



Toezichtbeleid: richtsnoeren voor het beheer van online communities

Document - 27/01/2017

Het bureau van de Europese Ombudsman gebruikt sociale media om te communiceren en zijn werk meer bekendheid te geven, en om beter te luisteren, de betrokkenheid van het publiek te vergroten en feedback van het publiek te krijgen. We zijn officieel aanwezig op de volgende online platforms: Twitter, LinkedIn, Google+, YouTube, Instagram en Medium. Deze accounts worden beheerd door daartoe gemachtigde leden van het communicatieteam van de Ombudsman.

Wij horen graag reacties van verschillende doelgroepen via vermeldingen, antwoorden, opmerkingen en directe berichten, en wij streven ernaar op een tijdige en efficiënte manier informatie te verstrekken. Alle socialemedia-accounts worden dagelijks (maar niet 24 uur per dag) in de hoogst mogelijke mate gemonitord en beheerd. Indien wij niet alle individuele verzoeken kunnen beantwoorden, publiceren wij antwoorden die op zoveel mogelijk vragen van toepassing zijn.

Wij behouden ons het recht voor om vermeldingen, retweets, opmerkingen of berichten te negeren dan wel te wissen die:

- geweld of illegaal gedrag vergoelijken en bedreigend zijn;
- beledigende, aanstootgevende, illegale, smadelijke, discriminerende of racistische inhoud bevatten;
- melding maken van producten, of promotioneel dan wel commercieel van toon zijn;
- spam zijn, uitermate veel herhaling bevatten, verstorend zijn voor de gemeenschap of niet relevant zijn voor de onderwerpen in kwestie;
- de gebruiksvoorwaarden van Twitter, LinkedIn, Google, YouTube, Instagram en Medium schenden;
- inbreuk maken op het recht op bescherming van persoonsgegevens;
- informatie bevatten die gevoelig of vertrouwelijk is of waarop eigendomsrecht rust.

Het feit dat wij een account volgen betekent niet dat wij deze account of de inhoud die erop wordt gedeeld goedkeuren. Wij gebruiken een aantal bestaande of nieuwe hashtags (#) om deel te nemen aan groeps gesprekken en relevante discussies, maar wij zijn niet verantwoordelijk voor inhoud onder deze hashtags die niet door ons is ontwikkeld. Wij moedigen onze volgers aan om met elkaar in gesprek te gaan en bij te dragen aan lopende discussies en om dit op een respectvolle en constructieve manier te doen, maar wij zijn niet verantwoordelijk voor de opmerkingen of het gedrag van onze volgers.

Onze inhoud wordt voornamelijk in het Engels gepubliceerd. Vragen beantwoorden wij



echter in alle 24 officiële talen van de EU.

Hebt u vragen of opmerkingen over deze richtsnoeren? Neem dan contact met ons op:
eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu