

# Gedragcode

## Regeling: Omgaan met media

**Online en social media zijn populair en hebben een groot bereik. In een handomdraai kun je snel aan de buitenwereld laten weten wat je bezighoudt. Thuis en op je werk. Deze regeling gaat over hoe je als ProRailer met 'de socials' en online platforms omgaat. Daarnaast gaat deze regeling in op de omgang met vragen vanuit de nieuwsmedia.**

### Wat is wat?

Social en online media zijn niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Ook wij zijn elke dag online zichtbaar, vanuit onze eigen kanalen of via de privékanalen van onszelf. Social media zijn platformen waar mensen en bedrijven met elkaar in contact komen via onder andere berichten, foto's en video's. Je kunt zo een groot publiek bereiken. Bekende voorbeelden zijn YouTube, Meta (Facebook en Instagram), X (voorheen Twitter) en LinkedIn. Daarnaast kun je ook via websites en apps met elkaar communiceren, bijvoorbeeld via een online forum als Dumpert of onder nieuwsberichten van NU.nl.

### Wat betekent dit voor ons?

Je bent een groot deel van de week betrokken bij ProRail en het kan dat je hier online iets over wilt delen. Dat vinden we leuk, want hoe meer online ambassadeurs, hoe beter. Zo verstevigen we het merk én het werkgeversmerk van ProRail, wat de kans vergroot dat mensen ons weten te vinden als ze op zoek zijn naar informatie of een nieuwe baan. Wel zijn er richtlijnen. De activiteiten van ProRail staan namelijk volop in de publieke en politieke belangstelling en we zijn werkzaam in een complex maatschappelijk veld.

### Online wordt alles openbaar

Het bereik van je uitingen op online en social media beperkt zich niet tot een klein gezelschap van vrienden en omstanders, zoals bijvoorbeeld op een feestje. Want wat jij deelt, kan iemand uit jouw netwerk verder delen. In feite ligt alles wat je deelt dus 'op straat'. Als je een bericht over ProRail maakt, bedenk dan hoe dit bericht ProRail als geheel vertegenwoordigt. *Hoe zou het bericht staan op de voorpagina van de krant? Wat zouden je collega's van dit bericht denken? Hoe zouden onze klanten dit bericht oppikken?* Negatieve uitingen over ProRail, stralen negatief af op ons allemaal.

Belangrijk: Een afgeschermd profiel betekent niet dat niemand buiten jouw volgers de berichten kan lezen. Er bestaat altijd de mogelijkheid dat berichten worden overgenomen door anderen die wel een openbaar profiel hebben. Zij kunnen zeggen: "Kijk wat een medewerker van ProRail zegt!"

### Praten over ProRail

Zorg dat je de ProRail Gedragcode en de bijbehorende regelingen, waar ook deze regeling onder valt, kent. Online gelden dezelfde regels als in het dagelijkse 'offline' leven. Elke ProRailer kan en mag over ProRail praten via social media. Maar houd je aan de richtlijnen.

### Richtlijnen

- 1. Onthoud dat je altijd over ProRail praat en nooit namens ProRail.** *Namens* ProRail communiceren is voorbehouden aan enkele collega's, zoals woordvoerders, contentmarketeers en publieksvoorlichters die webcare doen. Deze collega's wegen zorgvuldig af wie wanneer de media te woord staat en formuleren de boodschap die aan de media wordt gegeven. Als je vragen of uitingen over ProRail tegenkomt die buiten jouw vakgebied vallen, mail het betreffende bericht dan naar [content@prorail.nl](mailto:content@prorail.nl). De collega's daar zoeken de juiste persoon om te reageren en het bericht af te handelen.
- 2. Communiceer vanuit jezelf.** Als je iets over ProRail zegt, praat dan in de ik-vorm en zorg daarbij dat anderen weten wat jouw rol binnen ProRail is. Houd je persoonlijke visie, gedachten en meningen gescheiden van ProRail. Je kunt bijvoorbeeld in je (LinkedIn)profiel zetten dat je op persoonlijke titel schrijft. Wees je er bewust van dat je ProRail vertegenwoordigt: wat jij online plaatst kan door anderen direct of indirect worden verbonden aan ProRail.
- 3. Wees helder in je communicatie.** Vermijd dubbelzinnig taalgebruik en deel geen zaken die ook op een andere manier kunnen worden geïnterpreteerd, zodanig dat ze in strijd zijn met de Gedragcode.

# Gedragcode

## Regeling: Omgaan met media

- 4. Beperk je tot je eigen vakgebied en blijf professioneel.** Bedank bijvoorbeeld voor lieve reacties en wees vriendelijk, ook wanneer er kritische vragen worden gesteld. Je verwijst door naar [content@prorail.nl](mailto:content@prorail.nl) voor inhoudelijke beantwoording, want jij bent geen aanspreekpunt voor de hele organisatie.
- 5. Negeer beledigende en/of aanstootgevende reacties.** Deze mag je gerust verwijderen. De extremere gevallen kun je op social media ook rapporteren.
- 6. Deel geen vertrouwelijke informatie.** Deze richtlijn is nadrukkelijk van belang bij online communicatie vanwege het openbare karakter. Zorg dat vertrouwelijke informatie ook vertrouwelijk blijft. Denk aan informatie over bedrijfsvoering, beleid en privacygevoelige gegevens en foto's/video. Breng ook geen informatie naar buiten die nog niet naar buiten gebracht mag of kan worden, maar wacht eerst de officiële berichtgeving van de organisatie af.
- 7. Check de feiten: klopt het wat je zegt?** Als je iets over ProRail of ons domein zegt, zorg dan dat je zeker weet dat de informatie klopt. Check dit zo nodig bij een collega. Bij twijfel geldt: niet doen.
- 8. Denk na wat je deelt over leveranciers, klanten en partners van ProRail.** Ook deze partijen kunnen je bericht vinden. Stel jezelf de vraag of de partij waarover je praat een nadelige beslissing kan nemen naar aanleiding van je bericht. Kan het bericht jouw relatie of de relatie van ProRail met de andere partij beïnvloeden?

### *Je bent zelf verantwoordelijk voor je uitingen*

Het niet ter harte nemen van de richtlijnen kan zowel voor jezelf als voor ProRail gevolgen hebben, zoals een officiële schriftelijke waarschuwing. Communiceer daarom verstandig en houd deze regels in gedachten.

### *Beantwoord geen journalisten*

ProRail ligt publiekelijk onder een vergrootglas en de media weten de woordvoerders van ProRail goed te vinden. De insteek is om open en transparant met de media te communiceren. Namens ProRail communiceren is voorbehouden aan collega's van communicatie. Journalisten/media die je benaderen met vragen over ProRail stuur je door naar de woordvoerders, via [prorail.nl/pers](http://prorail.nl/pers) of 088-2313131. Twijfel je of je met een journalist/media te maken hebt? Neem dan ook contact op met een van onze woordvoerders.

### *Houd ons op de hoogte*

Wil je graag informatie delen over het werk binnen of buiten, bijvoorbeeld tijdens een buitendienststelling? Betrek dan tijdig de communicatieadviseur en het contentteam ([content@prorail.nl](mailto:content@prorail.nl)) voor afstemming van beeld, informatie en timing.

Wanneer je een eigen blog of account wilt starten over ProRail of over een onderdeel van ProRail (dus geen account *namens* ProRail, maar *over* ProRail), dan dien je dit af te stemmen met [content@prorail.nl](mailto:content@prorail.nl). Geef sowieso duidelijk aan dat het hier niet gaat om een officieel kanaal van ProRail en gebruik geen ProRail huisstijl.

### **Employee advocacy**

We hebben een aantal officiële online ambassadeurs. Dit zijn ProRailers die via een door de afdeling communicatie beschikbaar gesteld account communiceren over hun werk. Voorbeelden hiervan zijn de woordvoerders en incidentenbestrijders. Met deze collega's zijn extra afspraken gemaakt, omdat zij in sommige gevallen mogen communiceren voordat de officiële berichtgeving namens ProRail is gedaan.

### **Veel plezier**

Leuk als je ProRail volgt en onze berichten deelt of een like geeft. ProRail is (actief) aanwezig op LinkedIn, X, Instagram, Threads, Facebook en YouTube.

### **Vragen & Advies**

Heb je vragen over de inhoud van deze regeling? Of wil je advies inwinnen? Dan kun je terecht bij [content@prorail.nl](mailto:content@prorail.nl).

# Gedragscode

## Regeling: Omgaan met media

### Informatie over dit document

<b>Onderwerp</b>	Dit is de regeling omgaan met media
<b>Status</b>	Definitief
<b>Eigenaar</b>	Directeur Communicatie en Externe Betrekkingen
<b>Contactpersoon</b>	Manager Media en Creatie
<b>Autorisator</b>	Raad van Bestuur
<b>Datum van kracht</b>	3 maart 2025
<b>Toepassingsgebied</b>	In overeenstemming met de Gedragscode
<b>Documentnaam</b>	Regeling omgaan met media
<b>Versie-aanduiding</b>	Definitief, versie 2.0
<b>Classificatie</b>	Openbaar
<b>Publicatie-locatie</b>	Deze versie is gepubliceerd op SharePoint en wordt via link op Focus geraadpleegd
<b>Samenvatting</b>	In deze regeling wordt beschreven wat media zijn, wat ze kunnen betekenen voor jou als ProRailer en welke richtlijnen er zijn wat betreft communicatie met of via media.
<b>Verandering t.o.v. eerdere uitgave</b>	Deze regeling is gewijzigd in versie 2.0 n.a.v. herziening van de gedragscode, in afstemming met medewerkers en eigenaar van de regeling. Dit is een samenvoeging van de <i>Regeling Mediabeleid</i> en <i>Regeling Social Media</i> uit 2017.