

Gemeente Almere



# Protocol digitale agressie gemeente Almere

Om het Protocol digitale agressie gemeente Almere leesbaar en begrijpelijk te maken is er een publieksversie van gemaakt. Deze treft u hier aan. Dit is niet de juridische versie.

## Inhoud

1	Waarom dit protocol? .....	3
2	Definitie sociale media.....	3
3	Typen agressie via sociale media .....	3
4	Aanpak agressie en geweld via sociale media .....	4
5	Privacy en sociale media .....	4
6	Opnemen van gesprekken .....	4
7	Beeld en video-opnamen .....	5

# Protocol digitale agressie gemeente Almere

## 1 Waarom dit protocol?

In dit protocol staat beschreven welke stappen de gemeente Almere neemt bij digitaal agressief gedrag van klanten/burgers richting haar medewerkers.

Met de komst van sociale media is (een deel van de) agressie tegen medewerkers van de gemeente Almere daar naar toe verplaatst. Digitale agressie kan anoniem plaatsvinden, is buitengewoon snel en makkelijk deelbaar. Alle digitale uitingen van agressie kunnen derhalve ernstige gevolgen hebben voor medewerkers.

De gemeente Almere kent de Richtlijn Agressiebeheersing. De Richtlijn Agressiebeheersing leent zich qua uitwerking niet volledig voor de aanpak van digitale agressie<sup>1</sup>. Daarom is het van belang dat er een aanvullend protocol komt dat aansluit op de bestaande aanpak.<sup>2</sup>

## 2 Definitie sociale media

Om het begrip ‘sociale media’ goed te kunnen duiden, zodat ook voor de toekomst duidelijk is welke eventuele nieuwe verschijningsvorm(en) onder dit protocol gebracht kan/kunnen worden, wordt de volgende definitie gehanteerd:

Onder ‘sociale media’ worden alle huidige en toekomstige online platformen verstaan waarmee het voor de gebruikers mogelijk is om, in de meest uitgebreide zin van het woord, inhoud met elkaar uit te wisselen met als belangrijkste kenmerken: interactie en dialoog tussen de gebruikers.

## 3 Typen agressie via sociale media

Bij digitale agressie wordt onderscheid gemaakt tussen diverse uitingen:

- a. strafbare feiten;
- b. geen strafbare feiten, maar wel afhandelingswaardige agressie;
- c. privacy schending;
- d. een combinatie van de classificaties a, b en c.

Digitale agressie<sup>3</sup> tegen medewerkers met een publieke taak via sociale media, kan op verschillende manieren plaatsvinden. De ongewenste gedragingen kunnen onder andere bestaan uit:

- bedreiging met geweld;
- belediging;
- intimidatie;
- schelden;
- vernederen;
- pesten;
- chanteren;
- dwingend gedrag;
- stalken;
- discriminatie;

---

<sup>1</sup> Ook agressie per mail valt onder digitale agressie.

<sup>2</sup> Dit protocol dient in onderlinge samenhang met de Richtlijn Agressiebeheersing gemeente Almere, te worden gelezen en vult deze aan. Dit protocol is van toepassing op uitingen ten aanzien van vast en tijdelijk personeel met of zonder ambtelijk dienstverband, zoals inhuurkrachten die voor de gemeente werkzaamheden verrichten. Het protocol is niet van toepassing op politieke ambtsdragers van de gemeente, omdat in dergelijke gevallen andere afwegingen moeten worden gemaakt.

<sup>3</sup> De definitie van agressie is omschreven in de Richtlijn Agressiebeheersing gemeente Almere.

## Protocol digitale agressie gemeente Almere

- chantage;
- smaad/laster.

De agressie kan eenmalig zijn, enkele keren voorkomen óf langdurig aanhouden. Agressie kan plaatsvinden op de accounts van de medewerkers zelf en/of op gemeentelijke accounts, op open, half open of gesloten internetfora, of op de sociale media accounts van de agressieplegers.

