

Implementatie van de Safer Social Networking Principles for the EU Hyves

*Michel Walrave, MIOS, Universiteit Antwerpen, België
Verónica Donoso, Onderzoekscoördinatrice aangeduid door de EC*

Inleiding

Hyves is een van de populairste sociale netwerksites in Nederland en telt meer dan 10,6 miljoen leden¹. Dit sociale netwerkplatform is in 2004 gestart en is beschikbaar in twee talen (Nederlands en Engels). De oprichters verwijzen met de naam van hun sociale netwerksite naar een bijenkorf (*beehive*), vol activiteit. De leden kunnen contact houden met vrienden en ook nieuwe personen ontmoeten. Naast hun profiel kunnen de gebruikers blogs opstarten en raadplegen, opmerkingen op profielpagina's plaatsen, foto's en filmpjes uploaden en die van andere gebruikers bekijken. Gebruikers van de site kunnen ook 'gadgets' aan het eigen profiel toevoegen (m.n. applicaties die online werden geplaatst door derden). Bovendien kunnen de gebruikers advertenties plaatsen en online games spelen. De leden hebben ook de mogelijkheid om groepen te creëren ('Hyves') waarin bijvoorbeeld personen met dezelfde interesses elkaar kunnen ontmoeten. De sociale netwerksite heeft ook een mobiele applicatie, waarmee gebruikers overal met elkaar contact kunnen houden. Personen jonger dan zestien jaar hebben de toestemming van hun ouders nodig om zich te mogen aanmelden. Volgens een onderzoek heeft driekwart van de Nederlandse acht- tot zeventienjarigen een profiel op Hyves².

Hierna worden de resultaten weergegeven van een analyse van de eigen verklaring van Hyves en de tests die uitgevoerd zijn op de website. Het onderzoek vond plaats van december 2010 tot en met januari 2011.

Samenvatting van de belangrijkste bevindingen

Wat de minimale leeftijdsvereiste betreft, stelt Hyves dat gebruikers jonger dan 16 jaar ouderlijke toestemming nodig hebben om zich te kunnen inschrijven. Toch stelde het onderzoek vast dat er geen ouderlijke toestemming vereist was om een account te kunnen openen op de sociale netwerksite.

Hyves biedt z'n gebruikers een ruime keuze aan privacyinstellingen die gemakkelijk vindbaar zijn. Desalniettemin hebben tests uitgewezen dat profielen van minderjarigen niet standaard op *privé* staan (m.a.w. "private by default"³) zoals omschreven in de Safer Social Networking Principles⁴.

In feite kunnen niet alleen vrienden maar ook andere geregistreerde gebruikers toegang krijgen tot sommige profieldata van de minderjarige, namelijk hun naam, wat ze leuk en niet leuk vinden, hun hobbies, relatiestatus, foto's en commentaren die door anderen zijn geplaatst. Gebruikers (inclusief vrienden) hebben standaard geen toegang tot contactgegevens zoals het huisadres, gsmnummer en lokatie op Google maps. Enkel het e-mailadres van de (minderjarige) gebruiker wordt standaard voor vrienden zichtbaar gemaakt.

Het onderzoek stelde eveneens vast dat profielen van minderjaargen door andere (volwassen) gebruikers gevonden kunnen worden via de zoekrobot van de sociale netwerksite, maar niet via externe zoekmachines zoals Google.

¹ Met inbegrip van 9 miljoen leden in Nederland. Bron: *Hyves in cijfers* webpagina (<http://www.hyves.nl/over/facts/>), informatie geraadpleegd op 16 december 2010

² *Krabbels & Respect plz? Hyves en Kinderen*, september 2009, <http://www.mijnkindonline.nl>

³ "Ensuring that setting a profile to private means that the full profile cannot be viewed or the user contacted except by 'friends' on their contact list".

⁴ http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/docs/sn_principles.pdf

Leden van Hyves kunnen gemakkelijk ongepaste inhoud en gedrag melden. Een “dit is niet OK”-knop, om misbruik te melden, is duidelijk zichtbaar en herkenbaar naast inhoud die door gebruikers gegenereerd wordt. Een misbruikmelding werd trouwens verstuurd om deze procedure te testen. Dit leidde tot positieve conclusies over zowel de snelheid als de adequaatheid van het antwoord.

Ten slotte zijn zowel informatie als tips over online veiligheid gemakkelijk bereikbaar op de “Veilig Hyven”-webpagina. De FAQ-pagina is eveneens duidelijk georganiseerd en bevat een specifieke afdeling over *privacy, pesten en spam*. Bovendien worden er links voorzien naar verschillende websites die nog meer praktische tips bevatten. Naast tips voor jonge gebruikers is er een specifieke webpagina gewijd aan de ouders, waarin naast tips ook links naar educatief materiaal te vinden zijn.

De lengte, formele verwoording en gebruik van juridisch jargon in de Gebruiksvoorwaarden, kan (jonge) gebruikers echter verhinderen om deze essentiële informatie te lezen.

Analyse van de Resultaten per Principe

Principe 1: Maak gebruikers, ouders/verzorgers en leerkrachten op een opvallende, duidelijke en voor de betreffende leeftijd geschikte manier bewust van educatieve boodschappen over veiligheid en over de gebruiksvoorwaarden.

Belangrijkste bevindingen over de eigen verklaring

In z'n eigen verklaring stelt Hyves dat het volgende aan de gebruikers wordt aangeboden: tips om veilig te *hyven*, niet alleen in tekstvorm maar ook met visueel materiaal om het gemakkelijker begrijpbaar te maken voor alle gebruikers (“tips to hyve safely, not only textual but also with visuals to make it easier to understand for all users”). Er wordt ook gemeld dat Hyves educatieve campagnes voert met externe partners (bv. mijn kind online). Het is echter onduidelijk in deze verklaring of het materiaal gebruikt in deze campagnes ook op de website beschikbaar is.

De eigen verklaring verwijst niet expliciet naar wat beschouwd wordt als ongepast gedrag op de site en de gevolgen hiervan. Wel wordt vermeld dat pornografische inhoud of naakt waarin geslachtsdelen zichtbaar zijn, verboden is op de site (“pornographic or nude content with visible genitals is forbidden”), maar geen andere types van ongepaste inhoud worden genoemd. In z'n verklaring stelt Hyves dat ze een parallel document voor de Gebruiksvoorwaarden zullen aanbieden die de regels en voorschriften in een duidelijke en vereenvoudigde manier zal weergeven (“will provide a parallel document to the Terms of Use, which will explain the rules and regulations in a clear and simplified matter”⁵).

Hyves claimt eveneens dat ze veiligheidstips voor ouders voorzien. Daarnaast kunnen ouders vragen dat hun IP adres geblokkeerd wordt om hun kind te verhinderen dat het Hyves gebruikt.

Belangrijkste bevindingen over de website

Onderaan iedere webpagina zijn er hyperlinks te vinden naar verschillende afdelingen van de site die handelen over veiligheid, beveiliging en privacy. Deze informatie is zowel gericht tot (jonge) gebruikers als hun ouders, voor wie zelfs een specifieke webpagina beschikbaar is. Bovendien zijn deze links niet alleen klikbaar voor *ingeschreven* gebruikers, maar ook voor bezoekers.

⁵ Dit document is online sinds de eerste week van januari 2011 en kan geraadpleegd worden op <http://www.hyves.nl/useragreement/kort/>

De “Veilig hyven” webpagina biedt een overzicht van belangrijke veiligheid en beveiligingsthema’s. Concrete tips worden in korte paragrafen geformuleerd en behandelen belangrijke thema’s zoals: hoe men een sterk paswoord kan kiezen, hoe men gevoelige informatie (zoals een telefoonnummer, e-mailadres en locatiegegevens) kan beschermen. Aangezien deze informatie gemakkelijk te begrijpen is, is het aangepast aan de jonge sociale netwerksitegebruikers.

De gebruikers worden ook geïnformeerd over de manier waarop ze misbruik kunnen melden. Deze webpagina over online veiligheid eindigt met het opsommen van een aantal websites gewijd aan online veiligheid maar ook externe meldingscentra (zoals de Nederlandse hotline die de strijd aangaat tegen beelden van kindermisbruik op het internet). Deze websites richten zich niet alleen tot kinderen en tieners, maar sommige bevatten ook informatie en veiligheidstips voor ouders en leerkrachten. Hoewel deze links naar veiligheidsinformatie vindbaar zijn op iedere webpagina, zijn ze niet prominent aanwezig. Links naar het privacystatement (“Je privacy”) en de “Gebruiksvoorwaarden” kunnen gevonden worden onderaan iedere webpagina en zijn beschikbaar voor zowel geregistreerde gebruikers als andere bezoekers (die dus niet bij Hyves geregistreerd zijn).

