



Handboek

Online Orde

*Een praktisch handboek voor
het bestrijden van online onrust*





Oproep van de burgemeester
van gemeente Alkmaar

Handboek

Uitleg en praktische
adviezen om je voor te
bereiden op Online
Onrust

[Referenties](#)

Het ontbrekende puzzelstuk

- Aanleiding →
- Introductie →
- Fenomenen →
- Aanpak →

Online onderzoek

- Aanleiding →
- Juridische (on)mogelijkheden →
- Rollen en verantwoordelijkheden →
- Protocol Online Onderzoek →

Lokale aanpak

- Aanleiding →
- Vredestijd →
- Crisistijd →
- Nafase →

Eerste Hulp bij Online Onrust

Stappen die je kunt nemen in
tijden van crisis.

- Crisis →
- Nafase →



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding →

Introductie →

Fenomenen →

Aanpak →

Online onderzoek

Aanleiding →

Juridische (on)mogelijkheden →

Rollen en verantwoordelijkheden →

Protocol Online Onderzoek →

Lokale aanpak

Aanleiding →

Vredestijd →

Crisistijd →

Nafase →

Referenties

EHBOO

Crisis →

Nafase →

Aanleiding

Op 5 oktober 2023 speelde de Nederlandse profvoetbalclub AZ thuis tegen het Poolse Legia Warschau in Alkmaar tegen het Poolse Legia Warschau tijdens een Conference League thuiswedstrijd in Alkmaar. Hierbij ontstonden supportersrellen en zijn ook spelers aangehouden. Al snel werd duidelijk dat de onrust niet alleen tot uiting kwam in de fysieke leefomgeving, maar het ook gevolgen had in de online wereld. De burgemeester van Alkmaar, de gemeente Alkmaar als organisatie, maar ook andere organisaties en ondernemers in de gemeente ontvingen snel na de incidenten in het AZ-stadion ongewenste en haatdragende berichten via social media, e-mail en Google reviews. Die berichten gingen onder andere over dat Polen niet welkom zouden zijn in Alkmaar, over discriminatie, én over het handelen van de burgemeester. Wat begon als een voetbalwedstrijd, mondde uit in (wat bleek na onderzoek door TILT) morele verontwaardiging online, geuit door Poolse hoogwaardigheidsbekleders en daarna ook door een enorm aantal Poolse burgers. De hoeveelheid haatberichten, de snelheid waarmee deze online kwamen, maar ook de verontrustende inhoud ervan lieten zien dat een gemeente niet alleen te maken kan hebben met online aangejaagde offline openbare-ordeverstoringen, maar ook met offline aangejaagde online openbare-ordeverstoringen. In een razend tempo werd alles wat te maken had met de gemeente Alkmaar in diskrediet gebracht. Terwijl de negatieve berichten en recensies zich snel verspreidden via Google reviews en X werd ook duidelijk zichtbaar dat het puzzelstuk van offline aangejaagde online openbare-ordeverstoringen ontbrak in ons handelingsrepertoire. Om goed te kunnen handelen bij deze vorm van online onrust is het belangrijk om te weten wat er precies gedaan kan worden bij incidenten waarbij de fysieke leefomgeving en online wereld elkaar doorkruizen. Zo kun je je als gemeente op tijd en voldoende voorbereiden.





Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding →

Introductie →

Fenomenen →

Aanpak →

Online onderzoek

Aanleiding →

Juridische (on)mogelijkheden →

Rollen en verantwoordelijkheden →

Protocol Online Onderzoek →

Lokale aanpak

Aanleiding →

Vredestijd →

Crisistijd →

Nafase →

Referenties

EHBOO

Crisis →

Nafase →

Introductie

Dit handboek geeft inzicht in hoe gemeente Alkmaar handelt op het gebied van online orde, aan de hand van onze ervaring met de casus AZ-Legia Warschau, de analyse van de online berichten door onderzoeksbureau TILT, het onderzoek naar het handelen van Alkmaar door NHL Stenden, en het barrièremodel van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV). Allereerst wordt stilgestaan bij het beschrijven van het ontbrekende puzzelstuk; een onderscheid van verschillende fenomenen als het gaat om online orde. Vervolgens geeft dit handboek duidelijkheid over de mogelijkheden en het uitvoeren van online onderzoek als gemeente. Ten slotte ligt de focus op de interne organisatie en vereisten om de basis op orde te hebben voor het handhaven van online orde. Hier geven we inzicht in onze uitgangspunten bij het opwerpen van barrières en het uitvoeren van interventies.

Met dit handboek hopen we andere gemeenten te inspireren om zich voor te bereiden op het voorkomen en aanpakken van niet alleen online aangejaagde openbare-ordeverstoringen, maar ook offline aangejaagde online openbare-ordeverstoringen en online onrust. De juiste voorbereiding treffen is van groot belang om bij toekomstige incidenten adequaat en snel te kunnen handelen en online orde te kunnen handhaven.





Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding →

Introductie →

Fenomenen →

Aanpak →

Online onderzoek

Aanleiding →

Juridische (on)mogelijkheden →

Rollen en verantwoordelijkheden →

Protocol Online Onderzoek →

Lokale aanpak

Aanleiding →

Vredestijd →

Crisistijd →

Nafase →

Referenties

EHBOO

Crisis →

Nafase →

Fenomenen

Waar eerder de focus lag op online aangejaagde ordeverstoringen, waarbij de onrust start in de online wereld en uitmondt in de openbare ruimte (offline wereld), was er Alkmaar sprake van een fysieke gebeurtenis die zorgde voor onrust en ordeverstoringen in de online wereld. Dit lijkt een nieuw fenomeen: offline aangejaagde online openbare-ordeverstoringen. Voor het handhaven van de orde is het belangrijk om onderscheid te maken tussen deze twee verschillende fenomenen. Elk fenomeen vraagt andere interventies en geeft bestuurlijk andere mogelijkheden. Daarom richt dit handboek zich op twee fenomenen:

1. Online aangejaagde openbare-ordeverstoringen

Bij online aangejaagde openbare-ordeverstoringen gaat het om een (dreigende) fysieke verstoring van de openbare orde. Dat wil zeggen een verstoring van enige betekenis van de normale gang van zaken op of rondom een fysieke openbare of voor publiek toegankelijke plaats, waarbij deze (dreigende) verstoring in grote mate wordt versterkt of wordt veroorzaakt door bepaald gedrag dat online plaatsvindt.¹ Bij dit fenomeen roepen berichten online op tot het verstoren van de openbare orde in de fysieke leefomgeving. Bij het signaleren van het eerste bericht is er vaak nog sprake van weinig impact, maar dit kan snel escaleren wanneer het aantal online berichten toeneemt of het bericht veel wordt gedeeld. De impact die de online berichten hebben op personen en/of groepen zorgt er dan voor dat er een openbare-ordeverstoring in de fysieke leefomgeving kan ontstaan. Voordat de situatie daadwerkelijk escaleert, kan op basis van een online onderzoek gekeken worden welke interventies passend kunnen zijn. Bij dit fenomeen lijken één of enkele online berichten weinig impact te hebben en komt het proces relatief langzaam op gang, maar kan het uiteindelijk snel escaleren en veel impact maken in de offline wereld.

Gemeente Bodegraven zoekt naar middelen tegen het online verspreiden van complottheorieën om oproepen tot rellen, verspreiden van fake news, en het promoten van complottheorieën tegen te gaan.

2 Offline aangejaagde online openbare-ordeverstoring

Bij een offline aangejaagde online openbare-ordeverstoring geeft een fysieke verstoring van de openbare orde aanleiding tot het ontstaan van een verstoring van de openbare online wereld. Bij de berichten die online geuit worden, is er sprake van veel impact door het overschrijden van de grenzen van het grondrecht vrijheid van meningsuiting. Dit kan plaatsvinden in de vorm van: haatzaaien, doxing, discrimineren, bedreigen, belediging, belaging (stalking), opruiing, smaad en/of laster. In de berichtgeving is een verband te leggen met de fysieke openbare-ordeverstoring, maar mondt dit uit in een aparte verstoring in de online wereld. Er is vaak een duidelijk slachtoffer (doelwit) aan te wijzen in de berichten, wat maakt dat strafrechtelijke maatregelen genomen kunnen worden.

Voetbalwedstrijd AZ-Legia Warschau zorgt voor het massaal versturen van haatberichten. De offline gebeurtenis, incidenten in en om het stadion leidt tot verontwaardiging en zet aan tot haat. De vraag waar gemeente Alkmaar vooral mee zat: hoe kunnen we dit duiden?

¹ Advies Landsadvocaat 'Online aangejaagde openbare ordeverstoring', 26 oktober 2023



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding →

Introductie →

Fenomenen →

Aanpak →

Online onderzoek

Aanleiding →

Juridische (on)mogelijkheden →

Rollen en verantwoordelijkheden →

Protocol Online Onderzoek →

Lokale aanpak

Aanleiding →

Vredestijd →

Crisistijd →

Nafase →

Referenties

EHBOO

Crisis →

Nafase →



HET ONTBREKENDE PUZZELSTUK

Het ene fenomeen sluit het andere niet uit. Er kan zich bijvoorbeeld ook een situatie voordoen waarbij de fenomenen in elkaar overlopen. Denk hierbij aan een offline openbare-ordeverstoring die zorgt voor online onrust, die weer tot uiting komt in de openbare ruimte, wat weer tot uiting komt in de openbare ruimte. Wat vooral belangrijk is, is dat in beide fenomenen de openbare-ordeverstoringen veel impact (kunnen) hebben op de gemeente zelf.

Bestuurlijke bevoegdheden

Een verschil is dat wanneer een fysiek incident met veel impact zich afspeelt in de openbare ruimte en er sprake is van een typische verstoring van de openbare orde, de gemeente bestuurlijke maatregelen kan inzetten. Voor de incidenten in de online wereld heeft de gemeente geen wettelijke bestuurlijke bevoegdheden om online in te grijpen of verdere online onrust te voorkomen.

De Landsadvocaat geeft in zijn advies aan de Tweede Kamer (2023) aan dat het huidige wettelijke kader slechts in specifieke situaties van toepassing is. Het grondrecht 'Vrijheid van meningsuiting' biedt een hoge mate van bescherming voor (online) uitingen, ook als deze onwenselijk zijn. Dat maakt dat het moeilijk is om te handelen bij het constateren van online onrust en het handhaven van online orde. Het kan uiteindelijk veel impact hebben, maar de mogelijkheden tot het opwerpen van barrières via het strafrecht of het civiel recht zijn beperkt. Wel kan de gemeente bijvoorbeeld een persoon uitnodigen voor een gesprek, een waarschuwing geven in de vorm van een last onder dwangsom of civielrechtelijk de schade verhalen. In het hoofdstuk '[Lokale aanpak](#)' worden deze mogelijkheden verder omschreven.

Verloop van incidenten

Verder is het belangrijk om bewust te zijn van het feit dat het verloop van de incidenten, en daarbij het fenomeen dat zich voordoet, zowel snel als langzaam kan zijn. Hoewel bij het eerste fenomeen over het algemeen sprake is van een aanloopperiode, waarbij het fenomeen online wordt gesignaleerd en er tijd is voor het opwerpen van barrières voordat de fysieke ordeverstoring plaatsvindt, is bij het signaleren van het tweede fenomeen vaak gelijk al sprake van een online ordeverstoring of volgt deze in rap tempo op een openbare-ordeverstoring. De basis op orde hebben als gemeente, is dan ook van groot belang om snel te kunnen handelen en ernstige openbare offline én online-ordeverstoringen te kunnen voorkomen en/of aan te pakken.

