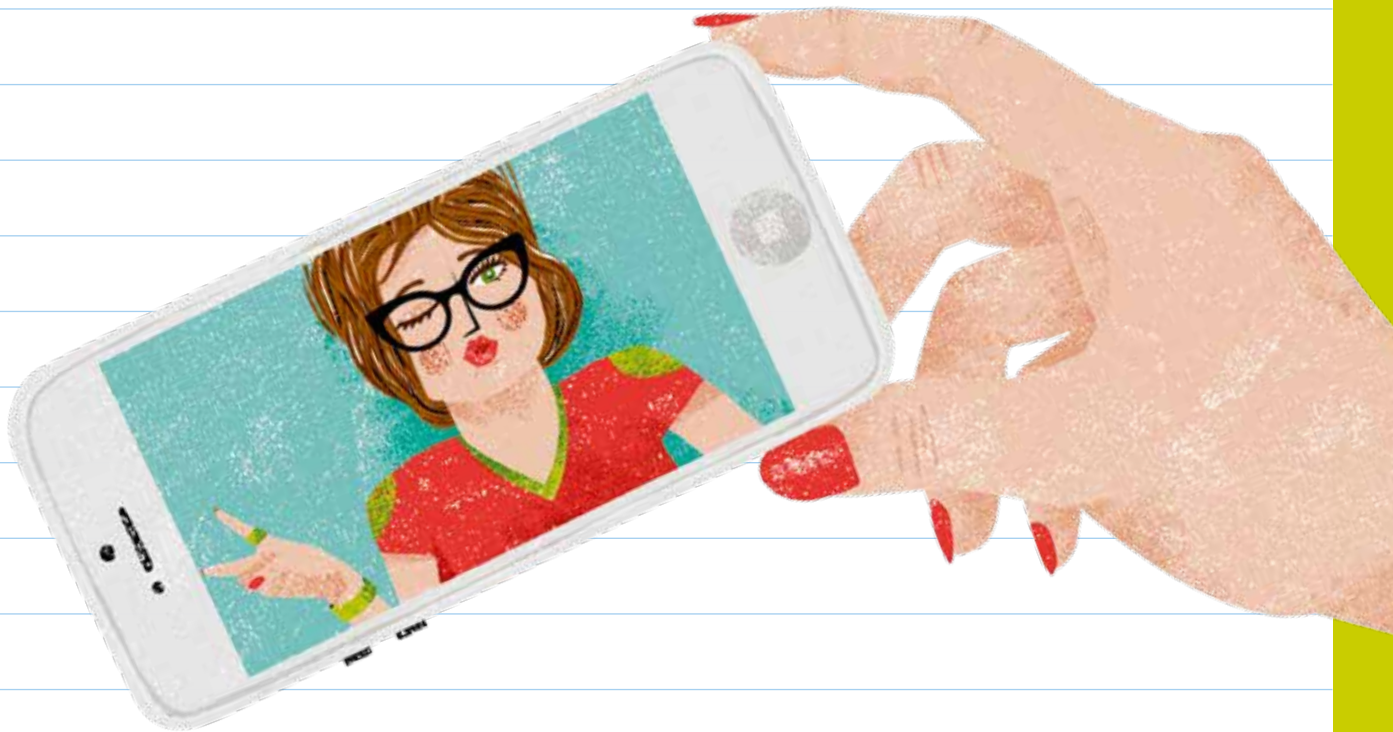


## #SME\*

\*Social Media Etiquette



We facebooken, instagrammen, whatsappen en twitteren er allemaal lustig op los. Maar wat zijn eigenlijk de regels op social media?

### DE DESKUNDIGEN



**Anne-Marie van Leggelo** is etiquettedeskundige (ook voor online communicatie) en oprichter van Het Etiquette Bureau.



**Corinne Keijzer** is socialmediaspecialist. Ze geeft advies en workshops, met name op het gebied van Facebook, Twitter en LinkedIn.



**Lieke Verheijen** is taalwetenschapper aan de Radboud Universiteit. Ze doet onderzoek naar taalgebruik op social media.