De webpagina die gewijd is aan de “Gebruiksvoorwaarden” gaat uitgebreid in op verboden gedragingen en inhoud en hoe men misbruik kan melden. Ook wordt meegedeeld hoe onaanvaardbaar gebruik zal aangepakt worden door, bijvoorbeeld, het tijdelijk of permanent verwijderen van de account van de gebruiker of door specifieke inhoud te wissen. Desalniettemin vormen deze Gebruiksvoorwaarden een lange juridische tekst die niet aangepast is aan, en daarom ook niet aantrekkelijk is voor, jonge gebruikers. Er is echter een eenvoudigere versie⁶ van de Gebruiksvoorwaarden beschikbaar⁷.

Het privacystatement (“Je privacy”) informeert gebruikers over de wijze waarop de toevertrouwde persoonlijke gegevens worden gebruikt, maar ook dat er bepaalde gegevens automatisch gegenereerd worden en dat reclame aangepast is aan het profiel van de gebruiker, bijvoorbeeld. Opnieuw werd vastgesteld dat deze tekst redelijk lang is.

De *footer* op iedere webpagina bevat ook een link naar de FAQ-pagina. Daarin is een specifieke sectie gewijd aan “*privacy, pesten en spam*” waarin concrete tips worden gegeven over hoe men hiermee moet omgaan en hoe men veilig z’n profiel kan beheren.

Principe 2: Zorg ervoor dat de diensten geschikt zijn voor de leeftijd van de doelgroep.

Belangrijkste bevindingen over de eigen verklaring

In z’n eigen verklaring stelt Hyves dat er geen minimale leeftijdsvereisten zijn, maar dat minderjarigen die jonger zijn dan 16 ouderlijke toestemming nodig hebben om lid te kunnen worden van deze sociale netwerksite.

Vervolgens stelt Hyves in z’n verklaring dat er verschillende mechanismen benut worden om te beperken dat kinderen geconfronteerd worden met ongepaste inhoud en contacten. Hierbij wordt gesteld dat pornografisch materiaal of inhoud die geslachtsdelen weergeven (“nude content with genitals exposure”), verboden zijn. Van accountbezitters die deze gebruiksvoorwaarden met de voeten treden, kan het profiel vernietigd worden. Bovendien wordt gesteld dat er geen ongepaste reclame (bv. voor alcoholische dranken) toegelaten is op de site.

⁶ Volgens de provider is deze vereenvoudigde versie van de Gebruiksvoorwaarden de kortste versie die ze konden aanbieden conform het Nederlandse recht.

⁷ Een vereenvoudigde versie van de Gebruiksvoorwaarden kan geraadpleegd worden op <http://www.hyves.nl/useragreement/kort/>

Bovendien wordt er naast alle typen inhoud een meldingsknop opgenomen (“Dit is niet OK”). Indien bepaalde inhoud verschillende keren gemeld werd, dan wordt deze inhoud tijdelijk offline gehaald en gecontroleerd.

De verklaring bepaalt verder dat Hyves ouderlijke controle promoot door ouders de mogelijkheid te bieden dat ze hun IP adres kunnen laten blokkeren om zo te verhinderen dat hun kind toegang heeft tot Hyves.

Belangrijkste bevindingen over de website

Hyves bepaalt geen expliciete minimale leeftijdsvereiste om zich op de site te kunnen registreren. Niettemin staat er in de Gebruiksvoorwaarden en het Privacystatement dat voor gebruikers jonger dan 16 ouderlijke toestemming nodig is om zich op de site te kunnen inschrijven. Leden worden echter alleen geïnformeerd dat “Als je jonger bent dan zestien (16) jaar, moet je van je ouders of voogd toestemming hebben voor het aanmaken van een account”⁸. Geen enkele ouderlijke toestemming is echter vereist om zich als minderjarige te kunnen registreren. In feite, wanneer bezoekers zich registreren worden ze gevraagd om hun geboortjaar te selecteren uit een uitrolmenu (gaande van 1900 tot 2010). Daarom was het mogelijk om zich te registreren als 9-jarige zonder bijkomende vragen of opmerkingen. Ouderlijke toestemming, via een toestemmingsformulier of andere procedure, werd dus niet gevraagd.