Naast de online aangejaagde openbare-ordeverstoringen en de offline aangejaagde online openbare-ordeverstoringen kunnen ook twee andere fenomenen zich voordoen, namelijk online onrust en een offline openbare gebeurtenis met online gevolgen. Het zijn fenomenen waar niet de focus op ligt van de gemeente, omdat de openbare-ordeverstoringen hierbij ontbreken, maar deze zijn wel belangrijk bij het ontstaan van grote maatschappelijke onrust in de gemeente. De twee fenomenen die de volledige puzzel leggen als het gaat om het handhaven van de online orde zijn:





Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding →

Introductie →

Fenomenen →

Aanpak →

Online onderzoek

Aanleiding →

Juridische (on)mogelijkheden →

Rollen en verantwoordelijkheden →

Protocol Online Onderzoek →

Lokale aanpak

Aanleiding →

Vredestijd →

Crisistijd →

Nafase →

Referenties

EHBOO

Crisis →

Nafase →

3. Online onrust (binnen de grenzen van vrijheid van meningsuiting)

Bij online onrust is een verschuiving van weinig impact naar veel impact online zichtbaar. Een voorbeeld is het ontstaan van een online discussie over een maatschappelijk thema zoals de komst van een AZC. De onrust, het aantal berichten én de felheid online nemen toe waardoor ook de impact vergroot wordt. De onrust kan zich volledig afspelen in de online wereld, maar het verloop kan ook snel zorgen voor maatschappelijke onrust in de fysieke wereld. Zo kan online onrust er uiteindelijk voor zorgen dat er een manifestatie of demonstratie plaatsvindt om het ongenoegen, dat online is ontstaan, in de offline wereld te uiten. Echter kan online onrust ook zorgen voor een online aangejaagde openbare-ordeverstoring doordat de onrust dusdanig toeneemt dat men uiteindelijk oproept tot het verstoren van de fysieke openbare orde. Bij online onrust is het moeilijk in te schatten wanneer dit zou kunnen leiden tot een offline of online verstoring van de openbare orde. Het is daarom van belang om een team te hebben die de online onrust kan duiden en kan inschatten welke scenario's zich kunnen voordoen. Verderop in dit handboek besteden we meer aandacht aan het doen van [online onderzoek](#).

[Het verspreiden van nepnieuw in verschillende gemeenten over de komst van een AZC. Online discussie ontstaat waardoor de onrust onder gemeenten maar ook inwoners groeit.](#)

4. Offline openbare gebeurtenis met online gevolgen

Bij een offline openbare orde gebeurtenis met online gevolgen is er bijvoorbeeld sprake van een evenement, manifestatie of demonstratie waar online reactie op komt. De gebeurtenis zelf verstoort niet de openbare orde, blijft binnen de wet- en regelgeving, maar de gebeurtenis zorgt voor verontwaardiging online. De (morele) verontwaardiging die online ontstaat zal uiteindelijk kunnen leiden tot de uiting van online onrust of kan uiteindelijk zelfs leiden tot het online aangejaagde openbare-ordeverstoring.²

[De uitspraak van raadslid GroenLinks-PvdA Matthijs de Boer leiden tot een storm aan online reacties.](#)

² Demonstratie Joods namenmonument, waar online verontwaardiging ontstond op de fysieke demonstratie en zo uiteindelijk werd opgeroepen tot een tegen-demonstratie





Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding →

Introductie →

Fenomenen →

Aanpak →

Online onderzoek

Aanleiding →

Juridische (on)mogelijkheden →

Rollen en verantwoordelijkheden →

Protocol Online Onderzoek →

Lokale aanpak

Aanleiding →

Vredestijd →

Crisistijd →

Nafase →

[Referenties](#)

EHBOO

Crisis →

Nafase →

Aanpak

Ieder fenomeen vereist een andere aanpak, waardoor maatwerk is. Het goed herkennen van fenomenen kan helpen bij het maken van de juiste afweging: welke interventies zetten we nu in? Niet altijd is online onderzoek mogelijk, aangezien er soms geen tijd voorafgaat aan een crisis, maar soms ook omdat dit niet past binnen de geldende wet- en regelgeving. Maatwerk is van belang en dat maakt ook dat het aanpakken van deze fenomenen gebonden zal zijn aan de maatschappelijke ontwikkelingen. Ook die bepalen welke interventies inzetbaar zijn. Zo kan het vanuit de lokale aanpak het uitgangspunt zijn om doorgaans op online berichten te reageren, maar kan er bij een specifiek geval worden besloten dat dit niet de juiste interventie is.

Om de juiste keuzes te kunnen maken in vredestijd, crisistijd én de nafase is het van belang om als gemeente de basis op orde te hebben. Te weten welke wet- en regelgeving er bestaat rondom online onderzoek, maar ook binnen welke lokale keuzes er gehandeld dient te worden. De volgende twee hoofdstukken over '[Online Onderzoek](#)' en '[Lokale Aanpak](#)' bieden hierin de handvaten om als gemeente goed voorbereid te zijn op fenomenen van online onrust. Met daarbij het nadrukkelijke advies vanuit onze ervaringen met AZ-Legia Warschau om niet te wachten tot het jouw gemeente overkomt, maar juist nu te beginnen om jouw gemeente hier goed op voor te bereiden.





Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

[Referenties](#)

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→

Aanleiding

Ons leven speelt zich steeds meer online af. Binnen het veiligheidsdomein zien we dit terug in de verschuiving van de klassieke criminaliteitsvormen naar digitale criminaliteit, maar ook in het aantal online berichten, oproepen en discussies die gevolgen kunnen hebben voor de openbare orde. Een belangrijke eigenschap van de online wereld is anonimiteit. Je kunt je mening daardoor online gemakkelijk uiten op een positieve of negatieve manier, maar bijvoorbeeld ook gemakkelijk onjuiste, opruiende of grensoverschrijdende informatie verspreiden. Deze anonimiteit zorgt ook voor een gevoel van onaantastbaarheid. Dit leidt er vaak toe dat de grenzen van de vrijheid van meningsuiting hier sneller worden overschreden en er extremere uitspraken online worden gedaan in vergelijking met de offline wereld. Al deze verschillende soorten online uitingen kunnen leiden tot grensoverschrijdend online/offline gedrag. Als gemeente wil je openbare-ordeverstoringen zoveel mogelijk voorkomen en aanpakken als het nodig is. Daarvoor is het tegenwoordig noodzakelijk om in het geval van duidelijke signalen online onderzoek te doen.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op *het uitvoeren van online onderzoek in publiek toegankelijke bronnen in het kader van de handhaving van de openbare orde*. In '[Juridische \(on\)mogelijkheden](#)' wordt op beknopte wijze uiteengezet binnen welke juridische kaders gemeenten online onderzoek kunnen uitvoeren en wat voor soort online onderzoek er is toegestaan. Er wordt ook ingegaan op waarom iets wel of niet is toegestaan en de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende partners, denk hierbij aan burgemeester, politie en het OM.

Vervolgens zijn kaders en regelgeving omgezet naar een praktisch format. Zo is het '[Protocol voor Online Onderzoek](#)' de basis voor het doen van online onderzoek.

Visie

Doordat het leven zich tegenwoordig zowel fysiek als online afspeelt en online onrust kan uitmonden in openbare orde-verstoringen, is het voor ons duidelijk dat de burgemeester ook zijn/haar verantwoordelijkheid pakt in de digitale wereld. Natuurlijk moet hierbij rekening worden gehouden met de vrijheid van meningsuiting (artikel 7 van de Grondwet), die in hoge mate bescherming biedt voor (online) uitingen. Óók als online uitingen worden gezien als onwenselijk. Het is dan ook onze visie dat een gemeente online onderzoek mag uitvoeren in publiek toegankelijke bronnen zolang dit past binnen de geldende wet- en regelgeving. Om een openbare-ordeverstoring te voorkomen, moet er eerst duidelijk zijn wat zich online afspeelt en waar mogelijk op kan worden gereageerd. Daarom is het doen van online onderzoek in sommige gevallen noodzakelijk.



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→

Juridische (on)mogelijkheden

Aan het verzamelen van informatie van het internet, oftewel het doen van online onderzoek, zitten een aantal juridische (on)mogelijkheden.

Doel online onderzoek: handhaven openbare orde

De landsadvocaat

De landsadvocaat³ geeft in zijn advies aan de Tweede Kamer aan dat 'online onderzoek dat ten behoeve van de voorbereiding of de motivering van een besluit ter handhaving van de openbare orde wordt verricht' toelaatbaar is. Hij benadrukt dat het uitvoeren van online onderzoek door een gemeentelijke ambtenaar alleen gerechtvaardigd is als een signaal van de burgemeester aanleiding vormt om de inzet van een (gerichte) openbare ordebevoegdheid voor te bereiden, dan wel een keuze te maken in één van de algemene of specifieke openbare ordebevoegdheden (artikel 172, eerste lid van de Gemeentewet). Het wettelijk kader (zie hiernaast) voorziet in de grondslag voor het verrichten van gericht online onderzoek, zolang:

- het noodzakelijk is voor het handhaven van de openbare orde
- de belangen zorgvuldig worden afgewogen
- het besluit een deugdelijke motivering bevat

Het stelselmatig onderzoeken of monitoren van personen is niet toegestaan.

³ Advies Landsadvocaat aan de Tweede kamer met aanvullende notitie op 8 september 2023

Wettelijk kader

Artikel 6, eerste lid, sub e, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming:

'De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan: (...) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen'

Artikel 3:2, tweede lid, van Algemene Wet Bestuursrecht:

'Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen.'

Artikel 3:46, van de Algemene Wet Bestuursrecht:

'Een besluit dient te berusten op een deugdelijke motivering'

Artikel 3:2, tweede lid, van Algemene Wet Bestuursrecht:

'Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen.'

Artikel 3:46, van de Algemene Wet Bestuursrecht:

'Een besluit dient te berusten op een deugdelijke motivering'





Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→

Gegevensverzameling en inbreuk op persoonlijke levenssfeer

Autoriteit Persoonsgegevens

Daarnaast stelt de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) dat gegevens die op het internet voor iedereen beschikbaar zijn, als daar aanleiding toe is, door ambtenaren mogen worden verzameld als onderdeel van hun algemene bevoegdheid (voortvloeiend uit het artikel 3:2 lid 2 van de Awb). Wanneer informatie van het internet wordt verzameld, betekent dat echter wel een beperking van het recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De verwerking van persoonsgegevens moet daarom voldoen aan de eisen uit verschillende artikelen (zie wettelijk kader hiernaast). Het is vooral belangrijk voor een gemeentelijke organisatie om bij ieder online onderzoek goed af te wegen in hoeverre:

- het online onderzoek gedaan wordt op basis van een signaal dat de openbare orde (mogelijk) verstoord wordt
- het online onderzoek een inbreuk is op iemands levenssfeer
- minder ingrijpende maatregelen dan online onderzoek voorhanden zijn om het doel te bereiken

Wettelijk kader

Artikel 8 van het Europees verdrag van de Rechten van de Mens en de fundamentele vrijheden, het Recht op eerbiediging van privé-, familie- en gezinsleven:

1. Een ieder heeft het recht op respect voor zijn privé leven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn correspondentie.
2. Geen inmenging van enig openbaar gezag is toegestaan in de uitoefening van dit recht, dan voor zover bij wet is voorzien en in een democratische samenleving noodzakelijk is in het belang van de nationale veiligheid, de openbare veiligheid of het economisch welzijn van het land, het voorkomen van wanordelijkheden en strafbare feiten, de bescherming van de gezondheid of de goede zeden of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.

**Deze rechten staan ook in artikel 7 van het EU-Handvest van de grondrechten van de EU waar vaak ook naar wordt verwezen. De tekst is identiek.*

Artikel 17 van het Internationaal verdrag inzake burgerlijke en politieke vrijheden:

1. Niemand mag worden onderworpen aan willekeurige of onwettige inmenging in zijn privé leven, zijn gezinsleven, zijn huis en zijn briefwisseling, noch aan onwettige aantasting van zijn eer en goede naam.
2. Een ieder heeft recht op bescherming door de wet tegen zodanige inmenging of aantasting.

