

## Netiquette der Diakonie Hamburg – Leitlinien für unsere Social-Media-Kanäle

Die Diakonie Hamburg ist in den sozialen Netzwerken aktiv. Auf unseren Kanälen informieren wir über unsere Arbeit in Hamburg sowie über soziale Themen, Hilfsangebote und gesellschaftliches Engagement.

Als Wohlfahrtsverband ist es uns ein besonderes Anliegen, einen geschützten, respektvollen und inklusiven Raum für Austausch zu schaffen. Unsere Social-Media-Kanäle sollen informieren, Orientierung bieten und den Dialog fördern.

### Unser Verständnis von Austausch

Wir freuen uns über eine aktive Community und einen offenen Dialog. Unterschiedliche Meinungen und konstruktive Kritik sind ausdrücklich willkommen, solange sie sachlich und respektvoll formuliert werden.

Bitte beachten Sie:

Hinter jedem Beitrag stehen Menschen – darunter auch Personen in sensiblen Lebenssituationen. Begegnen Sie anderen daher stets mit Respekt, Empathie und Wertschätzung. Achten Sie besonders auf einen achtsamen Umgangston und vermeiden Sie persönliche Angriffe oder Provokationen.

### Moderation und Erreichbarkeit

Unsere Social-Media-Kanäle werden regelmäßig durch unser Team betreut und moderiert, jedoch nicht rund um die Uhr. Wir bemühen uns, Anfragen zeitnah zu beantworten, können jedoch keine sofortige Reaktion garantieren.

Wir behalten uns vor:

- Diskussionen zu moderieren, zu strukturieren oder bei Bedarf zu schließen
- Beiträge zu prüfen, auszublenden oder zu löschen
- auf Kommentare nicht zu reagieren, wenn sie nicht zum Thema beitragen

Unser Ziel ist es, einen sicheren und respektvollen Austausch für alle zu gewährleisten.

### Umgang mit sensiblen Anliegen

Bitte beachten Sie, dass unsere Social-Media-Kanäle keine geeignete Plattform für individuelle Beratungsanfragen oder persönliche Notlagen sind.

Zum Schutz Ihrer Privatsphäre:

- veröffentlichen Sie keine persönlichen Daten (z. B. Telefonnummern oder Adressen)
- wenden Sie sich bei konkreten Hilfebedarfen direkt an unsere Beratungsstellen oder offiziellen Kontaktwege

Wir möchten sicherstellen, dass Hilfesuchende die Unterstützung erhalten, die sie benötigen – in einem geschützten und fachlich geeigneten Rahmen.

## Nicht erwünschte Inhalte

Auf unseren Kanälen dulden wir keine Inhalte, die gegen unsere Werte oder geltendes Recht verstoßen. Dazu zählen insbesondere:

- diskriminierende, rassistische, fremdenfeindliche oder menschenverachtende Äußerungen
- extremistische, fundamentalistische oder volksverhetzende Inhalte
- verfassungsfeindliche Aussagen
- Gewaltverherrlichung, Gewaltaufrufe oder Drohungen
- sexistische oder entwürdigende Beiträge
- pornografische, vulgäre oder unangemessene Inhalte
- Werbung, kommerzielle Inhalte oder Spam ohne Bezug zum Thema
- Verstöße gegen Urheber- oder Persönlichkeitsrechte
- die Verbreitung von Falschinformationen oder irreführenden Inhalten

## Umgang mit Verstößen

Wir setzen auf Transparenz und einen fairen Umgang. Gleichzeitig behalten wir uns im Sinne der Community folgende Maßnahmen vor:

- Beiträge, die gegen diese Netiquette verstoßen, können ohne vorherige Ankündigung entfernt werden
- Nutzer\*innen, die wiederholt oder schwerwiegend gegen die Regeln verstoßen, können zeitweise oder dauerhaft von der Interaktion ausgeschlossen werden
- Diskussionen können bei Bedarf eingeschränkt oder geschlossen werden
- in schweren Fällen behalten wir uns rechtliche Schritte vor

Zusätzlich zu dieser Netiquette gelten die Nutzungsbedingungen und Community-Standards der jeweiligen Plattformbetreiber.

Wir behalten uns das Hausrecht auf unseren Präsenzen vor.

## Unser Ziel

Als Teil der Diakonie stehen wir für Menschlichkeit, Vielfalt, Solidarität und Respekt. Diese Werte prägen auch unseren Umgang in den sozialen Medien.

**Diakonie** 

Hamburg

Wir danken allen Nutzer\*innen, die zu einem konstruktiven, respektvollen und unterstützenden Austausch beitragen.