

Treatwell Limited: DSA-transparantierapport

Overeenkomstig artikel 15 en 24 van de Digital Services Act (Verordening (EU) 2022/2065) publiceert Treatwell Limited dit transparantieverslag voor de verslagperiode van **1 januari 2024 - 31 december 2024** ("Rapportageperiode").

1. Inleiding en achtergrond

Treatwell Limited en al haar Europese dochterondernemingen ("**Treatwell**") exploiteert een online marktplaats voor boekingen van haar- en schoonheidsbehandelingen, die onafhankelijke schoonheidsspecialisten verbindt met consumenten in heel Europa. Ons platform stelt gebruikers in staat om 24/7 schoonheidsdiensten te ontdekken, te boeken en te beoordelen.

Treatwell zet zich in voor een veilige digitale omgeving. Dit rapport geeft informatie over ons contentmoderatiebeleid, inclusief acties die zijn ondernomen tegen illegale content en schendingen van onze communityrichtlijnen gedurende de rapportageperiode.

2. Aanpak voor contentmoderatie

Treatwell gebruikt een combinatie van proactieve maatregelen om door gebruikers gegenereerde content te modereren, zoals informatie die wordt gepubliceerd op partnerwebsites en klantrecensies.

- **Beleid:** Alle content moet voldoen aan het contentbeleid, de beoordelingsrichtlijnen en de algemene voorwaarden van Treatwell.
- **Proactieve moderatie:** We identificeren mogelijk overtredende content door middel van regelmatige controles van specifiek geselecteerde content, waarbij we met name letten op locaties/platformen die minder dan 45 dagen online zijn. Deze controles worden vastgelegd in onze interne Google Sheets- en Salesforce-rapporten.
- **Reactieve moderatie:** Gebruikers en derden kunnen mogelijk illegale of overtredende inhoud melden via onze speciale chatfunctie, die beschikbaar is op onze website en in onze app en gemakkelijk toegankelijk is voor gebruikers en het grote publiek.
- **Menselijke beoordeling:** Gemarkerde inhoud wordt door getraind personeel beoordeeld op nauwkeurigheid en contextuele begrijpelijkheid voordat definitieve acties worden ondernomen.

3. Ontvangen orders van de autoriteiten van de lidstaten

Treatwell voldoet aan wettelijke bevelen van autoriteiten van EU-lidstaten om op te treden tegen illegale inhoud of om specifieke informatie te verstrekken met betrekking tot het Marketplace-profiel van een locatie.

Soort lidstaatorder	Totaal aantal	EU-lidstaten (uitsplitsing)
Opdrachten om op te treden tegen illegale inhoud	0	Duitsland Oostenrijk Ierland Litouwen Frankrijk Italië Spanje Nederland België Portugal Griekenland
Opdrachten om informatie te verstrekken	0	Duitsland Oostenrijk Ierland Litouwen Frankrijk Italië Spanje Nederland België Portugal Griekenland

4. Kennisgevingen en acties (Artikel 16)

In dit gedeelte worden meldingen beschreven die door gebruikers of vertrouwde melders zijn ingediend met betrekking tot mogelijk illegale inhoud via onze meldings- en actiemechanismen.

Type inhoud gerapporteerd	Totaal aantal meldingen	Ondergenomen actie (Verwijdering/Beperking)

Inbreuk op intellectueel eigendom	3	3
Lasterlijke of haatdragende inhoud	3	3
Onauthentieke/valse recensies	17	14
Overig (Ongeautoriseerde diensten, enz.)	4	3

5. Contentmoderatie op eigen initiatief

Treatwell houdt het platform proactief in de gaten om ervoor te zorgen dat onze richtlijnen worden nageleefd en om de betrouwbaarheid van de marktplaats te beschermen.

Overtredingscategorie	Zichtbeperkingen	Accountopschorting en
Niet-authentieke/spam-inhoud	5	4
Ongeautoriseerde commerciële activiteiten	100	102
Illegale inhoud (kinderveiligheid)	0	1

6. Klachtenafhandeling en beroepsprocedures

Gebruikers van wie de inhoud is verwijderd of van wie de accounts zijn beperkt, hebben het recht om in beroep te gaan tegen de beslissing van Treatwell via ons interne klachtenafhandelingssysteem.

Metrisch	Nummer
Totaal aantal ingediende beroepen	0
Beslissingen gehandhaafd (geen wijziging)	0
Beslissingen teruggedraaid (Actie ongedaan gemaakt)	0
Mediaantijd voor beslissing	Niet van toepassing

Buitengerechtelijke geschillenbeslechting: Gebruikers worden tevens geïnformeerd over hun recht om een schikking te treffen via erkende buitengerechtelijke geschillenbeslechtsinstanties. Gedurende deze periode zijn er 0 zaken naar dergelijke instanties doorverwezen.

7. Gebruik van geautomatiseerde middelen voor contentmoderatie

In 2024 maakte Treatwell geen gebruik van geautomatiseerde technologie voor contentmoderatie. Alle moderatieacties worden handmatig uitgevoerd door onze gespecialiseerde teams om nauwkeurigheid en contextueel begrip te garanderen.

8. Training en hulpmiddelen

Om een consistente en eerlijke moderatie te garanderen, investeert Treatwell in:

- **Toegewijde teams:** Gespecialiseerde content- en klantondersteuningsteams.

- **Personeelstraining:** Medewerkers worden getraind via online modules waarin de richtlijnen worden uitgelegd. Dit wordt aangevuld met initiële training door collega's en maandelijkse overlegmomenten.
- **Kwaliteitsborging:** Specialisten worden maandelijks gecontroleerd om te waarborgen dat ze voldoen aan onze normen.
- **Interne middelen:** Gestandaardiseerde actieplannen en werkprocessen die regelmatig intern worden geëvalueerd.