

DIGITALE AGRESSIE EN SPELREGELS VOOR HET MAKEN VAN BEELD- EN GELUIDSOPNAMEN

Onderdeel van de Arbocatalogus Veilige Publieke Dienstverlening, sector Gemeenten

Doelgroep	Medewerkers van gemeenten en samenwerkingspartners die geconfronteerd worden met normoverschrijdend gedrag via digitale bronnen (e-mail, beeld- en geluidmateriaal, sociale media)
Inhoud	Voorzorgsmaatregelen en instructies voor het reageren op uitingen van digitale agressie Spelregels voor het maken van beeld- en geluidsopnamen
Versie	Maart 2019

Digitale agressie

De digitale communicatie verdringt en/of vervangt in de huidige samenleving, in veel gevallen de persoonlijke. Digitale communicatie bv. via een website is gemakkelijk, 24 uur per dag mogelijk en de burger hoeft er niet voor naar het gemeentehuis. De gemeentelijke organisaties digitaliseren een groot deel van hun basisdienstverlening en stimuleren op deze manier ook dat de burger via digitale middelen met de overheid in contact is. Tot zover geen probleem.

Digitale middelen worden ook steeds vaker ingezet om ongenoegens bv. over de gemeentelijke dienstverlening te uiten. Soms wordt dan gekozen voor een vorm van rechtstreekse digitale communicatie, bv. door het sturen van een e-mail aan een afdeling of een medewerker. Steeds vaker wordt echter gekozen voor een algemene, openbare vorm van communiceren via sociale media. Burgers die ontevreden zijn posten bv. foto's van en normoverschrijdende uitspraken over medewerkers van gemeenten op facebook, twitter of een ander sociale media platform.

Medewerkers die dat meemaken voelen zich hierdoor onveilig en in hun integriteit aangetast; een bericht dat op deze manier de wereld in gaat, is voor iedereen zichtbaar en dat beïnvloedt het welbevinden van een medewerker én de integriteit van de overheid negatief. Bij uitingen van agressie via sociale media wordt soms gebruik gemaakt van beeld- en/of geluidsopnames die door burgers gemaakt zijn terwijl de medewerker zijn/haar werk aan het doen was. In dit document worden daarom spelregels voor het maken van beeld- en geluidsopnamen opgenomen.

Preventieve maatregelen

Helaas is agressie via digitale communicatie/sociale media niet te voorkomen. In aanvulling op de maatregelen die elke gemeente treft in het algemene beleid Veilige Publieke Dienstverlening, zijn voor digitale communicatie/sociale media de volgende aanvullingen te geven¹:

¹ Bron: webdossier sociale media, expertise centrum Veilige Publieke Taak

Sturen op bewustwording

- Bespreek het gebruik van sociale media in de organisatie en heb bv. aandacht voor:
 - a. Wat zetten medewerkers wel en niet over zichzelf online
 - b. Gebruik je een openbaar of een besloten account? Met andere woorden: in hoeverre bescherm je de toegang tot je persoonlijke informatie?
 - c. Heb je een gescheiden account voor werk en voor privé?
 - d. Waarover wil de organisatie wel/niet communiceren via sociale media?
- Bespreek de 'norm' vanuit de organisatie. De in de organisatie gestelde grenzen ten aanzien van normoverschrijdend gedrag die gelden voor face-to-face of telefonisch contact, gelden ook voor e-mail en sociale media.

Preventie

- Neem oorzaken van agressie weg: behandel klachten direct en serieus. Verbeter waar nodig en mogelijk de dienstverlening
- Draag altijd zorg voor correcte omgang en taalgebruik op sociale media
- Vermijdt escalatie op sociale media; ga niet mee in de communicatiestijl van de ander

Beleidsvorming

- Vul de norm van de gemeente evt. specifiek aan, bv. als volgt: 'wij tolereren geen agressieve uitlatingen over onze medewerkers via sociale media'.
- Neem bovenstaande ook op in de huisregels en in de regels voor het gebruik van digitale/sociale media platforms
- Richt een vaste structuur in de organisatie in, waarin je vastlegt wie de sociale media communicatie met en vanuit de organisatie monitort en of, wanneer, hoe en door wie er wordt gereageerd op agressie via sociale media
- Leg in de huisregels vast wat de spelregels zijn ten aanzien van het maken van beeld- en geluidsopnamen
- Communiceer met medewerkers dat ook agressie via sociale media dient te worden geregistreerd, bv. in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR)
- Neem in het sanctiebeleid concrete maatregelen op gerelateerd aan agressie via sociale media (in de praktijk vallen uitingen van agressie via sociale media in het GIR onder '(non-)verbale agressie' of onder 'persoonlijke bedreiging')

Handelingsinstructie bij agressie via sociale media

Als de organisatie of een medewerker wordt geconfronteerd met digitale agressie, kunnen de volgende stappen worden doorlopen:

- Als eerste is het van belang dat agressie via sociale media feitelijk **gesignaleerd** wordt. Van iedere medewerker wordt gevraagd om voorvallen van digitale agressie met betrekking tot henzelf of anderen, te melden bij de betreffende collega en bij de leidinggevende. Alle vormen van agressie via sociale media worden, conform de norm van de organisatie, op deze wijze signaleerd.
Speciaal hiertoe aangewezen functionarissen monitoren daarnaast het sociale mediaverkeer op de platforms van de gemeente. Zij kunnen ook preventief gericht zoeken op internetfora en platforms op woorden die gerelateerd zijn aan agressie in combinatie met de naam van de gemeente. Als deze functionarissen op voorvallen stuiten waarbij medewerkers van de gemeente betrokken zijn, informeren ze de betrokken medewerker en zijn/haar leidinggevende.
- Voorvallen van digitale agressie vragen om adequate **afhandeling**. Hierbij werken we volgens de onderstaande uitgangspunten:
 - Reageer niet direct, maar voer eerst overleg over de juiste afhandeling. Concreet betekent dit dat de betrokken medewerker en leidinggevende in contact treden met de functionaris die het sociale mediaverkeer binnen de gemeente monitort. Gezamenlijk wordt de casus bekeken en op basis hiervan wordt een keuze gemaakt voor een reactie, die aansluit bij het sanctiebeleid van de organisatie.

- De medewerker reageert niet zelf; de reactie gebeurt namens de organisatie. Daarbij wordt zo mogelijk een ander kanaal gekozen dan waarop de agressie is geuit. Door het op deze manier isoleren van het incident wordt olievlekwerking voorkomen.
- Haal de afzender (voor zover deze bekend is) uit de anonimiteit door deze uit te nodigen/op te roepen voor een incidentgesprek. Evenals bij uitingen van agressie die via andere kanalen de gemeente binnen komen, wordt de betrokkene in dit gesprek aangesproken op zijn/haar gedrag, worden afspraken voor de toekomst gemaakt en kan ook naar de ontstaansbeleving van de burger gekeken worden, zodat de gemeentelijke organisatie ook een evt. eigen aandeel kan onderzoeken (wederkerigheid in en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het contact tussen burger en overheid).
- Als er door de afzender onjuiste informatie wordt verspreid, kan dat evt. gecorrigeerd worden, door als reactie op het bericht op hetzelfde platform de juiste informatie op een zakelijke manier te delen. In een incidentgesprek kan de burger gesommeerd worden te stoppen met het verspreiden van 'fake news'.
- Als via een sociale media platform een klacht tegen de gemeente wordt geuit, ga dan met de burger in gesprek over de klacht en probeer een oplossing te vinden. Als de klacht gepaard gaat met agressieve uitingen, dan wordt de burger hierop aangesproken en worden afspraken gemaakt over de communicatie in het vervolg.
- Werk aan dossiervorming: verzamel accountgegevens, bewaar het bericht (bv. door het maken van schermafdrucken met datum- en tijdvermelding) en alle andere relevante berichten die eerder of later geplaatst zijn. Kopieer de data en sla de data in een eigen document of systeem op. Evt. kunnen de op deze manier bewaarde gegevens als bijlage worden toegevoegd aan de GIR melding.
- Doe van een strafbaar feit altijd aangifte bij de politie. Uitingen die face-to-face, via e-mail of per brief strafbaar zijn, zijn dat ook via online kanalen.
- Voor het snel stoppen van online beledigingen en bedreigingen kan een kort geding worden aangespannen tegen de afzender.
- Een kort geding is niet mogelijk als de dader niet bekend is. In dat geval:
 - Vraag, als aangifte is gedaan, de politie om te helpen bij het opsporen van de afzender
 - Vraag de provider of host van het platform waarop de agressie is geuit om de gegevens van de afzender door te geven
 - Als de provider of host dat niet wil, dan is het mogelijk een kort geding aan te spannen om hen aan dit verzoek te laten voldoen

Acties ter bescherming van de privacy van de medewerker

Als er privacygevoelige informatie van medewerkers op internet staat, overleg dan met de gemeentelijke privacy-officer. Deze kan beoordelen of een klacht bij het betreffende medium kan worden ingediend wegens schending van de gebruiksvoorwaarden van de website of van schending van de privacy. Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens kan het betrokken medium worden verzocht om het bericht te verwijderen.

Let op: als nog aangifte moet worden gedaan bij de politie, doe dat dan voordat informatie van internet verwijderd wordt. Als het materiaal al is verwijderd voordat aangifte is gedaan, is ook een belangrijk deel van het bewijsmateriaal verdwenen. Het bewaren van relevante bewijsstukken op het eigen systeem van de gemeente is natuurlijk ook een manier om informatie veilig te stellen die nodig is voor een succesvolle aangifte.