Hoewel de sociale netwerksite een specifieke webpagina bevat met veiligheidstips en specifiek advies voor ouders (zie Principe 1), wordt geen informatie voorzien over instrumenten die voor ouders beschikbaar zijn om het sociale netwerksitegebruik van hun kind te beheren of te controleren. Dit contrasteert met de eigen verklaring van de provider waarin gesteld wordt dat ouders kunnen vragen om hun IP adres te laten blokkeren om te verhinderen dat hun kinderen toegang zouden hebben tot de sociale netwerksite. Geen enkele informatie voor ouders over deze specifieke functionaliteit kon echter gevonden worden.

Wanneer men ingeschreven is als een minderjarige accountbezitter, dan kan men reclame vinden voor mobiele diensten, reizen en een online shop van de sociale netwerksite (waar geschenken gekocht kunnen worden). Ook werden er advertenties gevonden die online geplaatst werden door andere gebruikers. Daarnaast kunnen ook de *brand pages* van bepaalde bedrijven geraadpleegd worden (van bv. banken en luchtvaartmaatschappijen).

Principe 3: Geef gebruikers controle dankzij hulpmiddelen en technologie

Belangrijkste bevindingen over de eigen verklaring

De eigen verklaring van de provider stelt dat ieder nieuw profiel van gebruikers jonger dan 16 jaar standaard op privé wordt gezet (“new profiles for under 16s are automatically defaulted to private”) en dat geen enkele gebruiker kan zoeken naar min-zestienjarigen (“no user can search for under 16s”). De verklaring verwijst naar verschillende mechanismen die gebruikt worden door de provider om kinderen en jongeren bij te staan om hun ervaringen op de website te beheren, in het bijzonder wat ongepast of ongewenste inhoud betreft, maar ook dat gebruikers contacten kunnen blokkeren, hun profiel op privé zetten en kunnen beslissen welke inhoud ze met wie delen.

⁸ « Door deze gebruiksvoorwaarden te accepteren, garandeer je dat je zestien (16) jaar of ouder bent of toestemming hebt van je ouders of voogd voor het aanmaken van een account. », zie: <http://www.hyves.nl/useragreement/>

Belangrijkste bevindingen over de website

Wat de standaard privacyinstellingen van minderjarige gebruikers betreft, hebben testen uitgewezen dat profielen niet standaard op *privé* staan (“private by default”⁹) zoals omschreven door de Safer Social Networking Principles¹⁰. In feite kunnen niet alleen vrienden maar ook andere geregistreerde gebruikers toegang krijgen tot bepaalde profielgegevens van minderjarige leden (zoals hun naam, wat ze leuk en niet leuk vinden, hun hobbies, relatiestatus, foto’s en commentaren gepost door andere gebruikers).

De contactgegevens van de (minderjarige) gebruiker (zoals het e-mailadres) worden echter standaard enkel toegankelijk gemaakt voor vrienden. Gebruikers hebben standaard geen toegang tot bv. het huisadres, gsmnummer en lokatie op Google maps. Maar indien een minderjarige zijn/haar school toevoegt met een link naar de profielpagina van de school op de sociale netwerksite, dan kan de minderjarige gelokaliseerd worden.

Tests hebben uitgewezen dat de profielen van minderjarigen gevonden kunnen worden door (volwassen) gebruikers door gebruik te maken van de zoekrobot van de sociale netwerksite. De profielen zijn echter niet vindbaar via externe zoekmachines zoals Google. Een volwassen gebruiker (die voor dit onderzoek gecreëerd werd) was namelijk in staat om toegang te krijgen tot een profielpagina en een vriendschapsverzoek te sturen. Bovendien kon de (volwassen) gebruiker een persoonlijke boodschap toevoegen aan het vriendschapsverzoek. Niettemin, de minderjarige moest dit verzoek nog aanvaarden. Deze vaststellingen liggen niet in de lijn met wat in de verklaring van de provider wordt gesteld, namelijk dat nieuwe profielen van min-zestienjarigen standaard op *privé* staan (“New profiles for under 16s are automatically defaulted to private”) en dat geen enkele gebruiker min-zestienjarigen kan zoeken (“no user can search for under 16s”). Kortom, profielen van gebruikers die jonger zijn dan 16 jaar staan niet standaard op *privé* zoals gedefinieerd in de Safer Social Networking Principles¹¹.

