



Handreiking

Sociale media

1 november 2025



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Aard en omvang	4
3. Typen agressie	4
4. Hoe beperk je agressie via sociale media?	5
5. Signaleren	6
6. Afhandelen	7
7. Strafbaarheid	8
8. Verhalen van schade	10

1. Inleiding

Sociale media is een onderdeel geworden van de samenleving. Sinds de opkomst van sociale media verplaatst een deel van de agressie tegen medewerkers met een publieke taak 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 elke vorm van agressie tegen medewerkers. De aanpak van 'digitale' agressie komt grotendeels overeen met de aanpak tegen niet-digitale agressie. Deze richtlijn adviseert hoe je agressie via sociale media kan beperken. Vervolgens wordt ingegaan hoe om te gaan met agressie via sociale media tegen een medewerker. En ten slotte staat beschreven welke vormen van online agressie strafbaar zijn.

Zie voor meer informatie over
online agressie via sociale media:
[**Infopunt Veilige Publieke Dienstverlening**](#)

2. Aard en omvang

Agressie op sociale media neemt steeds verder toe, zo ook richting mensen met een publieke taak. De agressie varieert van verbale uitingen tot ernstige bedreigingen en kan een behoorlijke impact hebben op zowel medewerkers als de betreffende organisatie. Uit onderzoek blijkt dat medewerkers angstiger worden en hun taak niet meer goed uit kunnen voeren. Daarom is het belangrijk om medewerkers te beschermen tegen online agressie en ze te ondersteunen wanneer online agressie ondanks preventieve maatregelen toch plaatsvindt.

3. Typen agressie

Agressie tegen medewerkers met een publieke taak via sociale media kan op verschillende manieren plaatsvinden. Gedragingen die voorkomen via sociale media zijn o.a. bedreiging, belediging, intimidatie, schelden, vernederen, pesten, chanteren, dwingen, stalken en discriminatie.

Medewerkers kunnen bijvoorbeeld bedreigd worden met het opzoeken van familieleden. Belediging kan de vorm aannemen van uitschelden, discrimineren of pesten. De uiting via sociale media kan eenmalig zijn, maar kan ook langdurig aanhouden. Als het stelselmatig aanhoudt, noemt men dit stalking.

Agressie kan plaatsvinden op accounts van de medewerker, van de organisatie of op het internet algemeen. Ook kunnen fake-accounts van medewerkers of organisaties aangemaakt worden. Al deze gedragingen kunnen ernstige gevolgen hebben voor medewerkers, net als bij niet-digitale agressie. Het is daarom belangrijk om op een juiste manier te handelen bij agressie via sociale media.

4. Hoe beperk je agressie via sociale media?

Agressie via sociale media is uiteindelijk niet helemaal te voorkomen. Sociale media is niet uit te bannen, noch agressie via sociale media. Wel zijn er maatregelen om agressie voor een gedeelte te voorkomen en te beperken. Naast algemene maatregelen zijn er maatregelen die specifiek genomen kunnen worden voor sociale media:

- Bespreek het gebruik van sociale media in de organisatie. Hierbij komen de volgende vragen aan de orde:
 - Wat zet je wel en niet van jezelf online?
 - In hoeverre bescherm je toegang tot informatie over jezelf. Is je account openbaar of afgeschermd?
 - Wat wil je als medewerker en als organisatie communiceren via sociale media?
 - Een andere tip: google jezelf en kijk wat er over jou te vinden is op internet.
- Bespreek welke gedragingen de organisatie en medewerkers als agressie zien en wat niet. Maak dit zo specifiek mogelijk en bedenk wat je in het dagelijkse leven (in 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.
- Neem in de huis- en gedragsregels op dat agressie via sociale media niet getolereerd wordt. Verspreid deze ook online.

- tussen werk en privé. Een medewerker kan zowel voor werk als voor privé gebruikmaken van sociale media, vanaf dezelfde accounts. Ook kan een medewerker via sociale media worden aangesproken over het werk of over de organisatie.

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

5. Signaleren

De belangrijkste voorwaarde voor het beperken van agressie via sociale media is dat agressie gesignaleerd wordt. 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 eerder deze afgehandeld kunnen worden.