Artikel 8 van het EU-Handvest van de grondrechten van de EU, de bescherming van persoonsgegevens:

1. Eenieder heeft recht op bescherming van zijn persoonsgegevens.
2. Deze gegevens moeten eerlijk worden verwerkt, voor bepaalde doeleinden en met toestemming van de betrokkene of op basis van een andere gerechtvaardigde grondslag waarin de wet voorziet. Eenieder heeft recht van inzage in de over hem verzamelde gegevens en op rectificatie daarvan.
3. Een onafhankelijke autoriteit ziet erop toe dat deze regels worden nageleefd.

Artikel 10 van de Grondwet:

1. Ieder heeft, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen, recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer.
2. De wet stelt regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens.
3. De wet stelt regels inzake de aanspraken van personen op kennisneming van over hen vastgelegde gegevens en van het gebruik dat daarvan wordt gemaakt, alsmede op verbetering van zodanige gegevens.





Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→

Persoonsgegevens zorgvuldig verwerken

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Voor het uitvoeren van online onderzoek moet dus een dringende maatschappelijke noodzaak bestaan om de inbreuk op iemands privacy te rechtvaardigen. Daarbij is het goed om nog extra stil te staan bij de zes basisprincipes binnen de AVG voor het verwerken van persoonsgegevens. Deze principes staan ook centraal om vast te stellen of het gerechtvaardigd is om online onderzoek uit te voeren. [Artikel 5 van de AVG](#) heeft het over de volgende basisprincipes:

1. Persoonsgegevens moeten worden verwerkt op een manier die rechtmatig, behoorlijk en transparant is (**rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie**);
2. Persoonsgegevens moeten voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en volgens dezelfde doeleinden verder worden verstrekt (**doelbinding**);
3. De verzameling van persoonsgegevens moet toereikend zijn, maar er mogen niet meer gegevens verzameld worden dan nodig zijn voor het behalen van het doel (**dataminimalisatie**);
4. Persoonsgegevens moeten juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd (**juistheid**);
5. Persoonsgegevens moeten worden bewaard in een vorm, die het mogelijk maakt dat betrokkenen niet langer te identificeren zijn dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt, noodzakelijk is. Het opslaan van deze gegevens is enkel toegestaan met het oog op archivering in het algemeen belang, voor wetenschappelijk- en/of historisch onderzoek, of voor statische doeleinden. (**opslagbeperking**);
6. Persoonsgegevens moeten door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen beveiligd zijn en onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging (**integriteit en vertrouwelijkheid**).



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding →

Introductie →

Fenomenen →

Aanpak →

Online onderzoek

Aanleiding →

Juridische (on)mogelijkheden →

Rollen en verantwoordelijkheden →

Protocol Online Onderzoek →

Lokale aanpak

Aanleiding →

Vredestijd →

Crisistijd →

Nafase →

Referenties

EHBOO

Crisis →

Nafase →



ONLINE ONDERZOEK

Rollen en verantwoordelijkheden

Het is goed om te weten dat verschillende partners verschillende rollen en verantwoordelijkheden hebben als het gaat om online onderzoek. Het is belangrijk dat deze partners elkaar zoveel mogelijk aanvullen en optimaal gebruik maken van hun mogelijkheden online. Per gemeente zijn er verschillende partners aan te wijzen waarmee lokale samenwerkingsafspraken kunnen worden gemaakt. Hier worden de burgemeester, politie en jongerenwerk benoemd.



Burgemeester

In het kader van het handhaven van de openbare veiligheid, het voorkomen van wanordelijkheden en strafbare feiten en voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen kan de burgemeester online onderzoek laten uitvoeren. Er moet dus sprake zijn van een concrete aanleiding (een signaal voor een openbare-ordeverstoring) om uitvoering te geven aan deze wettelijke taak. Voor het uitvoeren van deze taak is het van belang om zorgvuldig een volledig beeld te vormen van de situatie.

Voor bestuursrechtelijk optreden door de burgemeester zijn er verder, buiten het opvragen van informatie bij de politie, geen andere mogelijkheden. In het hoofdstuk '[Lokale aanpak](#)' besteden we meer aandacht aan de specifieke interventies die de burgemeester bestuurlijk in kan zetten om online onrust te voorkomen en ordeverstoringen tegen te gaan.



Politie

[Artikel 3 van de Politiewet](#) geeft een weergave van de hoofdtaken van de politie, namelijk: het handhaven van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven. Binnen dit artikel is de politie bevoegd informatie te vergaren om openbare-ordeverstoringen tegen te gaan. Zij zouden vanuit die bevoegdheid online onrust kunnen signaleren of kunnen monitoren. HDit is alleen mogelijk als er geen sprake is van stelselmatigheid en als er slechts een geringe inbreuk wordt gemaakt op iemands privéleven. (artikel 8 EVRM, en artikel 10 van Grondwet). Wanneer de politie constateert dat de openbare orde wordt - of dreigt te worden - verstoord kan zij op basis van haar eigen politiebevoegdheden op een aantal manieren reageren. Niet alleen kan de politie een bestuurlijke rapportage met feitelijkheden en informatie opstellen voor de burgemeester, zodat die zijn bestuurlijke bevoegdheden in kan zetten. Ook heeft de politie buiten haar informatiepositie een belangrijke taak bij het verzoeken om een *Notice and Takedown*, onrechtmatige of strafbare content op internet melden (*notice*) bij een aanbieder van een dienst, waarna die aanbieder de content kan verwijderen (*take down*). De politie heeft dus een belangrijke rol in het signaleren en melden van online onrust. Een digitaal wijkagent kan hierbij een belangrijke rol spelen, net als de internet Ondersteuningsgroep (iOG), om pro-actief aan de slag te gaan met dit onderwerp en verdere online onrust tegen te kunnen gaan. Ook kan er bij de politie aangifte worden gedaan van strafbaarheden online (zie hoofdstuk '[Lokale aanpak](#)').



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding →

Introductie →

Fenomenen →

Aanpak →

Online onderzoek

Aanleiding →

Juridische (on)mogelijkheden →

Rollen en verantwoordelijkheden →

Protocol Online Onderzoek →

Lokale aanpak

Aanleiding →

Vredestijd →

Crisistijd →

Nafase →

Referenties

EHBOO

Crisis →

Nafase →



ONLINE ONDERZOEK



OM

Voor het aanpakken van online onrust heeft de officier van justitie een strafvorderlijke bevoegdheid om in te zetten. Artikel 125p van Wetboek van Strafvordering geeft namelijk het bevel tot het ontoegankelijk maken van gegevens, zoals bij bijvoorbeeld een opruiend bericht. Deze bevoegdheid kan echter pas worden ingezet als het een strafbaar feit betreft waarvoor voorlopige hechtenis is toegestaan. Dit bevel richt zich verder alleen op de reeds gedane uiting en niet op het voorkomen van nieuwe of herhaaldelijke uitspraken.



Jongerenwerk

Jongeren zijn veel online, waardoor online onrust vaak voorkomt onder een jongere doelgroep. Het jongerenwerk is dan ook een belangrijke partner om online onrust te signaleren. Ook kunnen ze signalen vertalen naar een methodische aanpak met als doel erger te voorkomen door bewustwording bij jongeren te creëren, het bespreekbaar te maken, en advies, informatie en voorlichting te geven. In het verrichten van online onderzoek kan het jongerenwerk de rol van het doorgeven van signalen op zich nemen, zodat er een aanleiding gevormd kan worden voor de gemeente om vanuit de wettelijke taak de openbare orde te handhaven en publiek toegankelijke bronnen te raadplegen. Het uitgangspunt in deze samenwerking is wel dat de vertrouwenspositie van de jongerenwerkers gewaarborgd blijft.





Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→

Protocol Online Onderzoek

Om ervoor te zorgen dat het online onderzoek daadwerkelijk binnen de juiste kaders plaatsvindt, is het werken met een protocol belangrijk. Daarom is het 'Protocol Online Onderzoek'⁴ ontwikkeld voor zowel de interne gemeentelijke organisatie als in samenwerking met externe partners. Dit document zet het wettelijke kader om in een praktische werkwijze. Door als gemeenteambtenaar gebruik te maken van het 'Protocol Online Onderzoek', wordt er gewerkt binnen de wettelijke kaders. Het is handig om collega's die online onderzoek uit zullen voeren voorafgaand te trainen op het gebruik van dit protocol en achtergrondinformatie zoals hierboven beschreven te delen.

Bewaren

De AVG stelt dat persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk bewaard mogen worden. Dat houdt in dat het van belang is om, naast goed af te wegen welke informatie wordt opgeslagen, ook binnen je team af te spreken voor hoelang en wie de regie voert voor het archiveren en/of verwijderen. Uitgangspunt is om in het protocol algemene informatie op te nemen en vooral te schrijven vanuit de interpretatie van de informatie die is gevonden en niet letterlijk over te nemen wat wordt gezien. Indien er sprake is van online onderzoek op een persoon is het van belang om enkel op anonieme wijze te archiveren.

⁴ Voetnoot bij het Protocol online Onderzoek opnemen: 'Het protocol is gebaseerd op het Protocol Online Onderzoek van het VNG en Noord-Holland Veilig, maar dan verder doorontwikkelt op basis van onze eigen ervaringen en bevindingen (Vereniging Nederlandse Gemeenten, en Noord-Holland Veilig (2024), https://vng.nl/sites/default/files/2024-05/vng_protocol_gebruiksaanwijzing_online_onderzoek.pdf)

Voorwaarden:

Op basis van bovenstaande informatie zijn er een aantal zaken belangrijk bij het uitvoeren van online onderzoek door gemeenten:

1. Zorg voor voldoende capaciteit en (juridische) kennis binnen de organisatie met betrekking tot online onderzoek.
2. Stel doelen en werkwijze vast binnen het team dat het online onderzoek zal uitvoeren en verwerk het in het veiligheidsbeleid (transparantie).
3. Betrek de functionaris gegevensbescherming bij online onderzoek.
4. Gebruik het Protocol Online Onderzoek om duidelijke onderzoeksdoelstellingen (vanuit doelbinding en proportionaliteit) te formuleren.
5. Gebruik geen nepaccounts om toegang te verkrijgen van een openbare pagina, maar maak zichtbaar dat je voor een gemeentelijke organisatie werkt.
6. Verzamel niet meer informatie dan nodig en als het al nodig is, dan waar mogelijk geanonimiseerd.
7. Schakel indien nodig, voor het duiden van informatie die verkregen is met het online onderzoek, een interne of externe collega in met meer expertise op het onderwerp (bijvoorbeeld in het geval van straattaal of specifieke onderwerpen of evenementen).

[DOWNLOAD PROTOCOL](#)



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→

Lokale aanpak online onrust in Alkmaar

Een goede voorbereiding op online onrust is cruciaal om een verstoring van de (online) openbare orde als gemeente zoveel mogelijk te voorkomen en aan te pakken. Zoals beschreven in het '[Het ontbrekende puzzelstuk](#)' kan online onrust of een aanleiding hiertoe uit onverwachte hoek komen. Daarom is het zaak om als gemeente zo snel mogelijk aan de slag te gaan om je als gemeente voor te bereiden op dit onderwerp. Naast het hoofdstuk over het op juiste wijze uitvoeren van [online onderzoek](#), beschrijven we in dit handboek daarom praktische tips en aanbevelingen voor gemeenten om zo goed mogelijk de basis op orde te brengen als het gaat om online onrust. Deze tips en aanbevelingen zijn gebaseerd op resultaten en aanbevelingen van onderzoek dat is uitgevoerd door NHL Stenden naar aanleiding van de online onrust in de gemeente Alkmaar ('Gehackt? Of toch online aangejaagd? Een evaluatie van de (online) aanpak van de gemeente Alkmaar na de Legia Warszawa-incidenten') en [het barrièremodel van het CCV](#).

We zullen hier uitleggen hoe een gemeente zich zo goed mogelijk kan voorbereiden door te benoemen welke acties/afspraken van belang zijn in verschillende fases: vredestijd, crisistijd en in de nafase. Deze fases hoeven niet opeenvolgend aan elkaar te zijn. In de praktijk zien we namelijk dat de fenomenen soms al plaatsvinden voordat we het doorhebben. Dat maakt dat het van belang is om de basis op orde te hebben en bezig te zijn met de stappen in 'vredestijd', zodat er direct overgegaan kan worden op het inzetten van de interventies die genoemd zijn onder 'crisistijd'.



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→



LOKALE AANPAK

Vredestijd

Om vanuit een goede basis snel en adequaat te kunnen handelen, zijn een aantal onderdelen van belang om op voorhand goed te organiseren. Deze vier onderdelen vragen om zowel een interne- als externe samenwerking. De krachten bundelen zorgt niet alleen voor een beperking van veiligheidsrisico's, maar ook een verbetering van de informatiepositie (wat kan helpen bij het signaleren van online onrust) en het beter kunnen inzetten van (bestuurlijke) maatregelen. De vier onderdelen op een rij:



1. Organisatorisch

Eigen online beveiliging op orde

Een gemeente is verantwoordelijk voor weerbare digitale systemen én de veiligheid van de informatie in die systemen, zodat de dienstverlening en bedrijfsvoering ten alle tijde in goede orde verloopt. Een gemeente moet daarom zelf goed beschermd zijn tegen mogelijk digitale ontwrichting of andere veiligheidsrisico's, zoals een hack, datalekken of gedigitaliseerde criminaliteit. Daarnaast is het van belang dat ook de interne bewustwording onder collegeleden, raadsleden en ambtenaren voor informatiebeveiliging en veilig werken op orde is. Informeren over de veiligheid van de digitale systemen, het trainen hoe veiligheidsrisico's herkend kunnen worden, maar ook hoe men bijvoorbeeld het beste zijn (social media) account kan beveiligen, is nodig om de basis op orde te houden. Hierbij speelt de CISO een belangrijke rol.

CISO

Het basisniveau voor informatiebeveiliging en risicomanagement dat wordt gehanteerd binnen de Nederlandse overheid is de verantwoordelijkheid van een Chief Information Security Officer (CISO). De CISO zorgt op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) voor een samenhangend pakket aan maatregelen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatie binnen een gemeente te waarborgen. De CISO is geen onderdeel van ICT en dient vanuit een onafhankelijke positie te kunnen adviseren over informatieveiligheid, waarbij de belangen van een afdelingshoofd niet mee zouden moeten wegen als het gaat om onafhankelijk advies. De CISO heeft een spilfunctie in de organisatie en een controlerende en adviserende rol wat betreft informatiebeveiligingsmaatregelen. Ook moet de CISO direct geïnformeerd worden als er sprake is van een (mogelijk) incident en is de CISO onderdeel van een gemeentelijk (cyber)crisisteam.

Crisisorganisatie op orde

Elke vorm van onrust vraagt om maatwerk. Ten eerste is het belangrijk om als gemeente op de hoogte te zijn van het bestaan van verschillende vormen van online onrust. Verder vraagt elke vorm van online onrust om maatwerk. Een van tevoren opgesteld crisisteam met duidelijke werkafspraken kan helpen bij een snelle en adequate aanpak. Vervolgens is het van belang om jaarlijks met elkaar te oefenen. Vervolgens is het van belang om dit jaarlijks met elkaar te oefenen, maar ook de werkafspraken binnen het crisisteam helder te hebben. Daarbij is het van belang om te weten wat we van elkaar mogen verwachten, maar ook vanuit welke basis wij te werk gaan. De aanpak van online orde wordt in Alkmaar geïntegreerd binnen de piketfunctie Expert Gemeente en werkafspraken op online orde worden hierbinnen



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→



LOKALE AANPAK

geborgd, zodat de burgemeester 24/7 voorzien kan worden van advies vanuit OOV dat passend is bij het fenomeen dat zich voordoet om te zorgen voor het snel inzetten van interventies om verdere onrust of openbare ordeverstoringen te voorkomen of aan te pakken. Verder kan een samenwerkingsconvenant duidelijk maken wat in de samenwerking met externe partners van elkaar verwacht mag worden.

Communicatie aangehaakt

Wanneer er sprake is van een online component in het verstoren van de openbare orde of het veroorzaken van maatschappelijke onrust, dan zijn de collega's van Communicatie onmisbaar. Niet alleen kunnen zij helpen bij het maken van een sentiment-analyse, maar zij kunnen ook handelen wanneer er bijvoorbeeld dreiging is naar een account van een bestuurder. Bij voorkeur heeft team Communicatie toegang tot de social media accounts van de leden van het college van Burgemeester en Wethouders om indien nodig in te kunnen grijpen op deze accounts. Om het aantal berichten en de schade op het slachtoffer te beperken kan het wenselijk zijn dat team Communicatie de social media accounts tijdelijk overneemt. Niet alleen kunnen zij zo het slachtoffer afschermen van wat er binnenkomt, maar kunnen zij ook het account tijdelijk dichtzetten om te voorkomen dat er meer berichten worden geplaatst. Het is verder belangrijk dat ze online onrust leren te herkennen en opschalen indien de kleinste signalen al zichtbaar worden. Liever te snel opschalen, dan achter de feiten aanlopen. Hoe beter de herkenning, des te beter de duiding en het begin van een adequate en snelle aanpak bij een online dreiging. Daarnaast is Communicatie uiteraard onmisbaar bij communicatieve interventies die ingezet worden.