Gebruikers kunnen echter wel de toegang tot hun persoonlijke data aanpassen. Ze kunnen de toegang tot hun profiel beperken, het op *privé* zetten, of hun profiel breder toegankelijk maken (vrienden van vrienden, Hyvers, iedereen). De (minderjarige) gebruikers kunnen geen categorieën van personen selecteren (per leeftijd of regio, bijvoorbeeld) die toegang kunnen krijgen tot hun profiel (of specifieke informatie). Leden kunnen ook een vriendschapsverzoek weigeren en een contact *blokkeren*. Een eenvoudig toegankelijke en herkenbare knop kan gebruikt worden om een persoon te blokkeren.

Standaard kunnen leden commentaar en foto’s posten op een profiel, zonder voorafgaande moderering door de (jonge) profielbezitter. De profieleigenaar wordt wel via een *privé*bericht geïnformeerd dat een andere gebruiker een commentaar op z’n/haar profiel heeft gezet.

Indien een gebruiker geconfronteerd wordt met ongepaste inhoud of gedrag, zijn er gemakkelijk te gebruiken procedures voorzien om deze inhoud uit te wissen en om het misbruik te melden (zie Principe 4). Een lid kan ook het plaatsen, maar ook het zien, van commentaar beperken tot specifieke groepen. De gebruikers kunnen ook kiezen welke beelden (of albums) zichtbaar zijn voor vrienden, hun vrienden of iedereen. Tenslotte kunnen leden ook hun online status verbergen.

⁹ “Ensuring that setting a profile to private means that the full profile cannot be viewed or the user contacted except by ‘friends’ on their contact list”.

¹⁰ http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/docs/sn_principles.pdf

¹¹ http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/docs/sn_principles.pdf

Principle 4: Stel gebruiksvriendelijke procedures ter beschikking om gedrag of inhoud die in strijd is met de Algemene Voorwaarden te melden.

Belangrijkste bevindingen over de eigen verklaring

Wat de mechanismen betreft om ongepaste inhoud, contact of gedrag te melden, stelt Hyves in z'n verklaring dat gebruikers gemakkelijk misbruik kunnen melden door ofwel een communitymanager te contacteren of door de meldingsprocedures die overal toegankelijk zijn waar inhoud door gebruikers is gegenereerd ("wherever user-generated content appears"). Gebruikers kunnen alle typen van ongepaste inhoud of gedrag melden, met inbegrip van spam of nog ergere inbreuken op de Gebruiksvoorwaarden.

Hyves claimt dat de misbruikmeldingen onmiddellijk worden bevestigd en dat er snel actie wordt ondernomen door gespecialiseerde teams. De provider stelt ook dat iedere gebruiker die een communitymanager contacteert, een persoonlijk antwoord ontvangt ("every user that contacts the community management gets a personal answer").

Belangrijkste bevindingen over de website

Bij het testen van de meldingsprocedure van de sociale netwerksite, werd vastgesteld dat gebruikers ongepaste inhoud en gedrag kunnen rapporteren op twee eenvoudige manieren. Eerst en vooral, door gebruik te maken van een online contactformulier dat bereikbaar is vanuit de Gebruiksvoorwaarden, de FAQ-pagina en de Veilig Hyven-pagina's. Ten tweede kan een gebruiker de meldknop aanklikken die bij inhoud staat die door gebruikers gegenereerd wordt.

Deze eenvoudig toegankelijke en gemakkelijk te herkennen knop leidt naar een pop-up scherm waarin de gebruiker de mogelijkheid heeft om een bepaald type misbruik te selecteren (pesten & stalken, spam, discriminatie & racisme, porno, ...) en ook schriftelijke toelichting te geven¹². De gebruikers worden eveneens bewust gemaakt van de gevolgen van hun melding. Ze worden duidelijk gevraagd om geen meldingen te maken over onschuldige gebruikers. Er wordt echter geen informatie gegeven over de manier waarop de meldingen gebruikelijk worden behandeld.

Eén van de tests uit dit onderzoek bestond erin om als (fake) minderjarige gebruiker een melding te sturen dat zij het slachtoffer was van pesten op de sociale netwerksite. Een realistische peestsituatie werd opgezet tussen de (fictieve) bezitters van profielen die werden gecreëerd voor dit onderzoek.

Het scenario bestond erin dat één van de minderjarigen werd gepest door twee andere jongeren die kwetsend commentaar posten op het profiel van het 'slachtoffer' en beledigende foto's stuurden of uploadden. Aangezien het 'slachtoffer' deze commentaren en foto's niet aankon, contacteerde ze de provider met het contactformulier.

