



Webdossier Sociale Media

Hoe om te gaan met agressie en geweld op sociale media?

Sociale media is een onderdeel geworden van de samenleving. Het is een steeds belangrijker middel voor contact met cliënten, burgers, en patiënten. Vanwege de opkomst van sociale media verplaatst een deel van de agressie zich daar naartoe. Dit is niet te voorkomen door sociale media uit te bannen in de organisatie. Wel dien je als organisatie aandacht te schenken aan het voorkomen en beperken en juist afhandelen van agressie tegen medewerkers. De aanpak van 'digitale' agressie komt grotendeels overeen met de aanpak tegen niet-digitale agressie. Er zijn specifieke invalshoeken die agressie via sociale media met zich meebrengen. Dit webdossier gaat in op deze invalshoeken. Eerst wordt geadviseerd hoe agressie en geweld te voorkomen en beperken. Vervolgens wordt ingegaan hoe om te gaan met beledigende of bedreigende berichten tegen een medewerker. Onder andere wordt ingegaan op de strafbaarheid.

Infopunt Veiligheid heeft een [dossier](#) hoe veiligheidsorganisaties om kunnen gaan met sociale media. Dit webdossier gaat alleen in op agressie en geweld en is een aanvulling op het webdossier van Infopunt Veiligheid.

Typen agressie

Agressie en geweld via sociale media kan op verschillende manieren plaatsvinden. De gedragingen die je tegen kan komen via sociale media zijn bedreiging, belediging, intimidatie, schelden, vernederen, pesten, chanteren, dwingend gedrag, stalken, discriminatie, chantage, smaad/laster en een bommelding via twitter, facebook et cetera.

Medewerkers en organisaties kunnen bijvoorbeeld bedreigd worden met het toebrengen van (zwaar) lichamelijk letsel, met de dood of andere ernstige bedreigingen. Belediging kan de vorm aannemen van uitschelden of bijvoorbeeld pesten. De agressie kan een eenmalig zijn, enkele keren of langdurig aanhouden. Als het stelselmatig aanhoudt, is dit stalking. Agressie kan plaatsvinden op accounts van de medewerker, van organisaties, op internetfora, of op eigen accounts. Ook kunnen fake-accounts van medewerkers of organisaties aangemaakt worden waarop agressie tegen de medewerker of organisatie wordt gericht. Al deze gedragingen kunnen ernstige gevolgen hebben voor medewerkers, net als bij niet-digitale agressie en geweld. Het is daarom belangrijk op een juiste manier te handelen bij agressie en geweld via sociale media.

Voorkom je agressie en geweld via sociale media?

Agressie en geweld via sociale media is uiteindelijk niet te voorkomen. Sociale media is niet uit te bannen, noch agressie en geweld via sociale media. Wel zijn er maatregelen om agressie en geweld voor een gedeelte te voorkomen en te beperken. Maatregelen die je specifiek kunt nemen op gebied van sociale media:

- Bespreek het gebruik van sociale media in de organisatie. Hierbij komen de volgende vragen aan de orde:
 - o Wat zet je wel en niet van jezelf online?
 - o In hoeverre bescherm je toegang tot informatie over jezelf?
 - o Wat wil je als medewerker en als organisatie communiceren via sociale media?
- Bespreek welke gedragingen werknemers als agressie zien en wat niet. Maak dit zo specifiek mogelijk en bedenk wat je in het dagelijkse leven (de 'offline' wereld) als agressie zou kwalificeren. Dezelfde gedragingen zijn op sociale media ook als agressie te kwalificeren.
- Bespreek vervolgens wat in de organisatie wel en niet getolereerd wordt als het gaat om agressie via sociale media. Dit moet een zogenaamde 'levende' norm worden. Evalueer daarom deze norm regelmatig. Opnieuw is het van belang na te gaan wat offline als norm geldt. Neem dit over voor de digitale wereld van sociale media.
- Neem in de huis- en gedragsregels op dat ook belediging, bedreiging et cetera via sociale media niet getolereerd wordt. Doe dit ook online. Maak regels¹ voor op fora en sociale media-accounts van organisaties en verspreid deze online.
- Belangrijk is om te realiseren dat sociale media geen scheiding aanbrengt tussen werk en privé. Een medewerker kan zowel privé als voor werk gebruik maken van sociale media, vanaf dezelfde accounts. Ook kan een medewerker via sociale media, zelfs als beschouwt hij of zij dat als 'privé', worden aangesproken op het werk of de organisatie.

