

## Social Media-Richtlinie

Die HanseGM Gebäudemanagement GmbH (HanseGM) möchte die Möglichkeiten, die sich durch Social Media und die neuen Kommunikationswege eröffnet haben, bestmöglich nutzen. Dies kann nur erreicht werden, wenn sich auch die einzelnen Mitarbeiter\*innen in Social Media entsprechend beteiligen und sich dort angemessen verhalten bzw. ein einheitliches Kommunikationsverhalten an den Tag legen. Es versteht sich, dass jede Äußerung von Mitarbeiter\*innen entscheidend das Bild der HanseGM in der Öffentlichkeit prägen kann.

Zu diesem Zweck hat die HanseGM die folgenden Richtlinien für die Nutzung von Social Media erlassen. Die Richtlinien sollen eine Hilfe für alle Mitarbeiter\*innen sein, die beruflich oder privat im Internet aktiv sind und Social Media Angebote nutzen. Sie sind verbindlich, was die Nutzung der Angebote während der Arbeitszeit, die Nennung der HanseGM und die Kommentierung von Vorgängen innerhalb der HanseGM betrifft.

Unter Social Media im vorgenannten Sinn verstehen wir in erster Linie die Angebote von Instagram, Twitter, Facebook, Youtube, LinkedIn und XING. Dazu gehören im Übrigen aber auch alle anderen Social Networking Sites (MySpace, Foursquare, etc), Micro-Blogging Sites (Google Buzz, etc), Blogs (Unternehmensblogs und persönliche Blogs), Video und Foto Sharing Sites (Flickr, etc), Foren bzw. Diskussionsplattformen (Google Groups, Yahoo! Groups, etc) und Online-Enzyklopädien (Wikipedia, Sidewiki, etc).

### **Engagieren Sie sich im Web**

HanseGM begrüßt ausdrücklich, wenn Sie sich in Social Media engagieren. Insbesondere sind alle Mitarbeiter\*innen eingeladen, sich aktiv als Autor\*innen an den eigenen Plattformen und Social Media-Auftritten von der HanseGM zu beteiligen. Dies setzt natürlich voraus, dass die weiteren Social Media-Richtlinien verstanden und befolgt werden.

### **Halten Sie Ihre Dienstpflichten im Auge**

Die Nutzung von Social Media ist grundsätzlich auch während der Arbeitszeit gestattet. Da eine angemessene Kommunikation in Social Media mitunter jedoch einige Zeit in Anspruch nimmt, sollten Sie während der Arbeitszeit Social Media nur so nutzen, wie es zeitlich angemessen ist. In keinem Fall dürfen Social Media Sie daran hindern, Ihren arbeitsvertraglich vereinbarten Tätigkeiten zeit- und fachgerecht nachzukommen. Die HanseGM kann die Erlaubnis, Social Media während der Arbeitszeit zu nutzen, jederzeit widerrufen.

### **Seien Sie verantwortungsbewusst**

Sie sind für das, was Sie in Social Media tun und veröffentlichen, selbst verantwortlich. Bitte gehen Sie bewusst mit dieser Verantwortung um, in Ihrem eigenen Interesse und im Interesse Ihres Arbeitgebers. Sollten Sie sich einmal unsicher sein, stellen Sie sich die Frage, ob Sie Arbeitskolleg\*innen, Vorgesetzten oder möglichen Kunden Ihren Beitrag auch direkt mitteilen würden.

Bitte beachten Sie, dass Beiträge, die einmal in Social Media eingestellt sind, einer breiten Öffentlichkeit zugänglich werden und oftmals nur sehr eingeschränkt wieder gelöscht werden können.

Mit Einstellung von Inhalten verlieren Sie insoweit ein Stück weit die Kontrolle über Ihre Inhalte, zumal sich diese über die beteiligte Öffentlichkeit schnell verselbständigen können. Machen Sie sich klar, dass nach wie vor der Grundsatz gilt: „Das Netz vergisst nicht.“

**Sprechen Sie nur für sich selbst**

Offizielle Statements, Erklärungen und Publikationen der HanseGM geben nur die Geschäftsführung, die Pressestelle oder andere dafür autorisierte Personen ab.

Wenn Sie sich ohne einen dienstlichen Auftrag in Social Media äußern, machen Sie stets deutlich, in welcher Funktion Sie bei uns tätig sind, und bekennen Sie sich zu Ihrem wahren Namen. Achten Sie dabei auf die korrekte Firmenbezeichnung. Stellen Sie ferner klar, dass Sie Ihre persönliche Meinung vertreten und nicht für das Unternehmen sprechen, z.B. mittels der Formulierung: „Ich bin bei der HanseGM als [\_\_\_\_\_] beschäftigt und vertrete hier meine persönliche Meinung. Diese muss nicht unbedingt der Position von der HanseGM entsprechen.“ Nutzen Sie in diesem Rahmen stets Formulierungen wie „ich“ statt „wir“. Im Übrigen sollten Sie keine allgemeinen Angaben zu unseren Produkten/ Dienstleistungen machen, sondern vielmehr ganz speziell über Ihre eigenen Erfahrungen berichten.

