



Huisregels t.b.v. sociale media accounts

Vastgesteld door de VoRa op 8 februari 2018

In het kort

De VoRa herbevestigt de staande praktijk dat volgers alleen bij hoge uitzondering (discriminerend, beledigend taalgebruik etc.) worden geblokkeerd. Daarnaast pleit de VoRa voor een korte Rijksbrede gedragscode (huisregels). In deze huisregels moet ook worden opgenomen dat bij bedreigingen aangifte kan worden gedaan.

De tekstvoorstellen zijn grotendeels gebaseerd op reeds bestaande huisregels en betreffen Rijksbrede minimumvarianten die door de departementen en bewindslieden kunnen worden uitgebreid als daaraan behoefte is. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld het opnemen van een passage dat offtopic reacties kunnen worden verwijderd. Sommige departementen hanteren deze handelwijze namelijk (aanzienlijk) strikter dan andere. En vanzelfsprekend moet hiervoor ook alle ruimte zijn. De tekst van de huisregels is kort gehouden omdat de ervaring leert dat uitgebreide huisregels niet of nauwelijks worden gelezen.

Het uitgangspunt blijft hoe dan ook dat altijd terughoudend wordt omgegaan met het verwijderen van reacties en uiterst terughoudend met het blokkeren van volgers. Bij het blokkeren van volgers wordt – in tegenstelling tot het verwijderen van reacties – bovendien altijd éérst contact opgenomen met de betreffende persoon om hem/haar de gelegenheid te geven een weerwoord te geven alvorens eventueel tot blokkeren over te gaan.



Facebook

De huisregels worden op de Facebookpagina's van de bewindspersonen en departementen gepubliceerd. Bij voorkeur wordt een apart kopje 'Huisregels' aangemaakt, zoals hieronder bij op het account van de minister-president. Op deze wijze zijn de huisregels gemakkelijk vindbaar. De huisregels zijn op de meeste andere Facebookaccounts (zie bijvoorbeeld account minister Slob) vaak

minder gemakkelijk te vinden omdat ze bijvoorbeeld onder het kopje 'info' hangen.



Persoonlijk kanaal

Ik hou deze pagina zelf bij. Ik nodig iedereen uit om te reageren en mee te praten. Heb daarbij respect voor elkaar, en elkaars mening. Als je discriminerende, beledigende of onfatsoenlijke taal gebruikt, kan het zijn dat ik je reactie of post verwijder. Hou het dus netjes.¹ Ik lees jullie reacties met veel belangstelling. Helaas kan ik niet op alle reacties en bijdragen reageren. Ik reken op je begrip. Deel geen privégegevens en schend de privacy van anderen niet. Spam wordt verwijderd. Bij bedreiging kan aangifte worden gedaan. Ik behoud me het recht voor om iemand die zich herhaaldelijk niet aan de huisregels houdt te weren van deze Facebookpagina.

Ambtelijk ondersteund kanaal

Deze pagina wordt beheerd door [de Rijksvoorlichtingsdienst], [de directie Communicatie van het ministerie van XXXXX] óf [het social media team van het ministerie van XXXXX]. We nodigen iedereen uit om te reageren en mee te praten. Heb daarbij respect voor elkaar, en elkaars mening. Als je discriminerende, beledigende of onfatsoenlijke taal gebruikt, kan het zijn dat we je reactie of post verwijderen. Hou het dus netjes.² Deel geen privégegevens en schend de privacy van anderen niet. Spam wordt verwijderd. Bij bedreiging kan aangifte worden gedaan. We behouden ons het recht voor om iemand die zich herhaaldelijk niet aan de huisregels houdt te weren van deze Facebookpagina.

Corporate accounts

Deze pagina wordt beheerd door [de Rijksvoorlichtingsdienst], [de directie Communicatie van het ministerie van XXXXX] óf [het social media team van het

¹ Hiervan kan ook worden gemaakt: 'Hou het dus netjes en beperk je tot het onderwerp van het bericht waarop je reageert'.

² Hiervan kan ook worden gemaakt: 'Hou het dus netjes en beperk je tot het onderwerp van het bericht waarop je reageert'.

ministerie van XXXXX]. We nodigen iedereen uit om te reageren en mee te praten. Heb daarbij respect voor elkaar, en elkaars mening. Als je discriminerende, beledigende of onfatsoenlijke taal gebruikt, kan het zijn dat we je reactie of post verwijderen. Hou het dus netjes.³ Deel geen privégegevens en schend de privacy van anderen niet. Spam wordt verwijderd. Bij bedreiging kan aangifte worden gedaan. We behouden ons het recht voor om iemand die zich herhaaldelijk niet aan de huisregels houdt te weren van deze Facebookpagina.

Twitter

De werkwijze op Twitter wijkt iets af van de werkwijze op Facebook. Op de eerste plaats bieden twitterbio's nauwelijks ruimte om überhaupt huisregels op te nemen. De huisregels voor Twitter worden daarom op de overheidscommunicatiepagina op Rijksoverheid.nl gepubliceerd. Vanuit de twitterbio kan naar deze pagina worden gelinkt, bijvoorbeeld door in de bio 'Huisregels' te linken naar deze pagina.