Het belangrijkste bij de-escalatie is bewustwording en training van werknemers hoe met sociale media om te gaan. De praktische invulling van het de-escaleren bestaat uit twee onderdelen: signaleren en afhandelen.

Signaleren

De belangrijkste voorwaarde voor het beperken van agressie en geweld via sociale media is dat agressie en geweld gesignaleerd worden. Medewerkers hebben een belangrijke signaalfunctie. Samen met hen wordt een norm afgesproken: bij welke uitingen via sociale media wordt melding gemaakt binnen de organisatie? Leg de lat hierbij laag. Hoe eerder ook lichte incidenten, zoals schelden gemeld worden, hoe beter deze afgehandeld kunnen worden.

Daarnaast kan een organisatie via verschillende manieren agressie en geweld tegen medewerkers of de organisatie signaleren². Signaleer berichten van sociale media via Hootsuite(.com) of Tweetdeck(.com). Met Hootsuite is het mogelijk online berichten op LinkedIn, Facebook, Twitter of andere sociale media in kolommen naast elkaar te ontvangen en te versturen. De tool biedt tevens de mogelijkheid om twitterberichten te ontvangen en op onderwerp en hashtag (#) te zoeken. Meldingen bij berichten over een gekozen onderwerp op het internet haal je binnen via Google Alert (google.nl/alert). Door de zoekterm in te vullen en aan te geven hoe vaak een melding naar een e-mailadres moet worden verstuurd, blijf je eenvoudig up-to-date. Meer informatie over deze kosteloze tools is te vinden in het dossier Sociale media op www.infopuntveiligheid.nl. Andere betaalde tools zijn onder meer Coosto, Radian6 en Twitcident.

¹ Bijvoorbeeld: 'wij tolereren geen agressieve, beledigende of bedreigende uitlatingen via sociale media'.

² Bron: Kennispublicatie Sociale Media. Infopunt Veiligheid, zie deze [link](#).

Hierbij enkele filtertips om agressie en geweld te signaleren via de eerder genoemde tools³. 'X' staat voor zoekwoorden rondom agressie en geweld zoals veel voorkomende bedreigingen en beledigingen. 'NO' staat voor 'naam organisatie'. Dit kan ook de naam van een medewerker zijn.

- Zoeken op aanwezigheid van twee termen in een tweet: NO
- Zoeken op aanwezigheid van specifieke combinatie van twee termen: "NO X"
- Zoeken op aanwezigheid van een van twee genoemde termen in een tweet: NO OR X
- Zoeken op één woord en hierbij een andere term uitsluiten in de zoekresultaten: zoeken op NO, niet X. (Je weet vaak pas waar je niet op wil zoeken na enkele zoekacties te hebben uitgevoerd).
- Zoeken op een term en url's: NO filter:links
- Retweets uit je resultaten filteren: NO – RT
- Het filteren van (re)tweets op het woord "X": NO – X
- Tweets filteren op links: NO filter: links
- Foto's over een onderwerp zoeken: NO twitpic OR yfrog OR moby OR post.ly
- Zoeken naar tweets vanaf een bepaalde datum: since:2013-01-01
- Zoeken naar tweets tot een bepaalde datum: until:2013-01-01
- Ook combinaties van filtertips zijn mogelijk, dus "NO X" –RT –via since:2016-01-01⁴.

Filtering en analyse van de berichten is uiteraard onderdeel van een breder sociale mediabeleid van de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld belegd worden bij de communicatieafdeling.

Vervolgens is het belangrijk om alle meldingen en bijbehorende uitingen via sociale media in een dossier op te bouwen. Mocht dit tot een aangifte komen of een sommering van de dader, dan is deze dossieropbouw belangrijk. Het Openbaar Ministerie geeft aan dat het belangrijk is om de originele data waar het strafbare feit (belediging, smaad et cetera) gepleegd is, te behouden. Een print screen van de uiting is niet voldoende. Maak over het bewaren van data afspraken met de ICT-afdeling. Zij hebben hiervoor de kennis in huis of kunnen deze binnenhalen.

Afhandelen

Belangrijk in het beperken van de agressie en van de gevolgen is de afhandeling van een bericht. De werkgever, of in overleg, de werknemer, kan zelf de agressie afhandelen door te reageren naar de afzender. De werkgever dient bij een strafbaar feit aangifte of melding bij de politie te doen, net als bij niet-digitale agressie. Bedenk hierbij dat wanneer de gedraging niet digitaal gepleegd zou zijn, of het dan als strafbaar feit beschouwd wordt. Zo ja, doe dan aangifte. De politie verzorgt de opsporing, in overleg met het Openbaar Ministerie. De politie heeft niet zelf onbeperkt mogelijkheden om een anonieme dader, bijvoorbeeld via het IP-adres, op te sporen. Hiervoor hebben zij toestemming nodig van de Officier van Justitie.

Wanneer de werkgever of werknemer zelf reageert gelden de algemene uitgangspunten:

- Hoe eerder gesignaleerd wordt (al bij lichte dreiging, belediging), hoe beter dit af te handelen is.
- Reageer in eerste instantie niet direct, maar beoordeel de situatie en de context. Is de agressie zodanig dat een reactie gepast is?

³ Informatie afgeleid uit kennispublicatie sociale media van Infopunt Veiligheid, zie deze [link](#).

- Laat de medewerker niet zelf reageren, maar doe dit namens de organisatie. Reageer zo mogelijk niet direct op het account waar de agressie geuit is, maar via een e-mail, [brief](#) of telefoongesprek. Anders bestaat de kans dat de agressieve toon via de sociale media gaande blijft en anderen zicht er mee gaan bemoeien. Ook hier geldt weer dat dit overeenkomt met hoe u reageert op niet-digitale agressie en geweld.
- Bekijk of de afzender bekend is en met hem/haar contact opgenomen kan worden voor een gesprek. Zo haal je de afzender uit de anonimiteit. Vaak weten afzenders niet wat de impact van een, volgens hen, anoniem berichtje via sociale media is. Een gesprek kan al erg nuttig zijn om iemand tot inkeer te brengen en excuses te laten aanbieden.
- Reageer niet emotioneel, maar zakelijk. Verwijs naar huisregels, gedragscodes of eventueel strafbare feiten.
- Als er sprake is van een afzender die onjuistheden of geruchten verspreid moet per keer beoordeeld worden of het gepast is om te reageren. Onjuistheden kunnen gecorrigeerd worden, de dader kan middels een reactie gesommeerd worden met zijn acties te stoppen.
- Wordt met de agressie en geweld een klacht tegen de organisatie gericht? Reageer dan ook naar de afzender. Houdt vast aan dat agressie en geweld niet getolereerd worden, maar bekijk tegelijk of de klacht opgelost kan worden.
- Bedenk of de agressie aanleiding is tot melding bij de politie. Bij een strafbaar feit (zie onder) dient aangifte te worden gedaan bij de politie. Ook kan het nuttig zijn bij een onbekende afzender melding te doen bij de politie en met hen na te gaan of deze persoon op te sporen is. In ieder geval dient *altijd* aangifte te worden gedaan bij een doodsbedreiging.

Strafbaarheid

Er leven veel vragen over de strafbaarheid van agressie via sociale media. In principe geldt dat alles wat niet-digitaal strafbaar is, ook strafbaar is als het via sociale media gebeurt. Bij bedreiging is het van belang dat de bedreigde zelf daadwerkelijk op de hoogte is geraakt van de bedreiging. Ook moet de bedreiging van dien aard zijn en onder zodanige omstandigheden zijn geschied dat bij de bedreigde de redelijke vrees kon ontstaan dat de bedreiging uitgevoerd zou worden. Het maakt hierbij niet uit als een bedreiging via sociale media op een indirecte manier plaatsvindt. Zo vormde het plaatsen van een [tekst op internet](#) waarin werd gesuggereerd dat liquidatie van de premier verstandig zou zijn, een strafbare bedreiging.

De vormen van (strafbaar) agressief gedrag staan in de tabel op de volgende pagina. Het maakt voor deze strafbare feiten niet uit tegen wie ze zijn gepleegd. Dit kan ook tegen een gewone burger zijn, behalve bij bedreiging van geweld tegen de Staten-Generaal, provinciebestuurders en gemeentebestuurders (artikel 121 t/m 124 Wetboek van Strafrecht). Voor de strafeis en de uiteindelijke straf wordt, net als bij 'offline' agressie en geweld wel meegewogen dat het slachtoffer een werknemer met een publieke taak is.

