

**Menu**


▶ Handboeken

Vlaginstructie

Richtlijnen Social Media

## Richtlijnen Social Media

### NS SOCIAL MEDIA: communiceer online met beleid

#### Wat zijn social media?

Social media zijn openbare media waarmee iedereen berichten, foto's en films (content) kan plaatsen op internet. Denk hierbij aan weblogs, fora, sociale netwerken (Hyves, Facebook en LinkedIn) en een dienst als Twitter. Social media kenmerken zich door een openbaar, blijvend en impactvol karakter.

#### NS en social media

NS is nadrukkelijk aanwezig in de samenleving, en dus óók op internet. NS is een bedrijf dat elke dag onderwerp van gesprek is: bij reizigers, maar ook bij ons en onze collega's. Via internet kun je snel inspelen op de actualiteit en (persoonlijke) informatie met onze klanten delen. De social media bieden NS een nieuw platform waarop het bedrijf zijn reputatie, geloofwaardigheid en dienstverlening kan verbeteren.



Een goede en verstandige omgang met social media is daarom van groot belang. Voel je uitgenodigd om social media te gebruiken, maar wees je bewust van de impact van je berichten. Onderstaande richtlijnen bieden je daarin de nodige houvast.

#### Praktische richtlijnen.

- Gedraag je online (net zoals binnen NS).** NS hanteert een gedragscode die je ook online moet volgen. Concreet: geen discriminerende, seksistische of beledigende uitingen doen. Probeer je vooral positief uit te laten. Vergelijk je gesprekken online met die bij een koffieautomaat of op een feestje, maar dan met een oneindig veel groter bereik en effect.
- Vertegenwoordig jezelf, maar ook NS.** Wees je bewust van je rol als ambassadeur van NS en dat je altijd de organisatie vertegenwoordigt; ook als je privé gebruik maakt van social media. Hoe beter jij voor de dag komt, hoe beter dat voor NS is. Jouw mening kan gezien en gelezen worden als een officieel NS standpunt.
- Wees je bewust van het blijvende karakter van het internet.** Realiseer je dat online uitingen jarenlang vrij toegankelijk op internet blijven staan. Houd altijd de risico's in de gaten. Zelfs als je een vergissing verwijderd, kan dat een negatief effect hebben. Mocht je een vergissing maken, verwijder dan het bericht met een geloofwaardige onderbouwing.

Ook online bewijzen wij graag dat wij zijn wie wij willen zijn: een echte dienstverlener die de harten van klanten veroverd door in nauw contact met die klanten de dienstverlening te optimaliseren. Doe dit vooral vanuit NS-oogpunt. En geef zoveel mogelijk NS-gerelateerde informatie die de klant helpt in zijn dagelijkse reiservaring.

Bij vragen/twijfel neem contact op met een van onderstaande personen. Mocht je een georganiseerd initiatief vanuit NS willen nemen om social media in te zetten (bijv. bij een project, marktonderzoek of als extra informatiekanaal) haak dan een van onderstaande personen aan en deel je plan.

	NS Reizigers - <a href="#">Lianne Oosterbaan</a> NS Poort - <a href="#">Gjerryt Leuwerink</a> NS NedTrain - <a href="#">Belle Prinssen</a> NS Hispeed - <a href="#">Ilse Bogels / Louis Jansen</a> Marketing - <a href="#">Marieke Nijhoff</a> Corporate Communication - <a href="#">Gerjan Vasse</a>
---	--

Bij reacties vanuit de media, graag contact opnemen met Persvoorlichting 030 - 235 30 40

Meer lezen? Zakelijk twitteren voor beginners van Carlijn Postma is een erg praktisch boek.

[Afdrukken](#)

Reageer