

# Implementatie van de Safer Social Networking Principles for the EU Netlog

---

*Onderzoeker van de Nederlandstalige versie van Netlog:*

*Michel Walrave, MIOS, Universiteit Antwerpen, België*

*Onderzoekster van de Duitstalige versie van Netlog:*

*Monika Taddicken, Universität Hamburg, Duitsland*

*Verónica Donoso, Onderzoekscoördinatrice aangeduid door de EC*

## Inleiding

Netlog is een sociaal netwerkplatform dat zich hoofdzakelijk tot Europese jongeren richt en dat meer dan 72 miljoen leden telt. Netlog werd in 2000 opgericht, eerst als een Belgische sociale netwerksite. De site heeft zich echter snel binnen en buiten de Europese Unie verspreid. De sociale netwerksite biedt mogelijkheden aan om een online identiteit (profiel) aan te maken, contact te leggen en te communiceren met vrienden en andere personen. Bovendien kunnen leden online games spelen, video's delen en bekijken en informatie over evenementen en muziek uitwisselen. Netlog leden kunnen ook webpagina's raadplegen over merken op *brand pages* en fan worden van een bedrijf of merk, commentaar geven op deze pagina's en deelnemen aan peilingen. Met een mobiele applicatie kunnen leden overal met elkaar contact houden. Gebruikers moeten ten minste dertien jaar oud zijn.

Hierna worden de resultaten weergegeven van een analyse van de eigen verklaring van Netlog en de tests die uitgevoerd zijn op zowel de Nederlandstalige als de Duitstalige versie van de website in België en Duitsland. Het onderzoek werd uitgevoerd van december 2010 tot en met januari 2011.

## Samenvatting van de belangrijkste bevindingen

Hoewel Netlog bepaalt dat leden ouder dan 13 jaar moeten zijn om zich op de site te registreren, kunnen gebruikers jonger dan 13 zich gemakkelijk registreren door eenvoudigweg een vals geboortjaar te selecteren<sup>1</sup>. De provider biedt een groot aantal subtiele privacy opties. De privacy settings van minderjarigen staan echter niet standaard op *privé* ("*private by default*")<sup>2</sup>, zoals omschreven in de Safer Social Networking Principles<sup>3</sup>. Bovendien kunnen geregistreerde gebruikers, zelfs volwassenen die geen vriend zijn van een minderjarige gebruiker, bijna het volledige profiel raadplegen, inclusief de school van de jongere, zijn foto's en commentaren op het profiel. Ze krijgen echter geen toegang tot contactgegevens. Gebruikers kunnen echter gemakkelijk de toegang tot hun profiel beperken of zelfs specifieke gebruikers blokkeren indien ze dit wensen. Bezoekers van de sociale netwerksite die niet geregistreerd zijn, hebben geen toegang tot het profiel.

---

<sup>1</sup> De provider verklaart dat, indien moderatoren twijfels hebben over de leeftijd van een profielhouder bijvoorbeeld omdat de gebruiker van het profiel te jong blijkt te zijn, de identiteitskaart gevraagd wordt.

<sup>2</sup> "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".

<sup>3</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/social\\_networking/docs/sn\\_principles.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/docs/sn_principles.pdf)

Wat de contactmogelijkheden betreft, kunnen volwassen gebruikers een vriendschapsverzoek sturen naar minderjarige leden, maar ze kunnen hierbij geen persoonlijke boodschap voegen om hun verzoek te motiveren.

Met betrekking tot de typen inhoud waarmee minderjarigen in contact komen, werd vastgesteld dat een geregistreerde 15-jarige gebruiker in zowel de Duitstalige als de Nederlandstalige versie van de website, geconfronteerd wordt met verschillende vormen van reclame. Sommige banners betreffen (fake) berichten omtrent het winnen van een wedstrijd en uitnodigingen om deel te nemen aan loterijen door contactgegevens mee te delen.

Hoewel geen reclame over alcohol gevonden werd, is het toch mogelijk voor minderjarige gebruikers om toegang te hebben tot webpagina's rond merken van alcoholische dranken. Door de naam van bekende alcoholmerken in te voeren in de zoekrobot van de *brand pages* van de sociale netwerksite, kan men doorklikken naar deze pagina's.

De procedures van Netlog om misbruik te melden zijn gebruiksvriendelijk en aangepast aan de leeftijd van jonge leden. Bovendien heeft Netlog een toereikend gepersonaliseerd antwoord gestuurd naar aanleiding van een melding omtrent pesten. Dergelijk antwoord werd enkel in de Duitstalige case ontvangen. In de Nederlandstalige case werd echter geen antwoord gegeven op de melding en bleef de kwesende inhoud op de site.

Wat de beschikbare inhoud over online veiligheid betreft, informeert het Veiligheidscentrum de gebruikers over belangrijke veiligheidsthema's zoals privacy, grooming en cyberpesten. Bovendien wordt er informatie voorzien over, maar ook links naar, educatieve websites en tools voor jongeren, ouders en leerkrachten.

## 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.*

Volgens de verklaring van Netlog, biedt de sociale netwerksite duidelijke richtlijnen en veiligheidsinformatie (in verschillende vormen, met inbegrip van cartoons, video's enzomeer) over hoe ze op een veilige manier de website kunnen gebruiken. Deze informatie richt zich bovendien specifiek tot kinderen en jongeren. De meeste informatie kan gevonden worden in het Veiligheidscentrum, dat eveneens nuttige links voor ouders en leerkrachten bevat in alle talen waarin Netlog wordt aangeboden. De Algemene Voorwaarden, het Privacystatement, de Gedragscode en de FAQs zijn gemakkelijk en duidelijk geformuleerd. Bovendien worden Netlogleden op verschillende plaatsen herinnerd aan de aangeboden privacy opties.

In de eigen verklaring wordt nergens op een expliciete manier verwezen naar de gevolgen van ongepast gedrag op de website. Er wordt evenmin verwezen naar technologieën die ouders kunnen benutten om hun kinderen te monitoren.

### *Belangrijkste bevindingen over de website*

Zoals meegedeeld in de eigen verklaring bevat de Nederlandstalige versie van Netlog verschillende webpagina's over online veiligheid.

Het Veiligheidscentrum is opgesplitst in verschillende specifieke afdelingen gericht tot jongeren, ouders, leerkrachten en de politie. Daarnaast is er een algemene webpagina over online veiligheid. Deze veiligheidsinformatie bevat links tot de Algemene Voorwaarden, het Privacy Statement, de FAQs enzomeer. Bovendien is het bereikbaar voor zowel geregistreeerde als niet-geregistreeerde bezoekers vanuit de *footer* van de startpagina en iedere andere webpagina. De Duitstalige versie van Netlog biedt geen gerichte informatie of educatief materiaal aan voor ouders en leerkrachten, om kinderen te stimuleren om op een verantwoordelijke en veilige manier het internet te gebruiken<sup>4</sup>.

In de afdeling van de Nederlandstalige website die zich richt tot jonge gebruikers worden online veiligheidstips geformuleerd in korte en gemakkelijk te begrijpen paragrafen (bv. hoe kies je een sterk wachtwoord, voorzichtig omspringen met persoonlijke gegevens, enzomeer). Gebruikers worden ook geïnformeerd over mogelijke misbruiken en contact-gerelateerde risico's zoals cyberpesten of grooming. De Duitse versie van de website daarentegen voorziet zeer weinig gerichte begeleiding en educatief materiaal omtrent veiligheid. Hoewel links naar andere organisaties worden aangekondigd onderaan de webpagina over veiligheid gericht tot jongeren, konden deze links niet teruggevonden worden tijdens de test, zowel in de Duitstalige als de Nederlandstalige versie van de website.

Het Veiligheidscentrum in de Nederlandstalige versie van Netlog bevat cartoons en video's over populaire online veiligheidsthema's. De meerderheid van de video's zijn afkomstig van buitenlandse sensibiliseringscampagnes en zijn in het Engels. Niettemin, ze worden vergezeld van korte en praktische teksten in het Nederlands die specifieke risico's, en tips om ermee om te gaan, samenvatten. In de Duitse versie van Netlog echter, werd geen audiovisueel materiaal aangeboden tijdens de testperiode. Later was het echter wel mogelijk om deze informatie op de website te vinden.

In beide taalversies worden de Algemene Voorwaarden enkel in tekstvorm aangeboden. Ze verklaren verschillende vormen van ongeoorloofd gebruik van en gedrag op de site. Hoewel deze tekst goed gestructureerd is, bevatten sommige paragrafen specifiek jargon (bv. "wettelijke handelingsbekwaamheid", "vrijwaren van alle aanspraken") dat moeilijk begrijpbaar kan zijn voor jonge gebruikers.

Bovendien is deze tekst lang en dus niet aantrekkelijk voor het (jonge) publiek. De Gedragscode echter vat de verboden gedragingen samen en is in het algemeen in korte en eenvoudig te begrijpen paragrafen opgesteld. Nochtans wordt in bepaalde delen specifiek (juridisch) jargon gebruikt (bv. intellectuele rechten) in beide taalversies van de website.

---

<sup>4</sup> Volgens de provider wordt de nieuwe versie van het Veiligheidscentrum gelanceerd op 8 februari, Safer Internet Day.

## **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 meldt Netlog dat de minimum leeftijd om een profiel aan te maken 13 jaar oud is. Bovendien kunnen minderjarigen die ouder zijn dan 13 op Netlog registreren mits ze toestemming vragen aan hun ouders. Deze ouderlijke toestemming is het enige mechanisme waarmee de provider ouderlijke controle promoot.

Indien Netlog ontdekt dat iemand liegt over z'n leeftijd, dan wordt z'n account geblokkeerd. De verklaring bevat geen informatie over welke stappen de provider onderneemt om gebruikers te verhinderen om te proberen zich opnieuw te registreren met een verschillende leeftijd, indien hun aanvraag voordien werd afgekeurd omdat de gebruiker jonger is dan de minimale leeftijd.

Netlog verwijst naar verschillende mechanismen die de blootstelling van kinderen aan mogelijks ongepaste inhoud en contacten moeten beperken (bv. *gesloten privacysettings* voor minderjarigen die verhinderen dat volwassenen minderjarigen kunnen zoeken of met hen contact opnemen; foto's en video's worden gemodereerd wanneer ze opgeladen worden, geblokkeerde bestanden worden verhinderd dat ze opnieuw naar de website opgeladen worden).

Netlog beperkt ook sommige *brand pages* (i.e. webpagina's van merken), reclame en applicaties (bv. die gelinkt zijn met alcoholische dranken) opdat ze alleen voor volwassenen toegankelijk zouden zijn. Enkel veilige reclamebanners worden op de site aangeboden. Bovendien wordt de inhoud op Netlog automatisch gefilterd volgens de leeftijd en de lokatie van de gebruiker, zodat minderjarigen alleen inhoud kunnen zien die door andere minderjarigen en niet door volwassenen online is gezet.

### *Belangrijkste bevindingen over de website*

In beide taalversies van Netlog bepaalt de provider op een duidelijke manier in de Algemene Voorwaarden dat de minimale leeftijd 13 is en dat niemand onder die leeftijd zich mag registreren. Netlog promoot ouderlijke controle door in de Algemene Voorwaarden en het Veiligheidscentrum mee te delen dat minderjarigen ouderlijke toestemming moeten vragen om zich op de site te registreren. Nochtans moet geen enkel document dat door de ouders ondertekend moet worden of enig ander bewijs van ouderlijke toestemming worden voorgelegd om zich als gebruiker te kunnen registreren.

Zowel in de Duitse als de Nederlandse versies van Netlog die getest werden, worden enkele basisgegevens gevraagd van een bezoeker die zich wenst te registreren, inclusief de geboortedatum. Het geboortjaar kan in een uitrolmenu geselecteerd worden (recentste jaar is 1997). Alhoewel bezoekers die jonger zijn dan 13 jaar in principe hun echte geboortjaar niet kunnen selecteren, stelde de test in beide taalversies vast dat kinderen jonger dan 13 zich gemakkelijk kunnen inschrijven door een *gepast* geboortjaar uit de lijst te selecteren. Om zich te kunnen registreren moeten (jonge) gebruikers bepaalde persoonsgegevens toevertrouwen (voornaam, familienaam, geslacht en geboortedatum). Indien ze dit wensen kunnen ze ook hun woonplaats, studies, school en contactgegevens zoals e-mail, MSN- en Skype-account invullen. In wat de provider zelf het *interview* noemt, kan de gebruiker veel meer persoonlijke informatie toevoegen gaande van hobbies tot favoriete merken. Contactgegevens zijn echter niet toegankelijk voor volwassen gebruikers die het profiel van een minderjarige bezoeken, wel voor minderjarige bezoekers.

De startpagina van Netlog bevat zogenoemde *spotlights*: foto's en blogcommentaren die andere gebruikers wensen te presenteren in deze spotlight. Wanneer men geregistreerd is als een minderjarige gebruiker, wordt alleen inhoud van andere minderjarige gebruikers getoond. Hoewel Netlog in z'n eigen verklaring claimt dat inhoud automatisch gefilterd wordt volgens de leeftijd en de lokatie van de gebruikers (opdat minderjarigen uitsluitend inhoud aangeboden door andere minderjarigen en niet van volwassenen zouden zien), hebben tests in beide taalversies uitgemaakt dat minderjarigen de profielen van volwassenen kunnen bezoeken en hun inhoud raadplegen (bv. foto's en video's) zonder enige beperking.

Wat reclame betreft, stelde men zowel in de Duitse als de Nederlandse versie van de site vast dat wanneer men zich registreerde als 15-jarige gebruiker, verschillende vormen van reclame werden getoond.

Sommige banners bevatten (fake) prijsaankondigingen en aansporingen om deel te nemen aan loterijen en om contactgegevens mee te delen. Kleine banners en *intermercials* (een internet commercial voor een nieuwe film, bijvoorbeeld) werden ook aangetroffen. In tegenstelling tot wat de provider meedeelt in de eigen verklaring, was het mogelijk voor een 15-jarige geregistreerde gebruiker om, in de *brand pages* afdeling van de site, webpagina's te raadplegen over alcoholmerken.

### ***Principe 3: Geef gebruikers controle dankzij hulpmiddelen en technologie***

#### *Belangrijkste bevindingen over de eigen verklaring*

Hoewel Netlog in z'n eigen verklaring stelt dat "privacy settings of all minors are "closed"" (de privacysettings van alle minderjarigen zijn gesloten, onder Principe 2), bepaalt de verklaring echter ook dat alle gebruikers de mogelijkheid hebben om: "(to) tailor their availability and visibility to others through an extensive range of privacy settings" (hun bereikbaarheid en zichtbaarheid voor anderen kunnen bepalen door een uitgebreide reeks van privacysettings). Dus is het niet duidelijk in welke mate de profielen van minderjarigen daadwerkelijk gesloten zijn, juist omdat gebruikers "(can) choose who can contact them" (kunnen kiezen wie hen contacteert). Bovendien strookt de definitie van *gesloten profielen* van minderjarigen niet met de definitie "private by default" (dus standaard op privé ingesteld), met andere woorden enkel bereikbaar door gebruikers die op de lijst van geaccepteerde contactpersonen staan, zoals bepaald wordt door de Safer Social Networking Principles.

Behalve de vereiste voor minderjarigen om ouderlijke toestemming te verkrijgen om zich op de website te kunnen registreren (Principe 2), bevat de eigen verklaring geen informatie over hoe Netlog ouders ondersteunt om op de hoogte te zijn van andere beschikbare veiligheidsinformatie en -instrumenten (zoals filteringsoftware en ouderlijke controlesystemen) om hen te helpen hun jongeren te beschermen online. De verklaring bevat evenmin expliciete informatie over hoe de veiligheidsinstrumenten en -technologieën die benut worden om kinderen en jongeren een veiligere ervaring te bezorgen, geëvalueerd worden om hun effectiviteit te waarborgen.

### *Belangrijkste bevindingen over de website*

In beide geteste taalversies staan de profielen van minderjarige Netloggebruikers niet standaard op privé, “private by default”<sup>5</sup>, zoals omschreven in de Safer Social Networking Principles<sup>6</sup>. In feite hebben alle Netloggebruikers (inclusief volwassenen die niet behoren tot de lijst van geaccepteerde contacten van de minderjarige) toegang tot profielen van minderjarigen, en hebben ze zelfs de mogelijkheid om een vriendschapsverzoek te sturen, door eenvoudigweg de voornaam van een minderjarige in de Netlog zoekrobot in te typen. In tegenstelling tot volwassen gebruikers, kunnen minderjarige gebruikers ook persoonlijke boodschappen sturen. Met andere woorden, volwassenen kunnen geen persoonlijke berichten sturen, behalve als hun vriendschapsverzoek aanvaard is. Dit is tegenstrijdig met de mededeling in de eigen verklaring van Netlog dat “Privacy settings of minors are closed” (privacyinstellingen van minderjarigen zijn gesloten), dit betekent dat zij niet kunnen kiezen om hun profiel voor iedereen toegankelijk te maken.

Het onderzoek bracht echter ook aan het licht dat de profielen van minderjarigen enkel gevonden kunnen worden door andere Netloggebruikers, en niet via externe zoekmachines, en dat volwassen gebruikers die proberen om toegang te krijgen tot het profiel van minderjarigen gewaarschuwd worden dat ze op het punt staan een profiel van een minderjarige te raadplegen. Desalniettemin wordt onmiddellijk toegang verleend, na het afsluiten van de waarschuwing. Volwassenen kunnen dus gemakkelijk bijna de volledige profielinformatie van minderjarigen bekijken, zoals persoonlijke gegevens, foto’s, blogcommentaren. Uitzondering hierbij vormen de contactgegevens van de minderjarige.

Wanneer men het profiel van een minderjarige bezoekt en men probeert om een commentaar te schrijven in het gastenboek of naast foto’s, dan verschijnt een waarschuwing. Omdat de profieleigenaar minderjarig is, hebben volwassen bezoekers (die niet tot de geaccepteerde vriendenlijst behoren) niet de mogelijkheid om commentaar te schrijven. Ze kunnen echter wel een vriendschapsverzoek, weliswaar zonder commentaar, sturen naar de minderjarige en uiteindelijk hun vriend worden. Kortom, volwassen gebruikers kunnen alleen een ongemotiveerd vriendschapsverzoek sturen naar een minderjarige.

De tests in beide taalversies tonen aan dat, wanneer vrienden commentaar plaatsen, die standaard onmiddellijk op het profiel verschijnt. Desalniettemin kan dit beperkt worden, zodat (jonge) gebruikers commentaren kunnen goedkeuren vooraleer ze gepubliceerd worden. Gebruikers kunnen ook commentaar dat is geschreven door vrienden, uitwissen. Wanneer men bijvoorbeeld klikt op “instellingen”, dan kan een gebruiker beslissen indien anderen commentaar of scores kunnen geven op hun profiel of niet (standaard wordt toestemming gegeven), wie hun foto’s kan bekijken (standaard is dit mogelijk voor ieder Netloglid). Met andere woorden, technische begeleiding wordt aangeboden en de privacyinstellingen kunnen aangepast worden.

Hoewel er geen specifieke waarschuwingen gegeven worden wanneer men een foto oplaadt, kan de gebruiker wel de privacyinstellingen naast de opgeladen foto zien. Directe toegang wordt gegeven om de zichtbaarheid, de mogelijkheid tot het becommentariëren en scores door andere gebruikers, aan te passen. Daarnaast worden gebruikers per e-mail verwittigd wanneer een andere gebruiker hen in een foto heeft *getagged*.

---

<sup>5</sup> “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”.

<sup>6</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/social\\_networking/docs/sn\\_principles.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/docs/sn_principles.pdf)

Bovendien werden, in beide geteste taalversies, gebruikers de mogelijkheid geboden om hun profiel enkel toegankelijk te maken voor leden van Trust<sup>7</sup>, dit zijn Netlogleden die zich geëngageerd hebben om de site niet te misbruiken. Profieleigenaars kunnen ook kiezen wie met hen in contact kan komen door een “whitelist” te gebruiken en om bepaalde gebruikers de toegang tot hun profiel te verhinderen door gebruik te maken van een “blacklist”. Deze opties kunnen gemakkelijk teruggevonden worden in de profielinstellingen. Beknopte en duidelijke uitleg wordt niet alleen in deze afdeling van de site maar ook in de FAQs gegeven.

Uit de tests in beide taalversies bleek dat, in het algemeen, de meeste privacyinstellingen duidelijk omschreven zijn en gemakkelijk aan te passen. Gebruikers kunnen de toegang tot hun profiel beperken tot vrienden en eventueel vrienden van hun vrienden. De leden kunnen trouwens de toegang beperken tot bepaalde leeftijdsgroepen.

Wanneer geregistreerd als 15-jarige, bijvoorbeeld, en we de optie selecteerden om de toegang tot het profiel te beperken tot bepaalde gebruikers van de profielsite, werd gesuggereerd om de profieltoegang te beperken tot personen tussen 13 en 20 jaar oud.

Afgezien van de ouderlijke toestemming zoals besproken onder Principe 2, voorziet Netlog geen andere instrumenten of informatie om ouders te sensibiliseren over mogelijke mechanismen die hen kunnen helpen om hun kinderen online te beschermen.

#### ***Principe 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*

In z'n verklaring stelt Netlog dat alle bezoekers, al dan niet geregistreerd, op een eenvoudige manier ongepaste inhoud kunnen melden door te klikken op de “meld misbruik”-knop die gevonden kan worden naast alle typen van inhoud die door gebruikers wordt gegenereerd (profiel foto's, blogcommentaren, enzomeer).

Om de melding te vergemakkelijken wordt een lijst aangeboden van de meest voorkomende redenen om een misbruik te melden. Op die manier kan een gebruiker gemakkelijk een type misbruik waarmee hij/zij is geconfronteerd, selecteren.

Naast deze meldingsknop, kunnen gebruikers ook met hun meldingen via een specifiek e-mailadres, postadres, een helpdesk en fax terecht. Opgeleide communitybeheerders en -assistenten checken deze rapporten, 7 dagen op 7 de klok rond en prioriteren de meldingen op basis van het aantal klachten.

---

<sup>7</sup> Trust is het veiligheidslabel van Netlog dat het engagement van gebruikers bevestigt dat ze de site niet zullen misbruiken om te spammen, pornografisch materiaal te uploaden, andere gebruikers lastig te vallen, te stalken, pedofiele activiteiten of andere doeleinden waarvoor de site niet bedoeld is (“It basically confirms your oath to not abuse the site for spamming, uploading pornographic material, disturbing users, stalking, pedophilic activity, or using the site for ulterior purposes for which it was not intended”). Trustleden zijn minder geneigd om een inbreuk te plegen op de Gedragscode omdat ze, in het geval van een inbreuk, geïdentificeerd en geblokkeerd kunnen worden door gebruik te maken van een gsmnummer in plaats van het IP adres (Meer uitleg vindt u in het Nederlands op: <http://nl.netlog.com/go/helpdesk/view=folder&folderid=31> en in het Engels op : <http://en.netlog.com/go/helpdesk/view=folder&folderid=41>).

