

Niet bevoegd, wel verantwoordelijk?

Wat een gemeente kan doen bij online
aangejaagde orderverstoringen

Wat kan de burgemeester doen wanneer online wordt opgeroepen tot een illegaal evenement? En wat kan de burgemeester doen als op sociale media grote onrust ontstaat over bepaalde personen of een gebeurtenis in de gemeente? In onderzoek van de NHL Stenden hogeschool is onderzocht welke interventies gemeenten tot hun beschikking hebben voor het handhaven van online aangejaagde orderverstoringen.

Uit het eerder gedane onderzoek 'Burgemeesters in cyberspace' (september 2018) blijkt dat burgemeesters online geen bevoegdheden kunnen gebruiken. Uit het nieuwe onderzoek 'Niet bevoegd, wel verantwoordelijk' blijkt dat het grootste deel ook aangeeft over voldoende bevoegdheden te beschikken (68%). Tegelijkertijd blijkt dat de meeste burgemeesters (71%) zich wel verantwoordelijk voelen voor online aangejaagde ordeverstoringen. Burgemeester Halsema geeft zelfs in het Parool aan ook verantwoordelijk te zijn voor de virtuele openbare ruimte. Hoe kunnen burgemeesters invulling geven aan deze gevoelde verantwoordelijkheid?

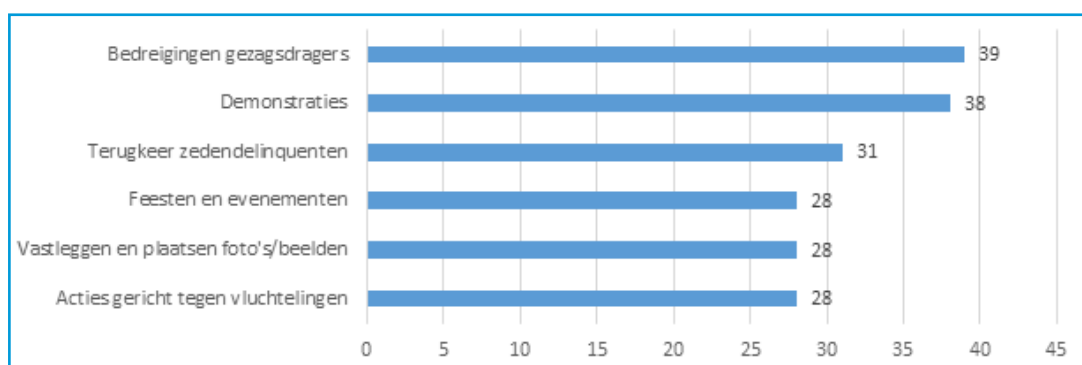


Hoe?

Een van de aspecten die handhaving bemoeilijkt is de grenzeloosheid van het internet. Maar dat is niet alles. Stel je voor dat je als gemeente niet weet wie er achter zit. In onderzoek van de NHL Stenden hogeschool is onderzocht welke interventies gemeenten tot hun beschikking hebben om online dreigingen van de openbare orde te handhaven. In het onderhavig onderzoek van NHL Stenden hogeschool is gekozen voor de focus op gevallen waarbij internet een aanjagende rol speelt voor de openbare orde en veiligheid. Cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit zijn buiten beschouwing gelaten. Doel van het onderzoek is om het handelingsperspectief van gemeenten op het gebied van internet en openbare orde en veiligheid te vergroten. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van 19 interviews, een vragenlijst onder alle burgemeesters (Respons 26-31%; 94-111 burgemeesters) en focusgroepen met gemeentelijke ambtenaren en crisiscommunicatie-experts.

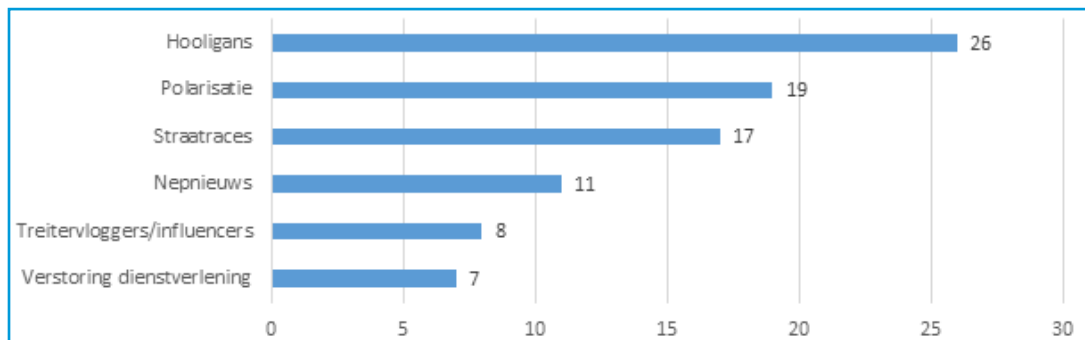
Casussen

Hoe groot is het probleem? Uit het onderzoek blijkt dat burgemeesters met name online bedreigingen van gezagsdragers (39%), online oproepen tot demonstraties (38%) en de terugkeer van zedendelinquenten (31%) ooit hebben meegemaakt. Ook hebben burgemeester relatief veel ervaring met online oproepen tot feesten en evenementen, gedeelde foto's of beelden die tot online onrust leiden en online acties gericht tegen vluchtelingen (28%).



Figuur 1. Percentage van burgemeesters die ooit ervaring heeft gehad met desbetreffende online dreigingen (meest voorkomend).

Minder vaak hebben burgemeesters te maken gehad met een verstoring van de openbare orde die te maken heeft met een online verstoring van de dienstverlening (7%), treitervloggers/influencers (8%), nepnieuws (11%), illegale straatraces (17%), polarisatie (19%) en hooligans (26%).



Figuur 2. Percentage van burgemeesters die ooit ervaring heeft gehad met desbetreffende online dreigingen (minst voorkomend).

Interventies

Uit het onderzoek blijkt dat ondanks dat formele bevoegdheden online niet toegepast kunnen worden, ze indirect wel gebruikt worden. Vaak wordt door gemeenten achterhaald wie de specifieke oproep(en) heeft geplaatst om vervolgens de gebruikelijke interventies in te zetten. Het gaat om de volgende interventies om een verstoring van de openbare orde te voorkomen:

- Gesprek (vaak offline en op locatie) – via politie, burgemeester of andere partijen,
- Aard van het gesprek (gericht op het maken van afspraken versus verbieden)
- Verwijzen naar APV (in het geval van oproep tot demonstraties, evenementen/feesten),
- Verwijzen naar verantwoordelijkheid eventuele schade (jurisprudentie bij Project X2 in Enschede/Blokkerfriezen),
- Verwijzen naar eventuele sancties (zoals een dwangsom), en
- Toepassen van een offline dwangsom (bijvoorbeeld noteren ID bij eerste fysieke overtreding en eventueel beboeten bij herhaling).

Communiceren bestuurders online?

Wat kan je als gemeente doen als je niet weet wie erachter zit? Veel burgemeesters zijn terughoudend met online communicatie blijkt uit het onderzoek. Zo heeft 35% van de aan de vragenlijst deelnemende burgemeesters ooit in algemene bewoordingen aangegeven hoe men wel of niet met elkaar om moet gaan online, heeft 32% zich ooit gemengd in een discussie op sociale media en heeft ongeveer de helft (48%) ooit online een gesprek gevoerd met een individuele inwoner. Ongeveer 1/3 van de burgemeesters heeft ooit met zijn persoonlijke sociale media gecommuniceerd om nepnieuws te ontcrachten (36%).

Wanneer naar opvattingen wordt gekeken, blijkt dat een groot deel van de burgemeesters het een goed idee vindt om in algemene bewoordingen online te reageren (54%) en ook het ontcrachten van nepnieuws wordt gezien als iets wat burgemeesters zouden moeten doen (71%). Veel minder burgemeesters zien het zitten om zich te mengen in online discussies (26%) en om online in gesprek te gaan met inwoners (25%).

Online communicatie kan onder andere plaatsvinden via persoonlijke sociale media-accounts van burgemeesters. Uit het onderzoek blijkt dat de meeste burgemeesters gebruik maken van LinkedIn (78%) en twitter (75%). Ongeveer de helft van de burgemeesters (51%) maakt gebruik van Facebook. Een klein deel van de burgemeester maakt gebruik van Instagram (30%). Uit interviews blijkt dat de persoonlijke sociale media doelgericht worden ingezet. Zo wordt Twitter door burgemeesters vooral gebruikt om de media te activeren en Facebook vooral ingezet voor contact met inwoners.

Meer informatie

Lees het eindrapport 'Niet bevoegd, wel verantwoordelijk' voor meer casuïstiek. Er is in het rapport ook discussie over de mogelijke online toepassing van de preventieve last onder dwangsom. Vragen? Mail willem.bantema@nhlstenden.com. Meer onderzoeken: <https://cybersciencecenter.nl/producten/>.

TIPS VAN CRISISCOMMUNICATIE-EXPERTS

Onbekend maakt onbemind? Volgens crisiscommunicatie-experts brengt online communicatie risico's met zich mee voor bestuurders. Onderstaand staan daarom enkele tips waar gemeenten rekening mee moeten houden:

- *Duiding* – Laat een goede omgevingsanalyse uitvoeren die zich niet beperkt tot online.
- *Duiding* – Onderzoek welk deel van de online onrust van buiten de gemeente komt.
- *Duiding* – Is er dreiging voor de OOV? Online reageren zorgt soms voor verdere escalatie.
- *Zichtbaarheid* – Combineer offline wijkbezoeken met online zichtbaarheid (ik was er).
- *Bereik* – Twitter is geschikt voor het snel bereiken van alle klassieke media.
- *Interventie* – Niets doen is ook een interventie (en in veel gevallen het beste).
- *Geloofwaardigheid* – Als online communicatie niet bij je past, kan je het beter niet doen.
- Als burgemeesters instappen met sociale media scheidt dat ook verwachtingen in crisissituaties.
- Als burgemeesters eenmaal online reageren is er geen weg terug (opschalingsmogelijkheden weg).
- Als burgemeesters online zichtbaar zijn wordt dat verwacht in voor- en tegenspoed.