

Social media richtlijnen coronavirus (COVID-19)

Als UMC Utrecht zijn we een organisatie die middenin de samenleving staat met een hoge maatschappelijke verantwoordelijkheid. Toegankelijkheid, eenvoudig en menselijk is waar we voor staan en daarom willen we op een transparante manier communiceren. Onze mensen maken onze zorg. Daarom willen we graag dat collega's verhalen blijven delen, om te laten zien hoe we werken.

Echter, we zitten in een gevoelige situatie waarbij eenduidigheid en zorgvuldigheid belangrijk is en willen daarom het volgende afspreken:

- **Blijf delen, maar doe het met verstand**
- **Let op gevoeligheid tov patiënten en collega's**
- **Denk na over het effect en de impact die jouw posts hebben, zaai geen paniek**
- **Bij de minste twijfel neem contact op met het social media team, zij staan voor je klaar (social@umcutrecht.nl)**

Richtlijnen voor medewerkers:

- Alle communicatie rondom het coronavirus (COVID-19) wordt gedeeld via de corporate kanalen (website & social media) van het UMC Utrecht en het Wilhelmina Kinderziekenhuis.
- Het is niet de bedoeling dat gevoelige informatie vanuit het ziekenhuis wordt gedeeld via de privé social media kanalen van medewerkers.
- We verzoeken iedereen om inhoudelijke informatie rondom het coronavirus (COVID-19) zoveel mogelijk te laten lopen via de corporate kanalen van het UMC Utrecht en het Wilhelmina Kinderziekenhuis (website & social media kanalen), om de rust zowel intern als extern zoveel mogelijk te bewaren. Wil je graag iets delen en twijfel je of dit verstandig is, stem dit dan af met het social media team van de afdeling Marketing & Communicatie (social@umcutrecht.nl)
- Verhalen rondom corona die naar jouw mening een podium verdienen online, ontvangen wij graag via social@umcutrecht.nl. Het social media team bekijkt dan of en hoe zij hier iets mee kunnen doen op de corporate social media kanalen van het UMC/WKZ. Niet-gevoelige informatie kan uiteraard gedeeld worden via privékanalen (denk bijvoorbeeld aan het bedanken van collega's).
- We stimuleren verhalen die elkaar steunen in deze tijd. Blijf dit dus vooral delen via je privékanalen.

Webcare

- We reageren alleen actief op opmerkingen/vragen áán het UMC/WKZ. Denk hierbij aan directe vragen aan ons via social media, of opmerkingen onder social posts die wij hebben geplaatst. We mengen ons niet in discussies waar het UMC Utrecht/WKZ niet in wordt genoemd.
- Tussen 09.00-18.00 uur reageren we binnen 2 uur op vragen en opmerkingen vanuit webcare. Na 18.00 uur tot 21.00 uur reageren we binnen 3 uur op vragen en opmerkingen.
- In het weekend reageren we tussen 10.00 – 18.00 uur binnen 2 uur op vragen en opmerkingen die gericht zijn aan het UMC/WKZ. Tussen 18.00 – 21.00 uur monitoren we en reageren we alleen op vragen (binnen 3 uur).

Monitoring

- Iedere ochtend leveren we voor 10.30 uur een omgevingsbeeld aan. In dit omgevingsbeeld is o.a. te vinden waar het UMC Utrecht/WKZ in wordt genoemd in de media (online en offline) en het sentiment op social media. Daarnaast wordt er in grote lijnen beschreven welke vragen intern leven. Dit omgevingsbeeld gaat mee naar het CCT van 11.00 uur.
- We monitoren alle berichten die binnenkomen waar het UMC Utrecht/WKZ in genoemd worden icm corona.

Uitgaande berichten social media

- We delen actief berichten over media uitzendingen (print, online, televisie, radio) waar specialisten van het UMC Utrecht bij aanwezig zijn. Dit kan in de vorm van een aankondiging en/of een terugblik.
- We delen actief maatregelen die wij als UMC Utrecht/WKZ nemen. Deze berichten herhalen we ook, indien relevant. De kracht van de herhaling geldt hier, om zoveel mogelijk mensen te bereiken.
- Iedere dag wordt een video gedeeld van één van de drie specialisten waarin een vraag over corona wordt beantwoord.
- Onze aandacht gaat nu uit naar berichtgeving over corona. Wanneer er andere onderwerpen zijn buiten corona om bekijken we per onderwerp of we het bericht actief online delen. Dit kan afgestemd worden met social@umcutrecht.nl.