

## Blinde vlekken in het veiligheidsdenken

# Agressie en geweld op social media

**Het expertisecentrum Veilige Publieke Taak heeft samen met het Programma VPT van het ministerie van BZK een digitale enquête over online agressie op social media uitgezet onder 10.000 werknemers met een publieke taak uit verschillende sectoren. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat met name werknemers in de onderwijssector en bij de politie in aanraking komen met onacceptabel gedrag op social media. Werkgevers en werknemers hebben veelal geen zicht op wat je kan doen om agressie via social media tegen te gaan.**

### Resultaten

Van de 2669 respondenten was 13% zelf slachtoffer van online agressie en heeft 22% in de organisatie een directe collega die hiermee in aanraking is gekomen.

Facebook is het medium waar online agressie het meest voorkomt. Ook op Twitter komen respondenten relatief vaak in aanraking met schelden en bedreiging.

Agressie wordt door de respondenten erg verschillend geïnterpreteerd. Sommigen vinden het verspreiden van informatie via social media al hinderlijk. Anderen noemen alleen doodsbedreigingen onacceptabel. Gedragingen worden dus heel verschillend beoordeeld. De oorzaak daarvan zou kunnen liggen in het feit dat normen over gedrag op social media doorgaans weinig ontwikkeld en verspreid zijn. Bijna de helft van de respondenten (49%) geeft aan dat er in hun organisatie geen protocol is of normen zijn omtrent gedrag op social media.

De meningen zijn verdeeld over hoe serieus onacceptabel gedrag op social media genomen moet worden. Ongeveer een kwart doet dat in ieder geval niet. Het merendeel van de respondenten neemt bedreigingen 'enigszins' serieus. Slechts een kwart van de respondenten beschouwt onacceptabel gedrag via social media echt als een serieus te nemen zaak. Dat is opvallend, omdat tegelijkertijd het merendeel (tweederde) van de respondenten in ditzelfde onderzoek aangeven dat zij denken dat de impact van agressie via social media op slachtoffers erg hoog is.

### Politie en onderwijs het meest in aanraking

Onacceptabel gedrag via sociale media komt het meest voor bij de politie: 21% van de respondenten heeft er mee te maken gehad. Daarnaast blijken werknemers in het onderwijs (met name het primair onderwijs, voortgezet onderwijs en MBO) bovengemiddeld veel in aanraking te komen met onacceptabel gedrag op social media.

### Reacties op incidenten

Veel respondenten geven aan dat zij weinig of niets doen met agressie-incidenten op social media. Slechts 30% van de incidenten wordt gemeld bij de werkgever. In evenveel gevallen wordt de dader uitgenodigd voor een gesprek. De meldingen in de eigen organisatie worden overigens voor ruim een kwart door de werkgever genegeerd. In ruim 10% van de gevallen wordt een incident gemeld bij de politie. De politie neemt die meldingen doorgaans zeer serieus: in bijna driekwart van deze gevallen wordt een onderzoek ingesteld naar het incident. Deze zaken worden zelden geseponeerd.

De nazorg van de slachtoffers is wisselend. Een groot deel van de respondenten gaf aan geen nazorg te hebben ontvangen. Veel respondenten blijken daar ook niet per se behoefte aan te hebben. De nazorg die respondenten krijgen bestaat vaak uit het voeren van gesprekken met leidinggevenden of collega's.

### Aanbevelingen

Met name voor werkgevers heeft het expertisecentrum Veilige Publieke Taak een aantal aanbevelingen opgesteld:

1. Schenk binnen uw organisatie serieuze aandacht aan onacceptabel gedrag op social media. De impact van dat gedrag is ernstig ondermijnend, voor slachtoffer én organisatie.
2. Formuleer duidelijke normen over acceptabel en niet acceptabel gedrag op social media in relatie tot het werk. Beschrijf concreet waar grenzen liggen.
3. Zorg ervoor dat normen en protocollen over social media overeenkomen met andere huisregels en het bredere agressieprotocol van de organisatie.
4. Besteed ook aandacht aan gemengd zakelijk en privé gebruik van social media. Medewerkers worden soms ook via hun privé-account belaagd op social media.
5. Als de dader bekend is, geef dan altijd een reactie naar hem of haar.
6. Stimuleer het doen van aangifte. Vermeld bij aangifte van onacceptabel gedrag altijd dat het een Veilige Publieke Taak (VPT-)zaak betreft.
7. Specifiek voor het onderwijs is het verstandig de discussie rondom sociale veiligheid op school te verbreden naar de sociale veiligheid van het onderwijzend personeel.

### Voor meer informatie

(tot 1 januari 2016)

Expertisecentrum Veilige Publieke Taak  
Lange Voorhout 13, 2514 EA Den Haag  
t. (070) 376 57 00

[www.evpt.nl](http://www.evpt.nl), [info@evpt.nl](mailto:info@evpt.nl), [twitter: info\\_evpt](https://twitter.com/info_evpt)

### Preventie

- Draag zelf altijd zorg voor correcte omgang en taalgebruik op social media: breng anderen niet in de verleiding om ongewenst gedrag te vertonen
- Neem oorzaken van agressie weg: behandel klachten direct en serieus. Verbeter waar nodig en mogelijk de dienstverlening
- Vermijdt escalatie op social media, ook als anderen zich onheus uiten. Laat u niet meeslepen in welles-nietes discussies
- Vermeng werkinhoudelijke berichten of discussies op social media niet met persoonlijke uitingen. Gebruik een privé account niet voor zakelijke tweets

### De-escalatie en reactie

- Signaleer en registreer systematisch elk onacceptabel gedrag op social media
- Reageer op onacceptabel gedrag door aan te geven dat de gedane uitingen ongewenst zijn. Doe dat zo mogelijk via e-mail, brief of telefoongesprek
- Vermeld dat bij strafbare feiten altijd aangifte wordt gedaan bij de politie
- Haal de afzenders van onacceptabel gedrag zo mogelijk uit de anonimiteit
- Corrigeer inhoudelijke onjuistheden op een korte, zakelijke en voorkomende wijze
- Neem reële klachten ook via deze wegen serieus in behandeling en laat dat ook aan de klager of afzender weten
- Bewaar de originele digitale gegevens per incident en bouw zo een dossier op

### Juridische mogelijkheden

- Alle uitingen die face-to-face, via e-mail of per brief strafbaar zijn, zijn ook strafbaar als ze via online kanalen gestuurd worden. Doe altijd aangifte bij een strafbaar feit.
- Zie voor een overzicht met strafbare delicten: [www.agressievrijwerk.nl/socialmedia](http://www.agressievrijwerk.nl/socialmedia)
- Voor het snel stoppen van online beledigingen en bedreigingen: span een kort geding aan tegen de afzender.
- Doe altijd aangifte bij strafbaar feit. Ook als je tegelijk een kort geding aanspant. Dit kan zelfs positief van invloed zijn op de beeldvorming van de civiele rechter over de ernst van het incident.
- De aard van de belediging is daarbij relevant. Bijvoorbeeld of het inhoudelijke elementen bevat (bijvoorbeeld klachten) of een politieke uiting is. Bedreiging is overigens altijd strafbaar.
- Een kort geding is niet mogelijk wanneer de dader niet bekend is. In dat geval:
  - o Vraag de politie wanneer ook aangifte is gedaan te helpen bij het opsporen van de afzender;
  - o Verzoek de provider of host van het platform waarop de agressie wordt geuit om de gegevens van de afzender door te geven;
  - o Als de provider of host dat niet wil, is het mogelijk een kort geding aan te spannen om hen aan dit verzoek te laten voldoen.

Bron: Ministerie van BZK