Als het betrokken medium het verwijderingsverzoek afwijst, kan de Autoriteit Persoonsgegevens worden ingeschakeld. Op basis van artikel 47 van de Wet bescherming persoonsgegevens ziet de Autoriteit Persoonsgegevens een verwijderingsverzoek als een verzoek om bemiddeling. Dat betekent dat het advies van de Autoriteit Persoonsgegevens niet hoeft te worden opgevolgd. Als deze bemiddeling niet succesvol is, resteert de gang naar de rechter. De gemeente kan de rechtbank op grond van artikel 50 van de Wet bescherming persoonsgegevens vragen om het betrokken medium op te dragen specifieke informatie te verwijderen. In de praktijk zijn dit lastig succesvol te ondernemen stappen. Voorkomen is beter dan genezen!

Het maken van beeld- en geluidsopnamen

Een beeld- of geluidsopname is, door de algemene beschikbaarheid van smartphones, zo gemaakt. Dat kan op een dusdanig onopvallende manier, dat de betrokken medewerker zich hier vaak niet van bewust is. Vaak zal een burger een gesprek bv. willen opnemen om de inhoud van het gesprek later nog eens na te luisteren. Het is niet strafbaar om gesprekken waaraan wordt deelgenomen op te nemen, ook niet als dat gebeurt zonder toestemming van de andere partij. Beeld- en geluidsopnamen kunnen echter ook worden gepubliceerd op sociale media. Het vaststellen en communiceren van regels is derhalve in deze van belang. Gemeenten nemen deze regels (op hoofdlijnen) op in huisregels.

Wat zijn huisregels:

In huisregels wordt vastgelegd welke afspraken tussen een gebouwenbeheerder en de bezoekers van dat gebouw worden gemaakt. Huisregels gelden zowel voor openbaar toegankelijke ruimten (denk bv. aan de publiekshal) als voor niet openbaar toegankelijke ruimten.

De huisregels worden duidelijk zichtbaar opgehangen bij de ingang van het gebouw. Huisregels moeten uiteraard passen binnen de grenzen van wet- en regelgeving. Bij het overtreden van huisregels kunnen sancties worden opgelegd.

In algemene zin kunnen ten aanzien van beeld- en geluidsopnamen de volgende regels worden gehanteerd:

Geluidsopnamen:

- Het maken van een geluidsopname is toegestaan, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt de gemeente een alternatief aan
- Op de website geeft de gemeente informatie over het opnemen van gesprekken
- De burger wordt geacht van te voren duidelijk te maken dat hij/zij een geluidsopname wil maken
- De burger geeft aan de gemeente een kopie van de opname als deze dat wil (of vice versa)
- Burger of gemeente knippen of plakken niet in een geluidsopname, tenzij dat wordt meegedeeld
- Burger noch gemeente verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar

Beeldopnamen:

- Tenzij in de openbare ruimte, mogen geen beeldopnamen gemaakt worden van individuele medewerkers
- Als een burger een beeldopname wil maken, dan wordt vooraf mondeling of schriftelijk toestemming gevraagd
- De medewerker mag het maken van beeldopnamen weigeren op basis van portretrecht
- Als er een beeldopname wordt gemaakt, gebeurt dat door de burger die vraagt om de opname
- De maker van niet aangekondigde beeldopnamen buiten de openbare ruimte is strafbaar (artikel 139f Wetboek van Strafrecht)
- De beslissing op het verzoek tot het maken van beeldopnamen wordt vastgelegd
- Als het maken van beeldopnamen is toegestaan, gebeurt dat onder de volgende voorwaarden:
 - Niet knippen of plakken in de beeldopname
 - Niet verstrekken van beeldopnamen aan derden
 - Niet openbaar maken zonder toestemming van de andere partij

Niet nakomen van afspraken:

Als de burger, zonder toestemming (beeld)opnamen maakt dan wordt de burger gevraagd (en als deze hier niet positief op reageert gesommeerd) hiermee te stoppen. Weigert de burger dit, dan wordt hij/zij gevraagd (en waar nodig gesommeerd) het pand/de bijeenkomst te verlaten. Als opnamen van medewerkers in de openbare ruimte worden gemaakt en de burger weigert te stoppen, dan verlaat de medewerker de betreffende locatie.

Voorvallen waarin de burger ongeoorloofd doorgaat met het maken van opnames worden gemeld in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Na deze melding volgt een reactie richting de overtreder vanuit de organisatie.

Ook als beeld- of geluidsopnamen zonder toestemming openbaar worden gemaakt, wordt hiervan melding gemaakt in het GIR en geeft de organisatie hierop reactie richting de burger. In deze situaties kan sprake zijn van laster/smaad. Laster/smaad is, onder voorwaarden, strafbaar. De organisatie hiervan aangifte doen en kan de gevolgen hiervan verhalen op de veroorzaker (schade verhalen).

Verder lezen:

- Spelregels voor het maken van geluidsopnamen; de Nationale Ombudsman, 2014
- Agressie en geweld op social media; Expertisecentrum veilige publieke taak, november 2015
- Webdossier sociale media; Expertisecentrum veilige publieke taak
- Overzicht bemiddeling Autoriteit Persoonsgegevens bij verwijdering resultaten zoekmachines, mei 2017