### 4 Aanpak agressie en geweld via sociale media

De gemeente heeft als norm: **‘wij tolereren geen agressieve uitlatingen over onze medewerkers via sociale media’**. De gemeente Almere hanteert een zero tolerance beleid ten aanzien van (digitale) agressie en/of geweld tegen haar medewerkers. De medewerkers behandelen burgers en klanten met respect en verwacht wordt dat de medewerkers ook met respect behandeld worden. Alle agressie-incidenten worden geregistreerd in het Gemeentelijk Incident Registratiesysteem (GIR)

In sommige gevallen kan een veroorzaker van agressie en geweld via sociale media ook civielrechtelijk aangepakt worden. Vooraf sommeert de gemeente schriftelijk namens het slachtoffer de betreffende persoon om te stoppen met de uitingen via sociale media. Vervolgens kan een civiele procedure gestart worden waarbij de rechter wordt gevraagd een dwangsom op te leggen als iemand doorgaat. Wanneer de uiting van agressie dermate diep ingegrepen heeft in het leven van de desbetreffende medewerker(s) dat de gemeente bijvoorbeeld wegens uitval van de medewerker, schade heeft geleden kan de gemeente ook een civiele claim indienen. De medewerker kan zich in een civiele of strafrechtelijke procedure voegen.

Richt de agressie zich tegen de gemeente en gaat hiervan een dreiging uit, met potentieel gevaar voor de medewerkers, dan wordt er ook aangifte gedaan.

Tegen de agressor zijn bepaalde maatregelen mogelijk. Zo kan, indien van toepassing, het recht op een bijstandsuitkering of langdurigheidstoelage (tijdelijk) opgeschort worden. Ook overige gemeentelijke dienstverlening kan (tijdelijk) worden opgeschort.

### 5 Privacy en sociale media

Als er indirect of direct tot een medewerker herleidbare informatie op internet en/of sociale media wordt geplaatst, dan maakt de gemeente hiervan melding bij het medium. De website wordt dan verzocht het bericht te verwijderen. Dit kan op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Ook de afzender wordt verzocht het bericht te verwijderen, verwijderd te houden en verdere acties te stoppen. Indien geen gevolg wordt gegeven aan dit verzoek, kan dit ertoe leiden dat de gemeentelijke dienstverlening (tijdelijk) wordt opgeschort. Indien de privacygevoelige informatie gepaard gaat met agressieve uitlatingen zal de Richtlijn Agressiebeheersing en dit protocol moeten worden gevolgd.

### 6 Opnemen van gesprekken

Het opnemen van gesprekken is niet verboden, er zijn wel spelregels aan verbonden. Een door de burger gemaakte geluidsopname mag hij/zij alleen voor zichzelf gebruiken en in de eigen privékring laten beluisteren. Met betrekking tot het opnemen van gesprekken wordt voorsnog de lijn gevolgd dat de gemeente, ondanks terughoudendheid hierin, dit niet verbiedt. Als een cliënt/burger een gesprek wenst op te nemen, wordt hij/zij er wel

## **Protocol digitale agressie gemeente Almere**

uitdrukkelijk op gewezen wat er niet mag, zoals het publiceren op internet, en wat de gevolgen kunnen zijn als dit wel gebeurt. Dit is nader uitgewerkt in spelregels. Deze spelregels vindt u ook op de website.

### **Mogen opgenomen gesprekken zonder meer op internet worden gepubliceerd?**

Een door de burger gemaakte geluidsopname mag hij/zij alleen voor zichzelf gebruiken en in de eigen privékring laten beluisteren. De gemeente kan echter worden geconfronteerd met (heimelijk gemaakte) geluidsopnamen die op internet verschijnen, al dan niet gepaard met agressie en beledigende uitlatingen jegens de gemeentelijke medewerkers.

Opgenomen gesprekken mogen niet zonder meer op internet worden gepubliceerd.

Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kan dit in strijd zijn met de privacyregelgeving (Wet bescherming persoonsgegevens).

## **7 Beeld en video-opnamen**

Van individuele medewerkers mogen geen beeld en/of video-opnamen worden gemaakt, tenzij dit in de openbare ruimte plaatsvindt. Het is niet toegestaan om beeld en/of video-opnamen – op internet te publiceren. Indien beeld-, video- en/of geluidsopnamen van medewerkers gemaakt in de uitoefening van hun functie op internet worden geplaatst treedt de gemeente altijd op, waarbij de Richtlijn Agressiebeheersing en dit protocol worden gevolgd. Er zullen dan verwijderingsacties worden ingezet en eventueel wordt er aangifte gedaan. Daarnaast kunt u aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade.