

MODEREREN OP SOCIALE MEDIA

Vorbereiding

- Maak een gedragscode voor je sociale media.
 - Wat is ontoelaatbaar gedrag? Schelden en beledigen, dreigende en/of veralgemenende uitspraken doen over groepen mensen, spammen, doxxen (iemand's privé-informatie delen).
Optioneel: misinformatie delen, BLOKLETTERS GEBRUIKEN (roepen in internettaal).
- Vermeld de gedragscode op een duidelijke plaats op je sociale media en/of website. Zorg dat je een url kan delen.
- Stel een duidelijke procedure op voor wie de gedragscode overtreedt. Vermeld deze procedure in de gedragscode. Beslis binnen je organisatie hoe strikt of mild je wil zijn.
 - Gebruik bijvoorbeeld **de 3-strikes rule**.

1 Eerste overtreding:

- ✓ Maak een printscreen van het bericht.
- ✓ Verwijder het bericht.
- ✓ Stuur een privébericht en zeg waarom dit tegen de gedragscode ingaat.

Wist je dat ...

persoonlijk uitleg geven in privéberichten de kans op herhaaldelijk overtreden vermindert met minstens 20%? (J. Haver et al., 2019)

- ✓ Kondig in een algemene reactie de gedragscode aan. Viseer niemand.



2 Tweede overtreding:

- ✓ Herhaal het proces. Waarschuw de persoon in een privébericht dat je de toegang tot jouw sociale media kan ontzeggen.

3 Derde overtreding:

- ✓ Blokkeer het profiel.
- ✓ Maak een rapport op voor jouw organisatie (intern) en ter verantwoording (extern).

- Spreek een interne communicatieprocedure af. Dit biedt houvast bij onduidelijkheden of bij escalaties. Bepaal hierin wie de eindbeslissing heeft.
- Het is zinvol om wangedrag te rapporteren bij UNIA of bij het platform zelf.
- Wanneer rapporteer je bij de politie? Als iets strafbaar is: aanzetten tot haat, discriminatie of geweld.
- Stem je gedragscode, overtredings- en communicatieprocedure intern af op alle niveaus: het management, het politiek bestuur, je eigen dienst en andere diensten.

Het bericht plaatsen

Wees voorbereid bij berichten waarop je hevige reacties verwacht. Vermeld de gedragscode in reacties. Plaats geen bericht voor een weekend of op het einde van de dag. Hou de reacties in de gaten.

Wacht niet te lang om in te grijpen wanneer iemand de gedragscode overtreedt. Haat zien, leidt tot meer haat.

Wist je dat ...

duidelijke regels afspreken, kan leiden tot 70% meer participatie, omdat het als een veilige ruimte aanvoelt? (Matias, 2019)

Verwijder polariserende berichten niet als ze de gedragscode volgen. Reageer op een depolariserende manier.

Loopt de discussie uit de hand? Wordt er meer dan 48 uur polariserend gediscussieerd? Zijn er te veel overtredingen? Kan je niet modereren? Op de meeste sociale media kan je de **reacties afsluiten!**

View more 20 Comments



Gemeente X ✓ Bedankt iedereen voor jullie deelname! We sluiten hierbij de discussie. Heb je nog een vraag of opmerking? Wend je dan tot onze ombudsdienst via e-mail op < e-mailadres >

Like · Reply · 1h



12