Daarnaast zijn er de vrijwillige Netlog moderatoren die gebruikers kunnen ondersteunen wanneer ze bepaalde vragen hebben.

De verklaring rept echter met geen woord over eventuele bevestigingen die gestuurd zouden worden naar gebruikers of indien zij bepaalde informatie krijgen over hoe de meldingen gebruikelijk behandeld worden.

#### *Belangrijkste bevindingen over de website*

Beide Netlog taalversies bieden twee procedures aan om ongepaste inhoud te melden, vooreerst een “meld misbruik”-knop. Zoals meegedeeld in de eigen verklaring kan deze knop gevonden worden naast inhoud die door gebruikers wordt gegenereerd (bv. commentaren op een profiel, e-mails, foto's/video's).

De knop is gemakkelijk toegankelijk en duidelijk herkenbaar, aangezien de knop een politiemans afbeelding. Met één klik op deze knop opent men een kort en eenvoudig te gebruiken online formulier waarin gebruikers kunnen aangeven met welk type misbruik ze geconfronteerd werden (bv. seksuele content, kindermisbruik, geweld enzovoort). Een melding kan ook via e-mail gestuurd worden. Dit kan niet zo gemakkelijk zijn voor jonge gebruikers, aangezien ze eerst het e-mailadres moeten zoeken dat wordt meegedeeld in de Gedragscode of in de Algemene Voorwaarden.

In beide geteste Netlog versies werd vastgesteld dat, hoewel de meldingsprocedures duidelijk aanwezig zijn in verschillende delen van de sociale netwerksite, er geen uitleg gevonden kon worden over hoe de meldingen worden behandeld. In de Algemene Voorwaarden stelt de provider dat, indien een klacht gegrond is, er maatregelen genomen worden (zoals het offline halen van de onaanvaardbare inhoud). Welke concrete stappen ondernomen worden en de tijd die nodig is om te antwoorden op een melding, worden echter niet behandeld. De informatie over hoe de gebruikers misbruik en wangedrag kunnen melden bevat toelichting over mogelijke sancties. In de Nederlandstalige versie van de site worden gebruikers geïnformeerd over hoe ze eCops kunnen contacteren, het meldpunt van de Belgische overheid voor internetmisbruiken. Geregistreerde gebruikers vinden ook het telefoonnummer van de Belgische hotline en hun e-mailadres. In de Duitse versie van Netlog wordt een link naar eCops voorzien, maar geen informatie over hoe men hen kan contacteren.

Eén van de tests uit dit onderzoek bestond erin om als (fake) minderjarige gebruiker een melding te sturen, omdat 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 postten op het profiel van het 'slachtoffer' beledigende foto's stuurden of uploaden. Aangezien het 'slachtoffer' deze commentaren en foto's niet aankon, contacteerde ze de provider. In België stuurde het 'slachtoffer' een melding door gebruik te maken van de “meld misbruik”-knop die zichtbaar was naast de gênante foto's. Een online formulier verscheen waar de gebruiker de reden voor de melding kon selecteren (in dit geval werd “pesten” geselecteerd). Het formulier bevatte eveneens een veldje waarin de gebruiker meer details kwijt kon over het misbruik. Wanneer de melding verstuurd was, verscheen een bericht op de webpagina dat het versturen van de melding bevestigde. Dezelfde dag nog werd er ook een bericht ontvangen dat de ontvangst van de melding bevestigde en dat een moderator dit misbruik zou behandelen. Daarna werd echter geen enkel bericht meer ontvangen in de maand die volgde op het melden van dit misbruik. Bovendien werden de foto's en commentaren gebruikt in dit peestsituatie niet van het profiel gehaald. Er werden evenmin maatregelen getroffen tegen de 'pesters'.

In Duitsland werd dezelfde peestsituatie opgezet, maar werd de melding van het pesten verstuurd via e-mail. De volgende dag werd het bericht beantwoord. Het was een vriendelijk antwoord, waarin uitleg werd gegeven dat men gebruikers die pesten op een blacklist kan plaatsen. Dit persoonlijke antwoord was duidelijk geschreven voor deze (test) pestmelding, geen standaardantwoord werd verstuurd.

Desalnietemin meldde deze boodschap alleen dat het mogelijk was om de twee pesters op een blacklist te plaatsen maar niet hoe men de inhoud kon vernietigen. Het 'slachtoffer' stuurde nog een bericht om te vragen hoe ze de pestinhoud kon vernietigen (20 december, 14:49). Dit bericht werd door Netlog twee dagen later beantwoord met de vraag waar de kwetsende foto's geplaatst waren, maar zonder uitleg te geven aan het 'slachtoffer' over hoe zij de beledigende inhoud kon vernietigen. Deze mail werd niet meer beantwoord door de minderjarige. Nochtans werd de plaats waar de kwetsende inhoud stond, en welke gebruikers pestgedrag vertoonden, expliciet gemeld in de eerste e-mail van het slachtoffer. De beledigende foto's en commentaren werden echter niet weggehaald van de site en de pesters werden niet op de vingers getikt voor hun ongehoord gedrag.