Bei der Kommentierung von aktuellen Meldungen der HanseGM ist zu beachten, dass diese ggf. von der Presse aufgegriffen werden können. Im Zweifel sollten solche Kommentare daher mit den Verantwortlichen abgestimmt werden.

**Seien Sie offen und ehrlich**

Wenn Sie ein persönliches Interesse an einem Thema haben, über das Sie diskutieren, sollten Sie darauf gleich zu Anfang hinweisen. Informationen sind im Netz meist sofort nachprüfbar. Sollten Ihre Beiträge daher falsch sein oder bewusst Informationen vorenthalten, kann dies umgehend aufgedeckt werden. Trennen Sie hierzu deutlich Ihre Meinung von Fakten und legen Sie Ihre Quellen offen. Das zeugt nicht nur von Respekt gegenüber dem Verfasser der Quelle, sondern sichert Ihnen zugleich ein Mehr an Glaubwürdigkeit.

Falls Ihnen ein Fehler oder eine Ungenauigkeit in einem Ihrer Beiträge unterlaufen ist, sollten Sie diesen zeitnah korrigieren. Es gilt hier mittels der Korrektur, Missverständnisse oder Irreführungen der anderen Nutzer so weit als möglich zu vermeiden. Dies schließt ein, dass Sie zu Ihren Fehlern stehen und Ihre Korrekturen für andere Nutzer nachvollziehbar bleiben. Nur auf diese Weise werden Sie langfristig als ernsthafter Diskussionspartner in Social Media erkannt.

Achten Sie insgesamt sehr genau darauf, was Sie von sich preisgeben. Was Sie veröffentlichen, ist meist für alle sichtbar. Nehmen Sie sich Zeit für die Sicherheitseinstellungen der einzelnen Social Media Accounts und schützen Sie Ihre privaten Daten. Um Probleme am Arbeitsplatz oder mit einzelnen Personen zu diskutieren, sind Social Media grundsätzlich der falsche Ort. Dies sollte eher im direkten Gespräch geschehen.

**Seien Sie qualitätsbewusst**

Sinnvoll sind nur solche Beiträge in Social Media, die nachhaltig sind und Ihnen gleichermaßen nutzen wie unserem Unternehmen. Achten Sie deshalb auf die Qualität Ihrer Beiträge. Äußern Sie sich nur über Themen, bei denen Sie sich auskennen, und in solchen Fällen, in denen Sie eine Hilfe anbieten können. Fragen Sie sich, ob Ihr Beitrag als Bereicherung der Diskussion angesehen werden kann. Dies soll Sie aber nicht davon abhalten, eigene Diskussionen anzustoßen, um so aktiv neue interessante Themen in Social Media einzubringen.

**Behandeln Sie andere freundlich und mit Respekt**

Zum Teil werden Diskussionen in Social Media emotional und manchmal sogar persönlich oder beleidigend. Bleiben Sie sachlich und achten Sie in solchen Diskussionen darauf, wie Sie formulieren. Ihr Ton sollte immer höflich und respektvoll gegenüber anderen Nutzern sein. Schreiben Sie nicht im Affekt zurück. Mit Humor, Ironie und Sarkasmus sollte sehr zurückhaltend umgegangen werden, da dies im Netz oftmals nur schwer zu verstehen ist.

Darüber hinaus sollten die Nutzungsregeln der Social Media, in denen Sie aktiv sind, beachtet werden. Informieren Sie sich rechtzeitig vor Nutzung der Social Media über deren eigene Nutzungsbedingungen und deren „Netiquette“.

### **Verraten Sie keine Geheimnisse**

Internes soll intern bleiben. Behandeln Sie alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie alle weiteren geheimhaltungsbedürftigen Informationen von der HanseGM, unserer Partner, Kunden und Lieferanten streng vertraulich. Insbesondere Rechtsstreitigkeiten, unveröffentlichte Finanzdaten und geheime Produktinfos aus unserem Haus dürfen nicht diskutiert werden. Bei Unsicherheit, ob Sie eine bestimmte Information in einem Beitrag veröffentlichen dürfen, halten Sie Rücksprache mit Ihrem Vorgesetzten oder den Verantwortlichen bei der HanseGM. Im Zweifelsfall verzichten Sie auf den Beitrag.

Außerdem müssen Sie das Datengeheimnis wahren. Danach ist es Ihnen untersagt, personenbezogene Daten unbefugt zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen. Als Maßregel sollten Sie daher nichts über dritte Personen veröffentlichen, ohne nicht vorher mit ihnen darüber gesprochen zu haben.

