

Startset huisregels voor je community

Acht afspraken in gewone taal, met uitleg waarom ze er staan. Overnemen en aanpassen mag.

Huisregels zijn er niet om je groep te beheersen. Ze maken duidelijk wat hier normaal is, zodat mensen durven te praten. Zet ze op twee plekken neer: in de omschrijving van je groep en in het bericht dat nieuwe leden krijgen. Houd ze op één scherm.

Hieronder staan acht afspraken die in de meeste groepen bruikbaar zijn. Schrap wat niet past, verander de woorden zodat het jouw toon wordt en vul de laatste twee regels zelf in.

De acht afspraken

1. Waar deze groep voor is

Deze groep is voor [wie] die [wat]. Past je vraag daar niet bij, dan is dit niet de goede plek en dat is geen oordeel.

Waarom: dit is de belangrijkste regel, ook al ziet hij er niet uit als een regel. Hij voorkomt de meeste discussies later.

2. Wat hier gezegd wordt, blijft hier

Wat een lid hier vertelt, deel je niet buiten de groep zonder toestemming. Ook niet anoniem.

Waarom: zonder deze afspraak vertelt niemand iets over een lastige klant of een fout, en houd je gemeenschappen over.

3. Halve vragen mogen

Je hoeft niet eerst alles te hebben uitgezocht. Een vraag van één zin is welkom.

Waarom: de meeste mensen zeggen niets omdat ze denken dat hun vraag niet af is. Zeg het dus expliciet.

4. We reageren op de inhoud, niet op de persoon

Je mag het hard oneens zijn. Zeg wat je van het punt vindt, niet wat je van de ander vindt.

Waarom: dit is de regel waar je later naar verwijst als een discussie scherp wordt. Zonder deze regel moet je improviseren.

5. Geen reclame, wel vertellen waar je aan werkt

Aanbiedingen en wervende berichten horen hier niet. Vertel gerust over je werk als iemand ernaar vraagt, of in [het draadje dat daarvoor bedoeld is].

Waarom: de meeste mensen die iets over hun aanbod plaatsen zijn geen spammers, ze weten niet waar de grens ligt. Geef die grens dus aan.

6. Je benadert leden niet ongevraagd met een aanbod

De ledenlijst is geen adressenbestand. Contact zoeken over de inhoud mag, verkopen niet.

Waarom: dit is de snelste manier om vertrouwen te verliezen, en het is meestal één persoon die het doet.

7. Wat er met opnames en beeld gebeurt

Sessies worden [wel/niet] opgenomen. Als er wordt opgenomen, zeggen we dat vooraf en gaat de opname alleen naar [wie].

Waarom: mensen praten anders als er een camera meeloopt. Dat mogen ze weten voordat ze iets zeggen.

8. Wat er gebeurt als iemand zich hier niet aan houdt

Eerst een korte opmerking in het gesprek zelf. Bij herhaling een bericht apart. Blijft het doorgaan, dan volgt een gesprek en daarna verwijdering uit de groep.

Waarom: hier stopt bijna iedereen, en juist deze regel is nodig. Zonder gevolg is de rest een wens.

Twee regels om zelf toe te voegen

Neem er twee op die specifiek zijn voor jouw vak of groep. Denk aan afspraken over concurrentiegevoelige informatie, over doorverwijzen naar elkaar, of over wat er met vragen van klanten gebeurt.

Hoe je ze gebruikt

- Schrijf ze voordat de eerste leden binnenkomen, niet nadat er iets is misgegaan.
- Verwijs er af en toe naar als er niets aan de hand is. Een regel die alleen bij ruzie tevoorschijn komt, voelt als een wapen.
- Vraag na een paar maanden aan je leden of ze kloppen met hoe het er in de praktijk aan toegaat, maar stem er niet over. Jij beslist, na gehoord te hebben.
- Pas ze aan na elk incident dat je niet had voorzien, in gewone taal en zonder te verwijzen naar wat er gebeurd is.

Over persoonsgegevens

Met een ledenlijst verwerk je persoonsgegevens. Schrijf op wat je bewaart, waarom en wat er gebeurt als iemand vertrekt. Wat daarbij komt kijken staat bij de Autoriteit Persoonsgegevens, autoriteitpersoonsgegevens.nl.