Kortom, de meldingsprocedures die door Netlog voorzien worden zijn gebruiksvriendelijk en aangepast aan de leeftijd van gebruikers. Bovendien gaf Netlog een tamelijk toereikend en gepersonaliseerd antwoord in de Duitse case. De Nederlandstalige melding echter, bleef onbeantwoord.

### ***Principe 5: Antwoord op meldingen van illegale inhoud of gedrag***

#### *Belangrijkste bevindingen over de eigen verklaring*

Netlog meldt dat iedere inbreuk op wetgeving (racisme, kindermisbruik, enzomeer) aangeven wordt bij eCops, een online meldingsdienst van de Belgische Federale Computer Crime Unit. In het geval van internationale misdrijven, worden zij door Netlog aan hun internationale partners meegedeeld. Ze vermelden echter niet expliciet of ze effectieve en snelle procedures hebben om aanstootgevende inhoud te controleren en te verwijderen. Wanneer het gaat om overtredingen die enkel na klacht worden vervolgd, wijst Netlog de leden de weg naar de juiste autoriteit. Netlog stelt eveneens dat ze contact houden met leden van de Federale Computer Crime Unit over acties die Netlog onderneemt. Bovendien ontvangt Netlog continu informatie van de politie over nieuwe technieken die ingezet worden door, bijvoorbeeld, pedofielen.

Met deze feedback kan Netlog niet alleen automatische mechanismen ontwikkelen en verbeteren om jonge gebruikers te beschermen, maar ook continu communitymanagers en –administratoren trainen opdat ze dergelijk gedrag zouden kunnen detecteren. Ten slotte, Netlog slaat alle data op, mocht de politie bepaalde informatie nodig hebben.

Om wille 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 Netlog's verklaring hebben gebruikers een ruim assortiment van privacyinstellingen ter beschikking, ondersteund door informatie om hen te helpen om een geïnformeerde beslissing te nemen over welke informatie ze online willen beschikbaar maken. Inderdaad, het Veiligheidscentrum en de FAQ bevatten toelichting over hoe z'n online veiligheid in het algemeen te garanderen.

Getrainde stafleden garanderen de veiligheid van gebruikers en reageren snel wanneer de privacy van een gebruiker in het gedrang komt. Tijdens de inschrijvingsprocedure vraagt Netlog enkel basisgegevens. Het zijn de gebruikers zelf die beslissen welke andere informatie ze willen delen op hun profiel.

De eigen verklaring van Netlog verduidelijkt niet of de privacyinstellingen op ieder moment prominent aanwezig en toegankelijk zijn. Netlog geeft geen toelichting of de gegevens die gebruikers toevertrouwen tijdens de inschrijving automatisch worden opgeladen op hun profiel.

#### *Belangrijkste bevindingen over de website*

Conform de verklaring van Netlog, in beide geteste taalversies, worden er duidelijke en gemakkelijk te gebruiken privacyinstellingen aangeboden. Daarnaast wordt de gebruiker, tijdens het registratieproces, slechts weinig verplichte persoonsgegevens gevraagd (naam, e-mail, geboortedatum en gekozen paswoord)<sup>8</sup>. Wanneer de bezoeker zich inschrijft, wordt een link aangeboden naar de Algemene Voorwaarden (die eveneens een link naar het Privacystatement bevat).

De registratie is slechts actief nadat de nieuwe gebruiker geklikt heeft op een hyperlink die hem/haar via e-mail verstuurd werd. Standaard wordt alle informatie die door de gebruiker is toevertrouwd, zoals informatie uit het *interview*, foto's, commentaren op foto's en video's, getoond op het profiel van een minderjarige gebruiker. Toch kan de gebruiker beslissen om bepaalde persoonlijke informatie niet zichtbaar te maken in het profiel door het vakje uit te vinken dat naast die informatie staat. Gebruikers kunnen eveneens hun online status verbergen.

Netlog voorziet een reeks privacyinstellingen binnen vier categorieën: "Gevonden worden", "Profieltoegang", "Communicatie" en "Logs" (commentaren en wijzigingen van het profiel die zichtbaar gemaakt worden voor vrienden). Leden kunnen ook een keuze maken uit de volgende basisinstellingen: hun profiel gebruiken om nieuwe mensen te ontmoeten (met een keuze voor basisprivacyinstellingen of een hoger niveau van privacybescherming) of om contact te houden met vrienden die ze al kennen (opnieuw met twee privacyniveau's). De privacyinstellingen bieden ook andere functionaliteiten aan, zoals het aanbieden van de mogelijkheid aan gebruikers om commentaren goed te keuren vooraleer ze op hun profiel verschijnen.