### **Tätigen Sie keine unternehmensschädigenden Äußerungen**

Selbstverständlich sind Sie eingeladen, Ihre freie Meinung zu äußern. Dies umfasst auch Ihre Meinung über unser Unternehmen. Von geschäfts- oder rufschädigenden Beiträgen ist jedoch generell abzusehen. Drohungen, Beleidigungen, Falschaussagen oder ähnliche Anfeindungen mit anderen Nutzern sind zu unterlassen.

Wenn Sie sich mit unseren Konkurrenten auseinandersetzen, seien Sie fair. Diskreditieren Sie weder unsere Konkurrenten noch unser eigenes Unternehmen. Alle Beiträge in einem solchen Zusammenhang sollten wahr und nicht irreführend sein.

Besondere Vorsicht ist auch bei Äußerungen über Kunden einzuhalten. Bei negativen Beiträgen kann der Ruf unseres Unternehmens leicht in Mitleidenschaft gezogen werden und erhebliche wirtschaftliche Folgen nach sich ziehen.

### **Äußern Sie sich respektvoll über Kolleginnen und Kollegen**

In unseren Social Media-Auftritten vertreten wir nicht nur das Unternehmen, sondern auch die Gemeinschaft unserer Mitarbeitenden. Verzichteten Sie daher auf Beiträge, die Kolleginnen oder Kollegen in einem negativen Licht darstellen. Abwertende Kommentare, persönliche Angriffe, Unterstellungen oder das Verbreiten vertraulicher interner Informationen sind zu unterlassen.

Kritik – sofern sie notwendig ist – sollte stets sachlich, konstruktiv und niemals öffentlich erfolgen. Achten Sie darauf, keine Gerüchte, Spekulationen oder einseitigen Darstellungen zu verbreiten, die das Ansehen einzelner Mitarbeitender oder ganzer Teams beeinträchtigen könnten.

Denken Sie daran: Ein respektvoller Umgang miteinander stärkt nicht nur das Arbeitsklima, sondern schützt auch das öffentliche Bild unseres Unternehmens.

### **Erstellen Sie keine eigenen Accounts**

Ein Auftritt in Social Media ist am effektivsten, wenn er einheitlich und transparent unter den offiziellen Unternehmens-Seiten und -Accounts erfolgt. Bitte erstellen Sie daher in Eigeninitiative keine eigenen Accounts und Fanseiten o.ä. für die HanseGM, insbesondere wenn im entsprechenden Medium schon offizielle Seiten bzw. Accounts dafür vorhanden sind.

**Beachten Sie das geltende Recht**

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Respektieren Sie die daher das geltende Recht und insbesondere die Rechte anderer Nutzer, im Speziellen das Urheberrecht, Persönlichkeitsrechte und das Recht am eigenen Bild. Veröffentlichen Sie keine verleumderischen, beleidigenden oder anderweitig rechtswidrigen Inhalte. Veröffentlichen Sie vielmehr nur Inhalte, die von Ihnen stammen oder bei denen Sie die Zustimmung der jeweiligen Rechteinhaber erhalten haben.

**Seien Sie sich der Konsequenzen bewusst**

Im Falle von Rechtsverstößen drohen Ihnen nicht nur Unterlassungs- und Schadensersatzansprüchen der Betroffenen. Im Einzelfall ist auch mit strafrechtlichen Konsequenzen zu rechnen, insbesondere bei Verstößen gegen das Urheberrecht.

Bitte beachten Sie, dass Verstöße gegen diese Richtlinien auch auf die HanseGM zurückfallen und einen beträchtlichen wirtschaftlichen Schaden verursachen können. Verstöße gegen diese Richtlinien können daher auch arbeitsrechtliche Konsequenzen haben und im Einzelfall eine Abmahnung oder sogar eine Kündigung rechtfertigen. Dies gilt insbesondere für den Umgang mit vertraulichen unternehmens- und personenbezogenen Daten.

Seien Sie sich bewusst, dass Ihre Beiträge im Rahmen von möglichen Rechtsstreitigkeiten als Beweismaterial herangezogen werden können. Sollten Daten von Ihren Accounts dabei eine Rolle spielen, dürfen Sie diese Daten ggf. nicht mehr selbstständig löschen oder verändern.

**Wenden Sie sich an die Verantwortlichen**

Bei Ungewissheiten oder Fragen aller Art im Zusammenhang mit der Nutzung von Social Media können Sie sich jederzeit an die Social Media-Verantwortlichen der HanseGM wenden. Auch Wünsche, Lob und Anregungen sind dort willkommen. Informieren Sie die Verantwortlichen bitte selbständig, wenn Sie in Social Media auf besonders negative oder positive Beiträge zu unserem Unternehmen oder unseren Produkten stoßen. Verantwortliche im Sinne dieser Richtlinien sind in unserem Unternehmen:

Eleftheria Gkouliou  
040 2828 5281

Katja Zarwel  
040 2828 5204

[social-media@hansegm.de](mailto:social-media@hansegm.de)