Daarnaast kan een organisatie op verschillende manieren agressie tegen medewerkers of de organisatie signaleren. Verschillende tools bieden de mogelijkheid om berichten te ontvangen en op onderwerp en hashtag (#) te zoeken. Ook kun je als organisatie meldingen bij berichten over een gekozen onderwerp op het internet ontvangen. Door de organisatie als 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. Filtering en analyse van berichten is 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, dan is deze dossieropbouw belangrijk. Het Openbaar Ministerie geeft aan dat het belangrijk is om de originele data waar het strafbare feit gepleegd is, te behouden als bewijsstukken en toe te voegen aan het dossier.

Zie voor meer informatie:

<https://www.veiligepubliekediensverlening.nl/soorten-incidenten>

6. 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 volgende 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 overleg binnen de organisatie welke reactie het best past bij de situatie.
 - Reageer zo mogelijk niet direct op het account waar de agressie geuit is. Anders bestaat de kans dat de agressieve toon via de sociale media gaande blijft en zichtbaar blijft voor anderen. Ook kunnen anderen zich gaan mengen in de discussie.
 - 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 (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 naar 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 een klacht tegen de organisatie gericht? Reageer dan ook naar de afzender. Houdt vast aan dat agressie niet getolereerd wordt, maar bekijk tegelijk of de klacht opgelost kan worden.
 - Bedenk of de agressie aanleiding is tot melding bij de politie. Bij een strafbaar feit 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.

7. 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 op de hoogte is van de bedreiging. Ook moet de bedreiging zodanig zijn dat de bedreigde angst heeft dat de bedreiging uitgevoerd wordt. Het maakt hierbij niet uit als een bedreiging via sociale media op een indirecte manier plaatsvindt. De vormen van (strafbaar) agressief gedrag zijn opgenomen in tabel 1. Voor de strafeis en de uiteindelijke straf wordt, net als bij 'offline' agressie meegewogen dat het slachtoffer een werknemer met een publieke taak is.

Sinds 1 januari 2024 is het strafbaar om andermans persoonsgegevens te verzamelen en te delen om diegene te intimideren. Dit wordt ook wel doxing genoemd. Het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft een **handelingskader** opgesteld met als doel de impact van doxing op medewerkers te verminderen. Het geeft werkgevers concrete handvatten voor het omgaan met doxing, verdeeld over drie fases: preventie, handelen bij doxing en nazorg.

In sommige gevallen kan een veroorzaker van agressie 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.

Tabel 1: Strafbare feiten

Gedraging	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feiten?
Doxing	Ja	Wanneer iemand persoonsgegevens verzamelt en deelt om diegene te intimideren	Art artikel 285 d
Bedreigen	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)
Belediging	Ja	Indien: <ul style="list-style-type: none"> - Bij geschrift/afbeelding - Door toe/aangeboden geschrift/afbeelding 	Art 266/267 Sr (belediging)
Schelden	Onder omstandigheden	Als het een belediging of bedreiging betreft	Art 266/267/285 Sr
Vernederen	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Art 266/267 Sr
Treiteren/pesten	Onder omstandigheden	Als het een belediging betreft	Art 266/267 Sr Eventueel art 179 sr (ambtsdwang)
Dwingend gedrag	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	Onder omstandigheden	Indien het leidt tot dwang om een ambtshandeling te volvoeren of na te laten	Art 179 Sr Art 317 Sr (afpersing) Art 318 Sr (afdreiging)

Gedraging	Strafbaar?	Wanneer?	Welk(e) feiten?
Stalken	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	Onder omstandigheden	Indien bedreigend met bijvoorbeeld verkrachting	Art 285 Sr
Discriminatie naar sekse of leeftijd	Onder omstandigheden	Indien beledigend	Art 266/267 Sr
Discriminatie naar huidskleur, geloofsovertuiging, seksuele geaardheid of voorkeur	Ja	Indien beledigend	Art 137c Sr Eventueel art 147 Sr
Smaad en laster			Art 261/262 Sr (smaad/laster)

8. 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. Indien gewenst kan Slachtofferhulp Nederland hierbij ondersteunen.

In opdracht van



info@aovvt.nl
aovvt.nl