De startpagina van de privacyinstellingen geeft een duidelijk overzicht van de instellingen die gelinkt zijn met een specifieke privacyset. Individuele instellingen kunnen echter permanent gezien en gemakkelijk aangepast worden. In de Nederlandstalige versie van de site wordt er bijkomende informatie over privacy issues gegeven in andere afdelingen van de sociale netwerksite. In het Veiligheidscentrum, bijvoorbeeld, worden gebruikers geïnformeerd hoe ze gevoelige gegevens zoals paswoorden moeten beschermen en hoe ze best reageren op een verzoek om gevoelige informatie mee te delen.

Hoewel het privacystatement redelijk lang is (60 regels met in totaal meer dan 600 woorden) is het duidelijk gestructureerd en bevat het essentiële informatie. De categorieën van persoonsgegevens die verwerkt worden, evenals de doelstellingen van de verwerking en de privacyrechten van de gebruikers, worden samengevat. Bovendien worden technische begrippen op een duidelijke manier gedefinieerd in voetnoten, bv. cookies.

Ten slotte, indien een gebruiker z'n/haar profiel wil uitwissen, kan deze functie ook in de instellingen gevonden worden in de accountafdeling, waar de gebruiker de mogelijkheid wordt geboden om het profiel te vernietigen. Ook in een FAQ-pagina (in de afdeling over instellingen) wordt ook aandacht besteed aan de manier waarop men z'n account kan uitwissen.

---

<sup>8</sup> Eveneens wordt een CAPTCHA gebruikt in het inschrijvingsformulier: *Completely Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart*, een challenge-response systeem om een onderscheid te kunnen maken tussen mensen en geautomatiseerde programma's (searchsecurity.com).

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

### *Belangrijkste bevindingen over de eigen verklaring*

In z'n eigen verklaring stelt Netlog dat het z'n diensten, die instaan om potentiële risico's voor kinderen en jongeren te identificeren, evalueert door in debat te gaan met gebruikers, NGO's, politie en overheden om zich ervan te vergewissen dat al hun systemen continu verbeterd worden. Netlog neemt onder andere regelmatig deel aan brainstormmeetings met de Federal Computer Crime Unit, om automatische systemen uit te werken en te verbeteren, om z'n jonge leden te beschermen (zie Principe 5).

Er wordt daarentegen niks meegedeeld over de stappen die Netlog onderneemt om het risico tot een minimum te herleiden dat werknemers aangeworven worden die niet geschikt zijn voor een job die realtime contact met kinderen en jongeren inhoudt.

Principe 7 werd niet getest in de website.

## Samenvatting van de Resultaten en Conclusies

Volgens de verklaring van Netlog, heeft de provider de Principes 1, 3 en 4 nogal toereikend, Principe 6 zeer toereikend en Principe 2 niet toereikend geïmplementeerd in de sociale netwerksite.

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

- Hoewel gesteld wordt dat de privacyinstellingen van minderjarige gebruikers “gesloten” zijn, kunnen geregistreerde leden standaard toegang hebben tot het profiel van minderjarigen. Met andere woorden, de profielen van minderjarigen staan niet standaard op privé (“*private by default*”) zoals omschreven in de Safer Social Networking Principles.
- Hoewel de minimumleeftijd 13 jaar bedraagt, kunnen bezoekers die jonger zijn dan 13 zich gemakkelijk registreren op de website.
- Hoewel de eigen verklaring van de provider bepaalt dat ouderlijke toestemming vereist is om zich op de site te kunnen registreren, werd dit niet bekrachtigd door de uitgevoerde tests.
- Hoewel Netlog in z’n eigen verklaring meldt dat inhoud automatisch gefilterd wordt volgens de leeftijd en lokatie van de gebruiker, opdat minderjarigen enkel inhoud van minderjarigen zouden kunnen zien (en niet die van volwassenen), werden er geen beperkingen vastgesteld voor minderjarigen om de profielen van volwassenen te bezoeken en om hun profielinhoud te raadplegen (bv. foto’s, video’s enzomeer).
- In tegenstelling tot wat in de eigen verklaring wordt geclaimd, kon een 15-jarige gebruiker in de *brand pages* afdeling van de site webpagina’s raadplegen over alcoholische merken.
- De meldingsprocedures door Netlog voorzien, zijn gebruiksvriendelijk en aangepast aan de leeftijd. Daarnaast heeft Netlog een redelijk toereikend gepersonaliseerd antwoord gestuurd in de Duitse case van dit onderzoek. Daarentegen bleef de Nederlandstalige melding onbeantwoord.

### 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                      |                            |                     |