**Bijlage 26 Richtlijn perscontacten**

*Bron: Handboek GVB, externe communicatie/perscontacten, 20110113*

**Functie van het proces**

De directie vindt het belangrijk dat, wanneer ons bedrijf in de media is, daarbij juiste informatie gegeven wordt. Dat geldt voor zowel de traditionele media (radio, televisie, kranten, tijdschriften) als voor sociale media (Twitter, Facebook etc.).

**Gedragsregel**

De afdeling Communicatie is verantwoordelijk voor het naar buiten brengen van de meningen en standpunten van het bedrijf en voor informatie over diensten en producten. Alleen in overleg of in samenwerking met de afdeling Communicatie kunnen medewerkers namens GVB zelf publiceren via traditionele of sociale media over interne bedrijfsaangelegenheden en over producten en diensten van GVB of contact hebben met de pers.

Zonder toestemming van de afdeling Communicatie is het niet toegestaan om met de pers te praten of zelf te publiceren via traditionele en sociale media over interne bedrijfsaangelegenheden, diensten en producten van GVB, ook niet op persoonlijke titel.

Met sociale media bedoelen wij onder andere: websites, weblogs, podcasts, forums, Twitter, Yammer, YouTube etc.

**Waarom deze gedragsregel?**

De centrale coördinatie van de perscontacten en van de communicatie over de interne bedrijfsvoering, diensten en producten is voor GVB de enige manier om uniformiteit in de communicatie te waarborgen. Het is in het belang van bedrijf en medewerkers om één gezicht naar buiten te tonen en om te voorkomen dat tegenstrijdige berichten worden verspreid. Wanneer iedereen zelf zou woordvoeren of zou communiceren over diensten en producten is er grote kans op miscommunicatie. Gevolg is dan dat de naam van GVB wordt geschaad. Ook kan het bedrijf dan aansprakelijkheidsrisico’s lopen. En zullen er inspanningen moeten worden gedaan om de foutieve berichtgeving recht te zetten.

Door de woordvoering en communicatie over de interne bedrijfsvoering, diensten en producten centraal te coördineren worden de belangen van individuen en GVB beschermd. De woordvoerders wegen het belang van de journalist en het bedrijfsbelang af, voordat zij de vragen beantwoorden of voordat zij communiceren over diensten en producten. De pers zoekt namelijk nog al eens een andere boodschap dan dat wat u kwijt wil. Onvoorbereid en zeker bij emoties rond incidenten worden er makkelijk dingen gezegd die achteraf niet kunnen worden waargemaakt of worden betreurd.

Steeds meer mensen maken gebruik van sociale media zoals Twitter, Facebook, forums en blogs. Journalisten gebruiken sociale media onder andere om nieuws te zoeken. Zo kunnen ook uitingen via sociale media-kanalen lokaal, regionaal of zelfs landelijk nieuws worden, ook als het niet zo is bedoeld. Daarom geldt ook hier dat de naam van GVB geschaad kan worden, of dat het bedrijf aansprakelijkheidsrisico’s kan lopen als er via sociale mediakanalen wordt gecommuniceerd over de interne bedrijfsvoering, diensten en producten van GVB.

**U wordt door een journalist benaderd?**

* U verwijst de journalist altijd direct door naar de afdeling Communicatie.
* U staat de pers niet zelf te woord. Zelfs de kleinste zin kan informatie bevatten die een journalist kan gebruiken.
* Ook bij een verzoek voor filmopnamen of het maken van foto’s verwijst u altijd door naar Communicatie.
* U geeft journalisten het volgende telefoonnummer door: 020 – 460 58 85. Op dit nummer is 24 uur per dag en 7 dagen per week een woordvoerder bereikbaar. U kunt ook altijd verwijzen naar uw leidinggevende, die de kortste weg naar de afdeling Communicatie binnen GVB kent.