Gedraging	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feiten?	Jurisprudentie
Bedreigen via blog, website, twitter, facebook et cetera	Ja	Indien bedreigd wordt met: <ul style="list-style-type: none"> - Openlijk geweld (geweld in de openbaarheid door twee personen of meer) - Enig misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen en/of goederen of de verlening van diensten kan ontstaan - Verkrachting - Feitelijk aanranding van de eerbaarheid - Enig misdrijf tegen het leven gericht - Gijzeling - Zware mishandeling - Brandstichting - Terrorisme 	Art 285 Sr (bedreiging)	Bedreiging Tweede Kamerlid Belediging Koningin Beatrix en bedreiging van een burgemeester Bedreiging medewerker fysiotherapie (dader is cliënt)
Belediging via blog, website, twitter, facebook et cetera	Ja	Indien: <ul style="list-style-type: none"> - Bij geschrift/afbeelding - Door toe/aangeboden geschrift/afbeelding 	Art 266/267 Sr (belediging)	Belediging Koningin Beatrix en bedreiging van een burgemeester Belediging rechter
Schelden via blog, website, twitter, facebook et cetera	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft	Art 266/267/285 Sr	
Vernederen via blog, website, twitter, facebook et cetera	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Art 266/267 Sr	
Treiteren/pesten via blog, website, twitter, facebook et cetera	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Art 266/267 Sr Eventueel art 179 sr (ambtsdwang)	Bedreiging medewerker fysiotherapie (dader is cliënt) Smaad en laster burgemeester
Dwingend gedrag via blog, website, twitter, facebook et cetera	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling door een ambtenaar te volvoeren of na te laten tegen niet-ambtenaren	Art 179 Sr Art 284 Sr (dwang)	
Chanteren via	Onder	Indien het leidt tot dwang om een	Art 179 Sr	

blog, website, twitter, facebook et cetera	omstandigheden	ambtshandeling te volvoeren of na te laten	Art 317 Sr (afpersing) Art 318 Sr (afdreiging)	
Stalken via blog, website, twitter, facebook et cetera	Ja	Indien het wederrechtelijk en stelselmatig gebeurt en de persoonlijke levenssfeer in het geding is <ul style="list-style-type: none"> - Gericht op de persoon van de werknemer - Diens persoonlijke levenssfeer wordt daarbij stelselmatig beïnvloed - Houdt gedurende langere periode aan Heeft het oogmerk om werknemer bang te maken, wat van werknemer gedaan te krijgen of werknemer te beletten iets te doen	Art 285b Sr	
Seksuele chantage via blog, website, twitter, facebook et cetera	Onder omstandigheden	Indien bedreigend met b.v. verkrachting	Art 285 Sr	
Discriminatie naar sekse of leeftijd via blog, website, twitter, facebook et cetera	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266/267 Sr	
Discriminatie naar huidskleur, geloofsovertuiging, seksuele geaardheid of voorkeur via blog, website, twitter, facebook et cetera	Ja	Indien beledigend	Art 137c Sr Evt. art 147 Sr	
Smaad en laster via blog, website, twitter, facebook			Art 261/262 Sr (smaad/laster)	

et cetera				
Bedreiging met geweld tegen de kamers van de Staten-Generaal	Ja		Art 121 Sr	Bedreiging tegen verschillende politici

In sommige gevallen kan een veroorzaker van agressie en geweld via sociale media ook civielrechtelijk aangepakt worden. Vooraf sommeert de organisatie schriftelijk de betreffende persoon om te stoppen met de agressie via sociale media. Vervolgens kan een civiele procedure gestart worden waarbij de rechter wordt gevraagd een dwangsom op te leggen als iemand doorgaat met agressie via sociale media. Enkele voorbeelden:

Civil Recht	Onrechtmatige daad. Internetterreur. Aantasting eer en goede naam. Eerbiediging persoonlijke levenssfeer. Vrijheid van meningsuiting.	Onrechtmatige publicatie, betichting ambtenaar belastingdienst Belediging en bedreiging medewerker UWV Schaden eer en goede naam ziekenhuis en medewerkers
-------------	---	--

Verhalen van schade

Het verhalen van schade gaat via dezelfde procedure als bij niet-digitale delicten. Slachtoffers kunnen immateriële schade vorderen voor de angst en het leed die hen door het strafbare feit is aangedaan.

Informatie per sector

Sectororganisaties hebben publicaties over sociale media gemaakt. Hieronder volgen enkele voorbeelden:

- A+O fonds gemeenten: [Handelingsinstructies – Agressie Sociale Media en Webcare](#)
- Centrum voor School en Veiligheid: [Onderwijspersoneel vo & sociale media](#)
- [Voorbeelden protocollen onderwijs](#)

Wilt u uw voorbeeld toevoegen? Wij horen graag van u! En heeft u vragen, opmerkingen, casuïstiek of best practices op het gebied van sociale media? U kunt dan contact opnemen met het de StAZ via staz@caop.nl.