Wanneer de melding verstuurd werd, verscheen een boodschap op het scherm die bevestigde dat de melding verstuurd was. Dezelfde dag nog, werd een antwoord per e-mail ontvangen. Conform wat de provider stelt in z'n eigen verklaring, werd een uitgebreid en persoonlijk antwoord ontvangen. Het bericht focuste op concrete tips om met deze situatie om te gaan. Er werd onder andere meegedeeld hoe men een andere gebruiker kan blokkeren. De moderator besloot zijn bericht door te melden dat, indien het 'slachtoffer' meer hulp nodig zou hebben, dan zou de gebruiker ook bewijzen, in de vorm van schermafdrucken bijvoorbeeld, kunnen sturen.

¹² De provider verwijst naar het contactformulier, indien de gebruiker meer ruimte nodig heeft. Een hyperlink wordt voorzien, maar leidt niet rechtstreeks naar het contactformulier.

Principe 5: Antwoord op meldingen van illegale inhoud of gedrag

Belangrijkste bevindingen over de eigen verklaring

De analyse van de eigen verklaring van de provider toont aan dat Hyves effectieve procedures heeft om snel aanstootgevende inhoud te controleren en te vernietigen. Hyves claimt dat hun gespecialiseerde security teams potentiële problemen identificeert en snel persoonlijk reageert (binnen de 24 uur) wanneer ze met (gevoelige) veiligheidsissues worden geconfronteerd. De provider stelt ook dat zij met de Nederlandse politiediensten (KLPD) samenwerken, evenals andere rechtshandavingsdiensten om hen te voorzien van informatie en kennis over hoe sociale netwerksites te gebruiken voor de veiligheid van burgers (“information and knowledge on how to use social networks for citizen safety”).

Omwille van ethische redenen, werd Principe 5 niet getest in de website.

Principe 6: Stel de gebruikers in staat en moedig hen aan om veilig om te gaan met persoonsgegevens en privacy

Belangrijkste bevindingen over de eigen verklaring

Volgens z'n eigen verklaring stelt Hyves dat gebruikers een ruim aanbod van privacyinstellingen hebben, ondersteund met toelichting die hen helpt om geïnformeerde beslissingen te nemen over de persoonlijke gegevens die ze online zetten. Zo worden bijvoorbeeld contextuele tips gegeven om geen informatie met vreemden te delen, dat alle gebruikers hun profiel, of delen ervan (bv. foto's), op privé kunnen zetten en dat ze hun online status kunnen verbergen.

De verklaring van de provider verduidelijkt echter niet of de verschillende opties (en de status) van de privacyinstellingen continu toegankelijk zijn, zich op een prominente plaats bevinden en duidelijk zichtbaar zijn. De provider preciseert evenmin of hij op een automatische manier bepaalde informatie, die gebruikers toevertrouwen (tijdens de registratie), in het profiel integreert of indien gebruikers gewaarschuwd worden wanneer dit zou gebeuren.

Belangrijkste bevindingen over de website

Om zich te registreren op Hyves, moeten bezoekers (inclusief minderjarigen) hun echte naam, hun e-mailadres en geboortedatum meedelen. Daarnaast bevat het formulier ook vragen over de woonplaats en het mobiele nummer. Hoewel deze gegevens niet vereist zijn om zich te kunnen inschrijven, kunnen bezoekers geneigd zijn om deze informatie in te vullen. Sommige persoonlijke gegevens (naam, geboortedatum, woonplaats) worden geïntegreerd in het profiel en worden zichtbaar gemaakt voor een bredere groep van gebruikers dan enkel de vrienden die een minderjarige gebruiker in de sociale netwerksite aanvaardt. Desalniettemin is het e-mailadres alleen zichtbaar voor vrienden. Het mobiele telefoonnummer is, standaard, niet geïntegreerd in het profiel. Het kan echter door de gebruiker zelf zichtbaar gemaakt worden door de privacyinstellingen aan te passen.

Nieuwe leden worden gevraagd om een vakje aan te vinken naast een zin waarin de gebruiker zich akkoord verklaart met het Privacystatement en de Gebruiksvoorwaarden. Bezoekers die het online formulier aan het invullen zijn, worden uitgenodigd om deze belangrijke informatie te raadplegen. Bovendien wordt een opt-in check-box gebruikt om leden te vragen of ze commerciële e-mails wensen te ontvangen van partners.

Daarnaast wordt ook een CAPTCHA¹³ gebruikt in het inschrijvingsformulier (om te voorkomen dat automatische systemen een account zouden aanmaken en hiermee zouden spammen). Om ongewenste inschrijvingen te voorkomen, wordt een e-mailverificatiesysteem gebruikt.

Wanneer een gebruiker informatie toevoegt aan zijn/haar profiel, wordt er een link voorzien met de titel “Wie mag het zien?”. Deze link leidt naar de privacyinstellingen waar een gebruiker de standaard privacyinstellingen kan nagaan en eenvoudig de toegang tot bepaalde persoonlijke gegevens kan beperken of verruimen.

De gebruikers kunnen gemakkelijk hun privacyinstellingen wijzigen en de toegang beperken tot vrienden, vrienden van vrienden of hun persoonlijke informatie zichtbaar maken voor alle gebruikers.

Op iedere webpagina vindt men een link naar de privacy afdeling. Verder vindt men ook, in verschillende delen van de site, ondersteunende informatie over hoe men z'n gevoelige gegevens kan beschermen, z'n privacyinstellingen kan aanpassen en z'n account eventueel vernietigen. Gebruikers worden echter niet gesensibiliseerd over hoe ze de privacyinstellingen kunnen gebruiken in deze specifieke afdeling van de site.

Principe 7: Evalueer de middelen voor het beoordelen van illegale of verboden inhoud/gedrag

Belangrijkste bevindingen over de eigen verklaring

Volgens z'n eigen verklaring stelt Hyves dat het zijn diensten, die instaan voor het identificeren van mogelijke risico's voor kinderen en jongeren, controleert en het automatisch ongepaste inhoud, die verschillende keren gerapporteerd wordt, verwijdert. De verklaring meldt eveneens dat (gesignaleerde) ongepaste inhoud onderzocht wordt door speciaal getrainde communitymanagers.

Het is echter onduidelijk in de verklaring of de communicatymanagers van Hyves *realtime* in contact zijn met kinderen. De verklaring meldt alleen dat deze communicatymanagers opgeleid zijn om gevoelige issues op een persoonlijke manier te kunnen beantwoorden binnen de 24 uur (“educated to deal with sensitive issues on a personal note within 24 hours”).

Daarentegen wordt er niks meegedeeld in de verklaring over de stappen die Hyves onderneemt om het risico tot een minimum te herleiden dat werknemers die aangeworven worden niet geschikt zijn voor een job die *realtime* contact met kinderen of jongeren inhoudt.

Principle 7 werd niet getest in de website.

¹³ *Completely Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart* is een challenge-response systeem om een onderscheid te kunnen maken tussen mensen en geautomatiseerde programma's (searchsecurity.com).

Samenvatting van de Bevindingen en Conclusies

Hyves heeft Principe 1 en 4 op een zeer toereikende manier geïmplementeerd, Principes 2, 3 en 6 op een redelijk toereikende wijze op z'n website.

De tests die op de website werden uitgevoerd hebben een aantal punten aan het licht gebracht die aandacht verdienen, bijvoorbeeld:

- Profielen van jongeren onder de 18 jaar staan niet standaard op privé ("private by default") zoals gedefinieerd in de Safer Social Networking Principles. In feite hebben niet alleen vrienden maar ook andere geregistreerde gebruikers toegang tot bepaalde profieldata van minderjarige gebruikers (bv. naam, wat ze leuk vinden en niet leuk vinden, hobbies, relatiestatus, foto's en commentaar gepost door anderen).
- Wat de minimumleeftijdsevereiste betreft, stelt de provider dat gebruikers jonger dan 16 jaar hun ouderlijke toestemming nodig hebben om zich te kunnen inschrijven op de site. Nochtans was tijdens de inschrijvingsprocedure geen bewijs van ouderlijke toestemming vereist.

Evaluatie van alle Principes in de eigen Verklaring

<i>Principe</i>	<i>Zeer toereikend</i>	<i>Redelijk toereikend</i>	<i>Ontoereikend</i>
1		x	
2		x	
3		x	
4		x	
5		x	
6		x	
7		x	

Implementatie van de eigen Verklaring op de SNS

<i>Principe</i>	<i>Zeer toereikend</i>	<i>Redelijk toereikend</i>	<i>Ontoereikend</i>
1	x		
2		x	
3		x	
4	x		
6		x	