**Peter Kerkhof** is hoogleraar Sociale Media. Zijn onderzoek gaat over het gebruik van social media door organisaties.



**Charlotte Meindersma** is jurist en gespecialiseerd in het intellectuele eigendom op onder meer social media.

## Hoe heurt het eigenlijk?

Op plekken waar veel mensen met elkaar te maken hebben en communiceren, ontstaan er sociale regels. Dat geldt zowel in de echte wereld als online. “Richtlijnen en gedragsregels zijn belangrijk en vormen de sociale olie, zeker ook online,” zegt etiquettedeskundige Anne-Marie van Leggelo van Het Etiquette Bureau. Volgens haar voelen mensen zich op internet anoniemer en vrijer dan in het ‘echte’ leven, waardoor ze sneller over de schreef gaan. Van Leggelo: “Zonder de juiste etikette zouden social media niet sociaal, maar juist

asociaal zijn.” De belangrijkste ongeschreven regel van social media – die mensen in het heetst van de strijd vaak vergeten – is dat je met mensen omgaat zoals je wilt dat ze met jou omgaan. Dat komt concreet neer op: integer zijn, geen ruzie maken of zoeken, niks posten als je oververmoeid/boos/geërgerd bent, niemand zwartmaken, beleefd en aardig zijn, letten op je tone of voice, je tekstjes controleren op spelfouten, anderen niet continu corrigeren en respect tonen voor andere meningen, culturen en waarden.

LEUK, EMOJI  
HOEWEL...



FACEBOOK IS MET 1,79 MILJARD MAANDELIJKS ACTIEVE GEBRUIKERS MET AFSTAND HET MEEST GEBRUIKTE SOCIALE NETWERK TER WERELD. 1,18 MILJARD GEBRUIKERS ZIJN DAGELIJKS ACTIEF

## Kattenfoto's? Instagram!

**Als je het interessant vindt om een foto van een bord eten te plaatsen, mag dat. Liever discussiëren over de Amerikaanse politiek? Ook prima. Maar om het optimale uit social media te halen, is het handig om voor je iets plaatst te kijken wáár dat je doet. Het ene medium is zakelijker dan het andere of gaat meer over foto's dan tekst. Socialmediaspecialist Corinne Keijzer neemt de verschillende platforms onder de loep.**

**Facebook** “Een heel compleet nieuwskanaal waar je tekstjes, filmpjes en foto's kunt delen en bekijken. Anders dan bij Twitter hoef je op Facebook niet direct te reageren op posts van

andere mensen: je kunt dat ook gerust een dag of een week later doen.”

**WhatsApp** “Het ideale communicatiemiddel om snel informatie uit te wisselen. Handig: de optie om groepen aan te maken met andere contacten, bijvoorbeeld als je een familie-uitje wilt organiseren of met een groepje een cadeautje wilt kopen.”

**Instagram** “Instagram is heel visueel: weinig tekst en veel filmpjes en foto's. Het is leuk om doorheen te scrollen, zeker als je een bepaalde passie hebt. Stel: je houdt van katten. Zoek dan op #cats en je komt in een waar kattenwalhalla terecht.”

**Twitter** “Waar Facebook zich toespitst op persoonlijke

ervaringen, gaat het bij Twitter vaker over actueel nieuws. Gebeurt er ergens een ramp of is er iets aan de hand, dan is Twitter hét kanaal waar je de laatste informatie vandaan haalt.”

**LinkedIn** “Het enige echt zakelijke en professionele socialmediaplatform. Je gebruikt LinkedIn niet voor de leuk, maar voor de business. Het is een mooi kanaal om jezelf op te profileren, bijvoorbeeld als je op zoek bent naar een baan.”

**Snapchat** “Snapchat is net als Instagram vooral visueel ingesteld, met dát verschil dat foto's op Snapchat na een vastgesteld aantal minuten weer verdwijnen. Er zijn elke dag nieuwe, grappige filters om je foto's mee op te fleuren.”

## TOP 3 DO'S EN DON'TS

### 1. WEES JEZELF

Gebruik je echte naam, plaats een goede foto (een zakelijke foto op LinkedIn, een lossere foto op andere social media) en zorg dat je profiel compleet is.

### 2. NEEM JE VERANTWOORDELIJKHEID

Zorg dat je achter alles staat wat je op sociale media plaatst en blijf respectvol naar anderen, ook al is je omgeving het soms niet met je eens.

### 3. LET OP JE SPELLING

Spelling- en grammaticafouten zijn op social media net zo storend als in fysieke brieven of e-mails, dus lees elk berichtje goed na op foutjes.

## Allemaal aan de emoji

**Emoji zijn niet meer weg te denken van social media, maar hoe gebruik je ze goed? En welk nut hebben die kleine, cartoonachtige plaatjes eigenlijk? We vroegen het aan Lieve Verheijen, die als taalwetenschapper verbonden is aan de Radboud Universiteit en onderzoek doet naar moderne communicatie via social media.**

“In face-to-face gesprekken zijn elementen als gezichtsuitdrukkingen, gebaren en intonatie heel belangrijk om duidelijk te maken hoe je bedoelt wat je zegt. Bij geschreven berichten ontbreken deze mogelijkheden, terwijl je juist op social media wilt dat de gesprekken die je voert de gesproken communicatie zo veel mogelijk benaderen. Om je toon en emotie alsnog goed over te brengen, kun je emoticons zoals :D of ;- ) of emoji gebruiken. Met deze plaatjes kun je zaken als humor, verdriet of sarcasme gemakkelijker uitdrukken.”

**Wanneer zet je ze wel en niet in?** “Emoji zijn vooral geschikt voor informele communicatie: chats met vrienden, appjes naar een vriendin, reacties onder facebookberichten van vrienden. Je kunt emoji beter niet gebruiken in serieuze communicatie, zoals een app naar je baas, een

berichtje waarin je iemand condoleert of op een zakelijk medium als LinkedIn. Af en toe een emoji gebruiken in het contact met collega's is al iets gepaster, maar ook daarmee moet je oppassen. Emoji komen heel speels over, waardoor je de boodschap afgeeft dat je het allemaal niet zo serieus meent.”

**Wat zijn veelgemaakte fouten?** “Mensen gebruiken vaak meerdere emoji achter elkaar om hun boodschap te benadrukken. Als je er twee of drie inzet, heeft dat nog effect. Zet je er vijf of zes achter elkaar, dan wordt het te veel van het goede en zullen de emoji hun kracht verliezen. Wat ik bij oudere mensen soms zie, is dat zij de emoji die huilt van het lachen aanzien voor een emoji met traantjes. De vader van een vriend zette die lachende emoji bijvoorbeeld laatst onder een emotioneel verhaal op Facebook, omdat hij dacht dat het een verdrietig poppetje was. Dat kan voor miscommunicatie zorgen. Let daarom altijd goed op het onderwerp van de emoji, zodat je daar niet de mist mee ingaat.” ▶

## FOUTJE, BEDANKT

Esther de Graaf (45): “Met m'n ouders, zusje, zwager, broer en schoonzus hebben we een familiegroep op WhatsApp. Op een dag was ik rechtstreeks met mijn moeder aan het appen – lees: roddelen – over mijn zwager. Mijn moeder reageerde per ongeluk in de verkeerde app-groep met de opmerking: ‘Hans moet elke avond

overwerken, dat is toch niet normaal?’ Toen m'n moeder haar fout opmerkte, kreeg ze bijna een hartverzakking. Ik heb snel allerlei foto's van m'n neefje en nichtjes in de groep geplaatst, zodat de sneer minder opviel. Mijn zwager en zusje zijn er nooit op teruggekomen, dus hopelijk hebben ze eroverheen gelezen.”



## 4 vragen (en antwoorden) over je rechten op sociale media

**1 Blijf je zelf eigenaar van de foto's die je post?** "Ja, maar je geeft social media wel toestemming om jouw foto's te gebruiken," zegt juriste Charlotte Meindersma. "Anders zouden je foto's bijvoorbeeld niet kunnen worden gedeeld. Facebook mag deze foto's ook zelf gebruiken, bijvoorbeeld in campagnes voor henzelf, tenzij je via je privacy-instellingen hebt aangegeven dat wat je plaatst niet verder mag worden verspreid of door anderen gezien. Of Facebook er ook echt iets mee gaat doen, hangt dus mede af van je privacy-instellingen."

**2 Hoe kun je voorkomen dat Facebook je foto's voor een campagne gebruikt?** "Het is in Nederland

nog niet voorgekomen dat Facebook foto's of teksten van gebruikers heeft ingezet voor andere doeleinden, maar het is altijd slim om niet klakkeloos akkoord te gaan met de voorwaarden. Neem ze goed door, vooral de onderdelen die gaan over auteursrecht, copyright, privacy en aansprakelijkheid. Meestal krijg je een melding als de voorwaarden zijn veranderd. Kijk daar altijd even naar, want alleen op die manier blijf je op de hoogte."

**3 Welke maatregelen kun je nog meer nemen?** "Post geen foto's of berichtjes waarvan je niet wilt dat andere mensen dan je vrienden het onder ogen krijgen. Een foto is zo gedownload en gedeeld. Zorg er daarom voor dat je

privacy-instellingen goed zijn ingesteld, bijvoorbeeld dat alleen directe vrienden je updates kunnen zien en niet vrienden-van-vrienden of nog ruimer."

**4 Mag je een foto van iemand anders op je eigen mediakanaal hergebruiken?** "Je mag content altijd delen door op de deelknoppen te klikken, maar een foto downloaden en ergens anders plaatsen is niet altijd toegestaan. Dat komt omdat er op de foto's auteursrecht rust. De persoon die de foto heeft gemaakt, is de auteursrechthebbende. Hij of zij kan je verbieden om een foto te verspreiden. Een professioneel fotograaf zou je ook een factuur kunnen sturen als je zijn of haar foto zomaar op Facebook publiceert."

### TAGGEN, HOE ZIT DAT OOK ALWEER?

Het woord 'taggen' is afgeleid van het Engelse woord voor aantikken bij tikkertje spelen. Als iemand jou op Facebook tagt, komt de foto en/of het bericht ook op jouw tijdlijn te staan. Dat hoeft niet per se, want je kunt in je instellingen aangeven dat je eerst toestemming moet geven voordat je kunt worden getagd. De tag wordt dan pas zichtbaar op jouw tijdlijn nadat je die hebt goedgekeurd. Als je zelf iemand wilt taggen, is het slim om je af te vragen waarom je dat wilt doen. Wat is het doel of nut? Tag nooit mensen die lelijk of raar op foto's staan. Weet je niet zeker of iemand wil worden getagd? Vraag het dan even.



## IEDEREEN AAN DE APP

### NIET METEEN REAGEREN OP EEN APPJE

Omdat mensen continu bereikbaar zijn, verwachten we ook vaak een snelle reactie. Bij een e-mail is een wachttijd van één of twee werkdagen acceptabel, bij een sms'je of appje verwachten we vaak al binnen een uur antwoord. Het is netjes als je reageert, maar dat hoeft niet meteen. Je mag gerust een dagje wachten.

### PRIVÉKWESTIES BESPREKEN IN EEN GROEPSAPP

Gebruik groepsapps waarvoor ze zijn bedoeld: de trainingstijden van de sportclub, het verjaardagscadeau voor je moeder, werkgerelateerde zaken die je collega's aangaan. Voer in de groepsapp geen een-op-eengesprekken over andere onderwerpen, want dat wekt vaak ergernis op.

### CONDOLEREN VIA FACEBOOK OF WHATSAPP

Als een kennis op Facebook schrijft dat een dierbare is overleden, is het lief om een virtueel roosje te sturen of die persoon te condoleren. Persoonlijk condoleren via WhatsApp kan ook. Is het iemand die je goed kent, dan heeft het de voorkeur om te bellen of langs te gaan.

### EEN BIKINFOTO PLAATSEN OP LINKEDIN

Inderdaad géén goed idee. LinkedIn is een zakelijk medium, dus zorg dat je profielfoto en al het andere dat je daarop plaatst voldoet aan het criterium 'professioneel'. Ook voor andere social media geldt: denk na voor je een bericht of foto plaatst. Wil je écht dat al je contacten jou in bikini zien?

### UIT EEN GROEPSAPP STAPPEN

In groepsapps volgen de berichtjes elkaar soms zó snel op, dat je er een beetje gek van wordt. Het staat je altijd vrij om een groep te verlaten. Doe dat wel netjes en sluit af met een aardige groet: 'Bedankt voor de informatie, maar ik ga nu uit deze groep.' Een andere oplossing is om de groepsapp in het menu op 'stil' te zetten.

## Waar zitten de ouderen?

Het grootste socialmediaplatform van Nederland is WhatsApp. Bijna 11 miljoen Nederlanders maken er gebruik van, zeven miljoen zelfs elke dag. Facebook wordt gebruikt door 10,5 miljoen Nederlanders en net als bij WhatsApp groeit dat aantal. De stijging komt vooral door de aanwas van ouderen: in de leeftijdscategorie van veertig tot 79 heeft ruim zeventig procent WhatsApp en Facebook, terwijl slechts een kwart LinkedIn gebruikt en tien procent Instagram. "Steeds meer jongeren laten Facebook links liggen en kiezen voor social media die zijn gericht op fotocontent, zoals Snapchat," zegt Peter Kerkhof, hoogleraar Social Media. "Ouderen gebruiken Facebook en WhatsApp vooral om snel met anderen te communiceren en te volgen waar hun dierbaren zich mee bezighouden."

WhatsApp is geïnstalleerd op 92% van de Nederlandse smartphones, dat komt overeen met 11,2 miljoen smartphones. Een jaar terug waren dat er nog 9,4 miljoen. Bron: Telecompaper.

### HELP, ZIJ LIKET MIJ NOOIT!

Stel: een collega/vriendin/familieid liket jouw posts nóóit. Is het gerechtvaardigd om daar verbolgen over te zijn? "Ruziemaken gaat wat ver, want je kunt mensen niet verplichten om iets te liken," zegt etikettesdeskundige Anne-Marie van Leggelo. "Aan de andere kant is het wel de bedoeling dat je op social media sociaal bent. Eenrichtingsverkeer past daar niet bij. In het echte leven is het de normaalste zaak van de wereld dat je luistert naar een ander en vervolgens reageert. Zo zou het op social media ook moeten zijn." ■

DAT KUN JE ÉCHT NIET MAKEN (OF WEL?)