

Module 1 Overheidsinformatie op sociale media

Deze module bevat een afbakening van [overheidsinformatie](#) op sociale media. Het verduidelijkt (zo) ook wat onder de reikwijdte van deze handreiking valt.

<Blok> Sociale media

Sociale media zijn online netwerken waar iedereen in principe een account kan aanmaken. Gebruikers op sociale media creëren, ontvangen of delen informatie en gaan interactie met elkaar aan. Voorbeelden van door overheden veelgebruikte sociale media zijn Facebook, Instagram, LinkedIn, Mastodon, X (Twitter) en YouTube.

Sociale media kunnen ook een chatfunctionaliteit ('direct messaging' of DM) omvatten. Die functionaliteit valt wegens de andere insteek niet onder de reikwijdte van deze handreiking. De belangrijkste verschillen rondom gebruik, vorm, en inhoud zijn:

Sociale media	Chat (zie ook Informatieblad Archiveren chatberichten)
Vooral gericht op contact met een groter publiek	Vooral gericht op contact met een kleinere groep of met individuele bekenden
Wordt veelal gebruikt voor marketing en interactie met het publiek	Wordt veelal gebruikt voor particuliere communicatie
Het uiterlijk en de functionaliteiten (de context) van het platform voegen betekenis toe	Bij chat gaat het veel meer om de inhoud en voegt de context weinig toe

Helemaal zwart-wit zijn deze verschillen niet. De laatste jaren groeien de functionaliteiten van sociale media en van chat langzaam naar elkaar toe. Denk bijvoorbeeld aan de functionaliteit *communities* van WhatsApp.

<Blok> Overheidsorganisaties op sociale media

Sociale media worden nu door overheidsorganisaties voor verschillende taken gebruikt. Kenmerkend hierin is dat het initiatief voor interactie tussen overheid en maatschappij zowel door de overheidsorganisatie als door burgers genomen kan worden. Strategieën en de bijhorende werkprocessen die overheidsorganisaties via sociale media kunnen inzetten, zijn:

Strategie	Voorbeeld van werkproces
Informatieverstrekking door overheidsorganisatie	Publiekscommunicatie of woordvoering via sociale media
Informatieverstrekking of aangifte door burgers	Een via sociale media openbaar verstuurd burgerbrief aan een overheidsorganisatie.
Dialoog tussen overheid en burgers	Klantcontact via een klantcentrum waarbij het contact via sociale media plaats vindt.
Persuasieve voorlichting	Publiekscampagne over gezond eten, (deels) gevoerd via sociale media
Dienstverleningskanaal	Crisiscommunicatie in het geval van een noodsituatie
Co-creatie tussen overheid en burgers	Een gemeente doet een oproep voor een vogeltelling.
Instrumenten voor management, samenwerking en kennisdeling binnen de overheid.	Een groep trainees van de Rijksoverheid deelt kennis via een LinkedIn groep.
Deelname aan een bewustzijns campagne van derden	De gemeente Amsterdam deelt een bericht op haar sociale media account over de Pride.

Een belangrijk element van de inzet van sociale media door overheidsorganisaties is dat elk sociale media platform zich richt op een aparte doelgroep, een bepaald bereik en specifieke toepassingen.

Instagram is bijvoorbeeld populair onder jongeren door de focus op foto's en video's, terwijl X zich door de tekstfunctie en reposts goed leent voor korte belangrijke boodschappen. Door middel van een platform- of kanaalstrategie kunnen overheidsorganisaties gerichte keuzes maken welk platform ze voor welk(e) doel(groep) inzetten.

<Blok> Accounts van overheidsorganisaties op sociale media

Het gebruik van sociale media door overheidsorganisaties is gekoppeld aan accounts. Dat betekent dat een gebruiker een account op een sociale media platform creëert, gebruikt en beheert.

Mogelijke gebruikers bij overheidsorganisaties zijn:

- Bewindslieden en bestuurders
- Ambtelijke top
- Communicatiemedewerkers
- Klantcontactmedewerkers
- Andere ambtenaren die vanuit hun functie hun werkzaamheden op sociale media delen, bijvoorbeeld de wijkagent of de boswachter.

Mogelijke types accounts van gebruikers bij overheidsorganisaties zijn:

- Corporate accounts: accounts die door de overheidsorganisatie gecreëerd, gebruikt en beheerd worden.
- Privé-accounts: accounts die door een privépersoon gecreëerd, gebruikt en beheerd worden.
- Hybride accounts: corporate accounts die ook privé informatie bevatten of privé-accounts die ook corporate informatie bevatten.

Het is mogelijk dat een overheidsorganisatie gegevensverzamelingen van sociale media verwerft. Bijvoorbeeld door [inlichtingendiensten](#) en [gemeenten](#) in het kader van de openbare orde en veiligheid. Dit is overheidsinformatie, maar valt buiten accounts van overheidsorganisaties op sociale media en daarom ook buiten de reikwijdte van deze handreiking.

<Blok> Overheidsinformatie op sociale media

[Overheidsinformatie](#) is alle informatie die de overheid zelf maakt of ontvangt bij het uitvoeren van haar taken.

Het is mogelijk dat een account van een overheidsorganisatie op een sociale media platform andere informatie dan (enkel) overheidsinformatie bevat. Die informatie kan in de volgende twee categorieën opgedeeld worden:

- Privé- of partijpolitieke informatie. Zoals privéberichten. Dat gebeurt met name bij bewindspersonen en bestuurders. Het onderscheid tussen overheids-, privé- en partijpolitieke informatie blijkt uit inhoud, soms ondersteund door hashtags (#).
- Niet-functionele informatie, bijvoorbeeld reclameberichten van derden

Deze categorieën informatie zijn geen overheidsinformatie en vallen dus buiten de reikwijdte van deze handreiking.

<Blok> Informatieobjecten

Overheidsinformatie in accounts van overheidsorganisaties op sociale media omvat de onderstaande informatieobjecten met bijbehorende gegevens (indien aanwezig). In Module 4 gaan we in op de technieken om deze informatieobjecten te archiveren.

<Uitklapmenu> Profiel van voorbeeld gebruiker

Gegevens	Metagegevens
- Tekst - Emojis	- Datum en tijdstip creatie account - Aantal openbare berichten

<ul style="list-style-type: none"> - Foto's - Locaties - Links naar externe websites - Links naar volgers profiel en profielen die gevolgd worden 	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal volgers - Aantal volgend - Aantal weergaven profiel - Datum en tijdstip waarop de relatie tussen het profiel en de volger/het profiel wat gevolgd wordt is ontstaan
---	---

<Uitklapmenu> (Reacties op) berichten van de voorbeeld gebruiker

Gegevens	Metagegevens
<ul style="list-style-type: none"> -Tekst - Emoji's - Foto's - Video's - GIF - Audio - Links naar externe websites - Links naar accounts van andere gebruikers - Links naar berichten van andere gebruikers - Actieknop(pen) 	<ul style="list-style-type: none"> - Profielfoto gebruiker - Profielfoto's andere gebruikers - Afzender bericht - Ontvanger bericht - Datum en tijdstip bericht - Live locatiebepaling bericht - Aantal weergaven bericht - Aantal reacties via actieknop(pen)

CONCEPT