

# Kommunikationsprinzipien für die Online-Kommunikation der Caritas

Stand: Okt 2014

## PRÄAMBEL

»Not sehen und handeln«, lautet der Anspruch der Caritas in Deutschland. Mehr als eine Million hauptberufliche und ehrenamtliche Mitarbeiter(innen) lösen dieses Versprechen jeden Tag aufs Neue ein. Sie begleiten, beraten, pflegen und unterstützen Menschen, die auf Hilfe angewiesen sind.

Wir wollen dieses in unserem Leitbild beschriebene Selbstverständnis auch in einer digitalisierten Welt mit Leben füllen. Wir agieren online so, wie wir es offline tun und bringen das Soziale in soziale Medien. Wir wollen auch online nahe bei den Menschen sein als:

### SOZIALER DIENSTLEISTER

„Wir stehen für professionelle Hilfe und Service – auch online“

### ANWALT SOZIAL BENACHTEILIGTER

„Wir kämpfen für gerechte Lebensbedingungen“

### ZIVILGESELLSCHAFTLICHER AKTEUR

„Wir gestalten das soziale Deutschland mit“

### PLATTFORM FÜR ENGAGIERTE

„Mitmachen, spenden oder stiften – lasst uns die Welt gemeinsam besser machen“

### ATTRAKTIVER ARBEITGEBER

„Arbeiten bei der Caritas macht Sinn, Spaß und ist gut bezahlt“

In unserer Online-Kommunikation wollen wir den Menschen, die uns im Web begegnen, einen Mehrwert bieten, ihnen zuhören und mit ihnen in den Dialog treten.

Dabei orientieren wir uns an diesen

## KOMMUNIKATIONSPRINZIPIEN

### 1 WIR SIND AUFMERKSAM.

Wir verfolgen, was über uns und unsere Kernthemen im Web gesprochen wird.

### 2 WIR ANTWORTEN.

Wer uns online eine Frage stellt, bekommt zeitnah eine fachlich-fundierte und freundliche Antwort von unseren Fachleuten. Machen wir Fehler, korrigieren wir diese und entschuldigen uns.

### 3 WIR STELLEN FRAGEN UND LERNEN VON EUCH.

Wir wollen wissen, was Ihr über unsere Angebote, Ideen und Positionen denkt. Wir freuen uns über Feedback, Anregungen oder Kritik und lassen das in die Weiterentwicklung der Caritas einfließen.

### 4 WIR MISCHEN MIT.

Als Caritas haben wir wertorientierte Vorstellungen und Ideen, wie die Welt sozialer und gerechter werden kann. In Online-Diskussionen vertreten wir unsere Standpunkte und begründen sie. Wir initiieren auch eigene Aktionen und Kampagnen und bieten Raum für Debatten.

### 5 WIR KOMMUNIZIEREN PERSÖNLICH.

Die Caritas lebt vor Ort wie im Web von Menschen, die sich für andere einsetzen. Deshalb freuen wir uns über Mitarbeiter(innen), die der Caritas online ein Gesicht geben und ihre Erfahrungen einbringen.