Op de tweede plaats biedt Twitter geen mogelijkheden tot het verwijderen van de comments onder de tweets van bewindslieden of departementen. Ongewenste comments kunnen wel worden ge'mute'. Hoewel de accounteigenaar zelf dan niet meer wordt geconfronteerd met de reactie, blijft deze reactie voor derden gewoon zichtbaar. Het *muten* van het type reacties zoals hieronder biedt dus eigenlijk geen soelaas.



Aangezien de VoRa van mening is dat het blokkeren van volgers in beginsel als laatste redmiddel moet worden gezien, rest bij grensoverschrijdende comments zoals hierboven eigenlijk alleen de optie om volgers bij Twitter te rapporteren vanwege 'beledigend, discriminerend of schadelijk' gedrag. De procedure hiervoor is eenvoudig (zie hieronder).

³ Hiervan kan ook worden gemaakt: 'Hou het dus netjes en beperk je tot het onderwerp van het bericht waarop je reageert'.

Hoe rapporteer ik dat iemand beledigend gedrag vertoont in Tweets of privéberichten?

Iedereen kan beledigend gedrag rechtstreeks vanuit een Tweet, profiel of privébericht rapporteren.

Een Tweet rapporteren:

1. Ga op twitter.com of in de Twitter-app voor iOS of Android naar de Tweet die je wilt rapporteren.
2. Klik of tik op het icoon .
3. Selecteer **Rapporteren**.
4. Selecteer **De Tweet is beledigend of schadelijk**.
5. Vervolgens vragen we je meer informatie te verschaffen over het probleem dat je rapporteert. Mogelijk vragen we je tevens extra Tweets te selecteren van het account dat je rapporteert zodat we over een betere context beschikken voor het beoordelen van je rapport.
6. Nadat je het rapport hebt verzonden, ontvang je van ons aanbevelingen voor extra acties die je kan ondernemen om je ervaring op Twitter te verbeteren.

Persoonlijk kanaal

Ik hou mijn twitteraccount zelf bij. Ik nodig iedereen uit om te reageren en mee te praten. Heb daarbij respect voor elkaar, en elkaars mening. Ik behoud me het recht voor beledigend, discriminerend of anderszins schadelijk gedrag bij Twitter te rapporteren. Beperk je tot het onderwerp van het bericht waarop je reageert. Deel geen privégegevens en schend de privacy van anderen niet. Ik behoud me het recht voor om iemand die zich herhaaldelijk niet aan de huisregels houdt van het twitteraccount te blokkeren. Bij bedreiging kan aangifte worden gedaan.

Ambtelijk ondersteund kanaal

Het twitteraccount van de bewindspersoon wordt beheerd door [de Rijksvoorlichtingsdienst], [de directie Communicatie van het ministerie van XXXXX] óf [het social media team van het ministerie van XXXXX]. Hij/zij nodig iedereen uit om te reageren en mee te praten. Heb respect voor elkaar, en elkaars mening. De bewindspersoon behoudt zich het recht voor beledigend, discriminerend of anderszins schadelijk gedrag bij Twitter te rapporteren. Beperk je tot het onderwerp van het bericht waarop je reageert. Deel geen privégegevens en schend de privacy van anderen niet. We behouden ons het recht voor om iemand die zich herhaaldelijk niet aan de huisregels houdt van het twitteraccount te blokkeren. Bij bedreiging kan aangifte worden gedaan.

Hybride kanaal

Het twitteraccount van de bewindspersoon wordt beheerd door de bewindspersoon zelf en [de Rijksvoorlichtingsdienst], [de directie Communicatie van het ministerie van XXXXX] óf [het social media team van het ministerie van XXXXX]. Hij/zij nodig iedereen uit om te reageren en mee te praten. Heb

daarbij respect voor elkaar, en elkaars mening. De bewindspersoon behoudt zich het recht voor beledigend, discriminerend of anderszins schadelijk gedrag bij Twitter te rapporteren. Beperk je tot het onderwerp van het bericht waarop je reageert. Deel geen privégegevens en schend de privacy van anderen niet. We behouden ons het recht voor om iemand die zich herhaaldelijk niet aan de huisregels houdt van het twitteraccount te blokkeren. Bij bedreiging kan aangifte worden gedaan.

Corporate kanaal

Het twitteraccount wordt beheerd door [de Rijksvoorlichtingsdienst], [de directie Communicatie van het ministerie van XXXXX] óf [het social media team van het ministerie van XXXXX]. We nodigen iedereen uit om te reageren en mee te praten. Heb respect voor elkaar, en elkaars mening. We behouden ons het recht voor beledigend, discriminerend of anderszins schadelijk gedrag bij Twitter te rapporteren. Beperk je tot het onderwerp van het bericht waarop je reageert. Deel geen privégegevens en schend de privacy van anderen niet. We behouden ons het recht voor om iemand die zich herhaaldelijk niet aan de huisregels houdt van het twitteraccount te blokkeren. Bij bedreiging kan aangifte worden gedaan.