

Moderatie- en bezwaarprocedure

In het kort

- Iedereen kan inhoud melden. Met account via het menu bij de inhoud, zonder account via het **openbare meldpunt**.
- **Er draait software mee** die mogelijke overtredingen markeert en in een klein aantal heel duidelijke gevallen een bericht tijdelijk verbergt. Wat die software wel en niet doet, staat hieronder uitgeschreven.
- **Verwijderen, waarschuwen of een account beperken doet altijd een mens.** Nooit een computer alleen.
- Bij elk besluit over jouw inhoud of account krijg je te horen wát er is besloten, wélke regel het betrof, wat we zagen, en of er software bij betrokken was.
- **[Bezwaar maken]/(bezwaar) kan zes maanden lang en kost niets.** Iemand anders dan degene die besloot kijkt er dan opnieuw naar.
- Kom je er met ons niet uit, dan zijn er drie wegen buiten ons om: een onafhankelijke geschillenbeslechter, de toezichthouder, en de rechter.

Wie er modereert

Kort: een klein team mensen. Debaty is klein, en dat heeft gevolgen die je hier moet weten.

Debaty wordt gemodereerd door mensen die bij Debaty werken. Er is geen extern moderatiebedrijf en er zijn geen vrijwilligers met moderatierechten.

Debaty is een kleine dienst, en dat betekent twee dingen. Het goede: elke melding komt bij iemand die het product kent, en er zit geen callcenter tussen. Het minder goede: we zijn met weinig, dus een melding kan een paar dagen liggen als er niets acuuts aan is. Meldingen die met veiligheid of met de wet te maken hebben, gaan voor.

Melden

Kort: met of zonder account, in beide gevallen vertrouwelijk. We vragen om de link en om uitleg waarom het niet in orde is.

Kom je inhoud tegen die in strijd is met de **richtlijnen** of met de wet, meld die dan.

- **Met een account:** via het menu bij het bericht, de reactie of het profiel, of via de **meldpagina**.
- **Zonder account:** via het **openbare meldpunt**. Je geeft de link naar de inhoud, legt uit waarom die over de grens gaat, en laat je naam en e-mailadres achter, zodat we je de uitkomst kunnen laten weten. Je bevestigt daarbij dat je de melding naar eer en geweten doet.

Eén uitzondering op dat e-mailadres: een melding over materiaal van seksueel misbruik van kinderen mag anoniem. Niemand mag om die reden een drempel voelen.

Een melding is vertrouwelijk. Degene over wie het gaat krijgt niet te horen wie meldde — niet in het besluit, niet in de motivering, en niet in het openbare logboek.

Wat je erbij zet, helpt. "Dit klopt niet" is moeilijk te beoordelen; "dit is mijn adres, ik heb er niet om gevraagd dat het hier staat" is meteen duidelijk.

Meldingen over hetzelfde bericht worden één zaak

Kort: melden tien mensen hetzelfde bericht, dan is dat één zaak met tien meldingen, en niet tien keer hetzelfde werk.

Zodra er een melding binnenkomt over een stuk inhoud, wordt daar een **zaak** van geopend. Elke volgende melding over datzelfde bericht komt bij die zaak. De moderator ziet één rij, met de teller erbij en met alle opgegeven redenen naast elkaar.

Dat is geen administratieve netheid maar de reden dat het proces klopt. Eén beslissing over één stuk inhoud betekent dat iedereen die erover meldde hetzelfde antwoord krijgt, en dat het niet uitmaakt of jij de eerste of de tiende was. Kwam jouw melding binnen nádat er al beslist was, dan opent hij een nieuwe zaak — want er is dan iets nieuws aan de hand.

Wat de software doet, en wat ze niet doet

Kort: ze markeert en zet in de wachtrij. In een klein aantal heel duidelijke gevallen verbergt ze een bericht tijdelijk. Ze verwijdert nooit iets, ze beperkt nooit een account, en over privéberichten beslist ze nooit iets.

Dit hoofdstuk is uitgebreider dan de rest, omdat het het ongemakkelijkste deel is en je er recht op hebt.

Er draaien twee soorten geautomatiseerde hulpmiddelen.

- **Regels en gedragssignalen.** Woordenlijsten, en patronen zoals hetzelfde bericht dat in korte tijd op veel plekken verschijnt.
- **Taalmodellen die een tekst een score geven** voor hoe kwetsend of bedreigend hij is. Voor Nederlands gebruiken we RobBERT, voor andere talen een meertalig model. Beide draaien **op onze eigen servers binnen de EU**; je tekst gaat daarvoor niet naar een ander bedrijf en wordt niet gebruikt om die modellen verder te trainen.

Wat er met die score gebeurt. Er zijn twee drempels, en tussen die twee zit het hele verschil:

Score	Wat er gebeurt
Onder de lage drempel	Niets.
Boven de lage drempel	De inhoud blijft gewoon zichtbaar en komt in de wachtrij, zodat een moderator ernaar kijkt.

Boven de hoge drempel

De inhoud wordt **tijdelijk verborgen** totdat een moderator ernaar heeft gekeken.

Dat tijdelijk verbergen is een **voorlopige maatregel, geen besluit**. Kijkt de moderator ernaar en klopt de melding niet, dan komt de inhoud automatisch terug, en hetzelfde signaal kan hem daarna niet nog eens verbergen.

Vier grenzen die de software niet overschrijdt:

- **Alleen het Nederlandse model mag tijdelijk verbergen.** Het meertalige model geeft advies aan de moderator en verbergt nooit iets uit zichzelf, omdat het niet in elke taal even betrouwbaar is.
- **Privéberichten worden nooit automatisch verborgen.** Daar geldt alleen de menselijke route, en alleen na een melding.
- **Verwijderen, waarschuwen, beperken, schorsen en beëindigen doet altijd een mens.** Er bestaat geen pad waarlangs software dat kan.
- **Elke markering en elke tijdelijke verberging wordt vastgelegd**, met de score en de gebruikte drempel erbij, zodat achteraf na te gaan is waarom iets gebeurde.

Waarom er dan überhaupt software is. Omdat er anders alleen gemodereerd zou worden wat iemand meldt, en de ergste dingen vaak niet gemeld worden door degene die ze treffen. Dat is de afweging; we vinden hem verdedigbaar, en daarom staat hij hier in plaats van in een voetnoot.

Wat het niet is. Dit is geen besluitvorming door een computer in de zin van de privacywet (AVG artikel 22 — de bepaling die je beschermt tegen een computer die in zijn eentje over je beslist). Er staat altijd een mens tussen. Zit er wél software in de aanloop naar een besluit over jou, dan staat dat in de motivering die je krijgt. Dat is wat de Digital Services Act, de Europese verordening over online diensten, hierover voorschrijft (artikel 14 en artikel 17).

Hoe een moderator beslist

Kort: hij kijkt naar de inhoud én naar de context, en kiest de lichtste maatregel die het probleem oplost.

De moderator ziet het gemelde bericht, de reacties eromheen, wat de melders zelf schreven, en of er eerder iets over dit account is besloten. Daarna is er één van vijf uitkomsten:

Uitkomst	Wat het betekent
Niets doen	De melding houdt geen stand. De inhoud blijft staan.
Waarschuwing	Je hoort wat er misging; de inhoud blijft staan.
Inhoud verwijderen	Dat ene bericht gaat weg. Je account blijft.
Beperking of schorsing	Een tijd lang niet plaatsen of reageren, of het account tijdelijk stil.
Beëindiging	Alleen bij het zwaarste geval.

We kiezen de lichtste maatregel die werkt, en de zwaarste alleen bij iets ernstigs of bij herhaling. Dezelfde ladder staat in de [gebruiksvoorwaarden](#) en in de [richtlijnen](#).

Een moderator die aan een zaak begint, laat dat zien aan de anderen, zodat twee mensen niet los van elkaar hetzelfde beoordelen.

Bij een melding over een privébericht krijgt de moderator het gemelde bericht met een handvol berichten eromheen als context — niet het hele gesprek en niet de rest van je berichten. Dat wordt vastgelegd in ons interne logboek: wie keek, wanneer, en in welke zaak.

Dertig seconden waarin niemand iets hoort

Kort: na een besluit is er een halve minuut waarin de moderator het kan terugdraaien. In die tijd is er nog niets verstuurd en nog niets onherstelbaar weggegooid.

Een moderator kan zich vergissen, en het pijnlijkste moment is het moment vlak na de klik. Daarom gebeurt niet alles tegelijk.

- **Meteen:** het besluit zelf. De inhoud is weg of het account staat stil, en de zaak is gesloten. Wachten zou betekenen dat schadelijke inhoud nog een halve minuut blijft staan, en dat is de verkeerde kant om fout te gaan.
- **Binnen dertig seconden:** de moderator kan het terugdraaien. Dan komt de wereld terug in de oude staat en gaat er niets uit.
- **Daarna:** alles wat een mens te horen krijgt — het bericht aan jou, het bericht aan wie meldde — en het definitief opruimen van bestanden.

Dat betekent dat een teruggedraaide vergissing je niet bereikt, en dat is de bedoeling. Het betekent ook dat een besluit dat je wél bereikt, dertig seconden eerder al is genomen.

Het besluit en de uitleg die je krijgt

Kort: je krijgt een melding in de app met wat er is besloten, welke regel het betrof, wat we zagen, of er software bij betrokken was, en hoe je bezwaar maakt.

Nemen we een besluit over jouw inhoud of je account, dan krijg je een uitleg met vier onderdelen (Digital Services Act artikel 17):

- **de grond** — welke richtlijn of welke wettelijke regel het betreft;
- **de feiten** — wat we concreet gezien hebben;
- **of er software bij het signaleren betrokken was;**
- **dat en hoe je bezwaar kunt maken.**

Al je besluiten staan bij elkaar op de [bezwaarpagina](#), ook de oudere.

Wat wie meldde te horen krijgt

Kort: dat je melding is beoordeeld. Niet wat er met het account van de ander is gebeurd.

Meldde je iets, dan hoor je van ons dat je melding is behandeld — ook als de uitkomst "niets doen" was, en ook als je een van tien melders was.

Wat je **niet** hoort, is welke maatregel iemand anders kreeg. Dat is de zaak van die persoon. Je hebt recht op een antwoord, niet op het dossier van een ander lid.

Bezwaar

Kort: zes maanden de tijd, kosteloos, en iemand anders dan degene die besloot kijkt opnieuw. Wordt het toegewezen, dan draaien we het besluit terug.

Ben je het niet eens met een besluit over jouw inhoud of je account, ga dan naar de [bezwaarpagina](#) en vertel waarom. Je hebt daar **zes maanden** voor vanaf het besluit — de termijn die de Digital Services Act voorschrijft. Bezwaar maken kost niets, en je hoeft er geen jurist bij te halen.

Wie het beoordeelt. Je bezwaar gaat naar een moderator die niet bij het oorspronkelijke besluit betrokken was. Dat is niet alleen een afspraak: onze eigen systemen weigeren het bezwaar aan te nemen van de persoon die het besluit nam. De enige uitzondering is de situatie waarin Debaty op dat moment maar één moderator heeft — dan zou de regel betekenen dat je bezwaar helemaal niet behandeld kan worden, en dat is voor jou slechter dan een herbeoordeling door dezelfde persoon.

Wat er kan uitkomen.

- **Toegewezen:** het besluit wordt teruggedraaid. Verwijderde inhoud komt terug, een schorsing wordt opgeheven, een waarschuwing vervalt.
- **Afgewezen:** het besluit blijft staan, en je hoort waarom.

Je krijgt in beide gevallen bericht in de app.

Hoe lang het duurt. We streven ernaar een melding binnen zeven dagen te beoordelen en een bezwaar binnen veertien dagen, gerekend vanaf het moment dat het binnenkomt. Bij iets dat met veiligheid of met de wet te maken heeft, gaat het voor. Dit zijn onze eigen streeftermijnen en geen wettelijke: er zit geen automatische klok op, en bij drukte kan het langer duren. Duurt het onredelijk lang, laat het dan weten via [contact](#).

Als je er met ons niet uitkomt

Kort: drie wegen buiten ons om, en ze staan alle drie open.

- **Een onafhankelijke geschillenbeslechter.** Je kunt je zaak voorleggen aan een geschillenorgaan dat daarvoor door een toezichthouder is erkend (Digital Services Act artikel 21). Wij werken daaraan mee en zijn aan de uitkomst gebonden zoals de wet dat regelt. Welke organen dat zijn, houdt de Europese Commissie bij; wij mogen er zelf geen aanwijzen.
- **De toezichthouder.** Vind je dat wij ons niet aan de regels houden, dan kun je dat melden bij de **Autoriteit Consument & Markt** in Nederland, of bij de toezichthouder voor digitale diensten in je eigen land.
- **De rechter.** Die weg staat altijd open, en de twee hierboven zijn er geen voorwaarde voor.

Gaat je klacht over je persoonsgegevens en niet over een moderatiebesluit, dan loopt die anders: zie [je gegevensrechten](#) en de [privacyverklaring](#).

Ernstige en strafbare zaken

Kort: bij een vermoeden dat iemands leven of veiligheid gevaar loopt, informeren we de politie of een andere bevoegde instantie.

Bij een vermoeden van een strafbaar feit dat iemands leven of veiligheid bedreigt, informeren we de bevoegde autoriteiten (Digital Services Act artikel 18). Materiaal van seksueel misbruik van kinderen gaat altijd die weg op, en wordt onmiddellijk verwijderd.

Autoriteiten die contact met ons willen opnemen, hebben een [eigen contactpunt](#). Wij geven geen gegevens over leden af zonder een geldige juridische grondslag, en we leggen elk verzoek vast.

Als iemand jonger dan 16 blijkt te zijn

Kort: we vragen eerst om bevestiging, en verwijderen het account pas als die uitblijft. Kinderen worden niet zomaar van hun account gehaald op een vermoeden.

Debaty is bedoeld voor mensen van 16 jaar en ouder (AVG artikel 8, zoals toegepast in de Nederlandse UAVG) en richt zich niet op kinderen. Vermoed je dat een account van iemand jonger is, meld het dan met de reden "**Vermoeden minderjarige**".

Zo'n melding gaat een aparte weg op, want het gaat niet om wat er staat maar om wie het plaatste:

- **We vragen om bevestiging.** Het lid krijgt via een bericht of e-mail de vraag om binnen **14 dagen** te bevestigen 16 of ouder te zijn.

- **Blijft die bevestiging uit, dan schorsen we het account.**
- **Daarna verwijderen we het**, met wissing van de persoonsgegevens via de gewone AVG-verwijderprocedure. Een beheerder bevestigt de definitieve verwijdering.

Waarom niet meteen verwijderen? Omdat een vermoeden geen vaststelling is, en een onterechte verwijdering op grond van een anonieme melding een aantrekkelijk wapen zou zijn. En waarom niet iedereen vooraf controleren? Omdat dat zou betekenen dat we van elk lid een identiteitsbewijs zouden moeten zien. De volledige afweging staat in het [minderjarigenbeleid](#).

Wat we van een besluit bewaren

Kort: moderatiebesluiten blijven bewaard, ook nadat een account weg is — anders is er geen bezwaar mogelijk en geen controle achteraf.

Een melding, het besluit erop en de uitleg blijven bewaard. Dat moet ook: zonder dossier is bezwaar niet te behandelen en is achteraf niet na te gaan of we ons aan onze eigen regels hielden. Wordt een account verwijderd, dan blijft het besluit bestaan zonder de persoon erachter.

De precieze bewaartermijnen per soort gegeven staan in de [privacyverklaring](#), in het hoofdstuk over bewaren.

Openbaar logboek en cijfers

Kort: verwijderingen van openbare inhoud verschijnen in een openbaar logboek, zonder namen.

Haalt een moderator openbare inhoud weg, dan verschijnt dat in een openbaar logboek: het soort besluit, de reden en het moment. **Nooit** de naam van wie meldde, en nooit de naam van wie het plaatste. Zo is te zien dát en hoe er gemodereerd wordt zonder dat het een schandpaal wordt.

Waarschuwingen, beperkingen en schorsingen staan er niet in — die gaan over een persoon en niet over een stuk inhoud.

Op de [transparantiepagina](#) leggen we dit uit en publiceren we periodiek de aantallen bij elkaar opgeteld.

Over dit beleid

Kort: het verandert mee met de dienst en met de regels. Belangrijke wijzigingen kondigen we vooraf aan.

We passen dit beleid aan als het platform of de regelgeving daarom vraagt. Belangrijke wijzigingen kondigen we vooraf aan, en de datum onderaan toont wanneer deze pagina voor het laatst veranderde.

Zie ook de [richtlijnen](#) voor wat er wel en niet mag, de [gebruiksvoorwaarden](#) voor de afspraken eromheen, en het [minderjarigenbeleid](#).

Versie en wijzigingen

Kort: dit is versie 1.0 van dit document, vastgesteld op 23 juli 2026.

- **v1.0 — 23 juli 2026.** Eerste vastgestelde, volledige versie van dit document.

Waar je met een klacht terecht kunt

Kort: kom eerst bij ons. Lukt het zo niet, dan kies je zelf: onze Nederlandse toezichthouder, of die van je eigen land.

Wij zijn een Nederlands bedrijf. Onze eigen toezichthouders zijn dus de **Autoriteit Persoonsgegevens** (gegevens) en de **Autoriteit Consument & Markt** (digitale diensten). Bij allebei kun je terecht, waar je ook woont.

Woon je in de EU of de EER, dan hoeft je daarvoor niet naar Nederland. Je kunt je klacht indienen bij de toezichthouder van het land waar je woont of werkt, in je eigen taal. Die behandelt hem of stuurt hem door, en blijft jouw aanspreekpunt. De privacytoezichthouders staan op een lijst bij de European Data Protection Board (edpb.europa.eu); de digitaledienstencoördinatoren houdt de Europese Commissie bij.

Woon je buiten de EU en de EER, dan kun je nog steeds bij onze Nederlandse toezichthouders terecht. Daarnaast kan het recht van jouw eigen land je een eigen instantie geven; een klacht die via zo'n instantie binnenkomt, behandelen wij hetzelfde.

Waarom hier geen buitenlandse instantie bij naam staat. De taal waarin je dit leest, zegt niet in welk land je woont. Wie je toezichthouder is, hangt van je woonplaats af en niet van je taal — en je naar een verkeerd loket sturen kost je de tijd die je bij een klacht juist niet hebt.

En de rechter staat altijd open. Woon je in de EU, dan mag dat de rechter in jouw eigen land zijn, wanneer het consumentenrecht daar je dat toestaat.

Taal en geldigheid

Kort: de versie die jij leest, geldt voor jou — ook als het een vertaling is.

Dit document staat op Debaty in veertien talen. **De versie in jouw taal geldt voor jou, en wij zijn eraan gebonden.** Wijkt een vertaling af van de Nederlandse tekst, dan geldt de uitleg die voor jou het gunstigst is: onze eigen vertaalfout kunnen we niet tegen je gebruiken.

Nederlands is de taal waarin wij wijzigingen schrijven en waartegen we vertalingen controleren. Dat is een werkafpraak binnen ons bedrijf, geen rangorde tussen lezers. Loopt een vertaling achter op de Nederlandse tekst, dan zeggen we dat bovenaan de pagina, met beide datums erbij.

Waar je ook woont: het dwingende consumentenrecht van jouw eigen land blijft gelden, wat hier verder ook staat.