Samenwerking met externe partners

Aangezien de bestuurlijke bevoegdheden op dit moment nog beperkt zijn in de aanpak van online openbare-ordeverstoringen, is het belangrijk om te weten welke externe partners hier wel

wat in kunnen betekenen. Zo hebben de politie en het OM strafrechtelijke bevoegdheden om de online orde te handhaven en kan HelpWanted civielrechtelijke steun verlenen aan zowel personen als organisaties. De belangrijkste partners op een rij:

Internetbeveiligingsdienst

De Internetbeveiligingsdienst (IBD), onderdeel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, ondersteunt gemeenten bij preventie, detectie, coördinatie en kennisdeling op het gebied van informatiebeveiliging. Verder ondersteunt de IBD de gemeente ook bij de bescherming van persoonsgegevens en het waarborgen van de privacy. Bij spoedeisende incidenten staat het IBD 24/7 klaar voor het verlenen van telefonische ondersteuning, deelname aan het crisisteam, het inschatten van de aard, omvang en ernst van de situatie, waarschuwing en monitoring.

Politie

Binnen Politie Noord-Holland is de Internet Ondersteuningsgroep (IOG) opgericht. De IOG richt zich op online problematiek zoals online ordehandhaving en is inzetbaar wanneer hun expertise noodzakelijk is bij incidenten. Zij kunnen helpen bij het analyseren en duiden van de online berichten en kunnen helpen bij het voorkomen en het beperken van openbare-ordeverstoringen. Dit kunnen zij door strafrechtelijke bevoegdheden in te zetten, zoals:

- Het bevel tot het ontoegankelijk maken van gegevens (artikel 125p Wetboek van Strafrecht), waarbij de communicatiedienst wordt bevolen bepaalde informatie van het internet af te halen. Bijvoorbeeld in het geval van een opruiend bericht. Deze bevoegdheid kan echter pas worden ingezet als het een strafbaar feit betreft waarvoor voorlopige hechtenis is toegestaan.
- Reactief te handelen door strafrechtelijk te vervolgen op bijvoorbeeld smaad of discriminatie om een toekomstige ordeverstoring te voorkomen en een duidelijk signaal af te geven dat dit soort berichten grensoverschrijdend zijn. Dit kan naar aanleiding van een aangifte of op eigen initiatief van het OM.



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→



LOKALE AANPAK

Het grondrecht 'Vrijheid van meningsuiting' maakt het vaak lastig om ook strafrechtelijk in te kunnen grijpen bij online onrust. Daarom is het extra belangrijk om goed te duiden wat er online gebeurt en of dit strafbaar is of niet, zodat er samen met het OM naar de strafbaarstelling gekeken kan worden.

HelpWanted

Helpwanted is hét landelijke meldpunt en de hulplijn waar inwoners en ondernemers zich kunnen melden bij online grensoverschrijdend gedrag. Verder kan HelpWanted helpen bij het offline halen van grensoverschrijdende berichten, maar bieden zij ook informatie en hulp aan de slachtoffers van bijvoorbeeld cyberstalking, doxing, cyberpesten, hacking, sextortion, nepprofielen, afpersing, bedreiging en fraude. Dit platform kan inwoners en ondernemers bijstaan in het beperken van de schade van online onrust. Hier kunnen bijvoorbeeld inwoners terecht met vragen en ook melding doen van online grensoverschrijdende berichten. Op dit moment vindt er een voorverkenning plaats of een meldvoorziening, zoals HelpWanted, ook relevant is voor gemeenten in het kader van online aangejaagde ordeverstoringen.

Extern onderzoek

Wanneer online onrust zich voordoet, is het van belang om zo snel mogelijk te duiden wat zich precies afspeelt. Soms ontwikkelt de onrust zich online dusdanig snel en is het zo veelomvattend, dat online onderzoek en/of een duiding van Communicatie geen voldoende beeld kan geven om een aanpak op te baseren. In dat geval kan het fijn zijn om politie of, indien dat niet mogelijk is, een extern onderzoeksbureau te betrekken die gespecialiseerd is in het uitvoeren van online onderzoek en het duiden van online onrust. In dergelijk onderzoek kan een kwalitatieve- en kwantitatieve analyse plaatsvinden van de online berichten en kan de samenhang van accounts en gebeurtenissen verduidelijkt worden. Deze

informatie geeft inzicht in wat zich daadwerkelijk afspeelt en biedt mogelijk de aanknopingspunten om interventies op te werpen.

Intergemeentelijke samenwerking

Voorbereid zijn op incidenten en crises die zich kunnen voordoen, betekent dat we aan de hand van kennis en ervaring moeten weten hoe te handelen, wanneer een fenomeen zoals hierboven besproken zich voordoet. Om op de hoogte te blijven van recente ontwikkelingen, ervaringen te delen en de handen ineen te slaan wat betreft de aanpak van online onrust is het goed om contact met andere gemeente en het CCV of VNG te houden. Daarnaast is het belangrijk om de ontwikkelingen binnen de Tweede Kamer te volgen. Op dit moment liggen er meerdere wetsvoorstellen ter consultatie wat ook van invloed gaat zijn op de bevoegdheden van zowel de burgemeester als de politie.



2. Online onderzoek

Online onderzoek en koppeling met offline signalen

Je wilt als gemeente zo snel mogelijk op de hoogte zijn van online onrust en weten hoe deze zich ontwikkelt. Hiervoor is het belangrijk om online onrust op tijd te signaleren (binnen de mogelijkheden en grenzen op dit gebied). Het gaat hierbij niet enkel om de gemeentelijke social media accounts, maar om de gemeente als geheel. Alle inwoners en ondernemers kunnen geraakt worden bij een online dreiging. De focus moet daarom liggen op de gehele gemeente, dus ook op onze inwoners en ondernemers. Juist een brede blik, samen met partners als team Communicatie, de politie, jongerenwerk en eventueel scholen, zorgt voor betere signalering en duiding.

Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→



LOKALE AANPAK

a. Communicatie in positie

De afdeling Communicatie kan signaleren wanneer er bijvoorbeeld naar aanleiding van evenementen of gebeurtenissen online onrust – dreigt te – ontstaan. De afdeling Communicatie dient hierop alert te zijn en signalen van negatieve of opvallende online sentimenten (op gemeentelijke kanalen of over de gemeente) snel intern met Team OOV te delen. Ook kunnen ze helpen bij het duiden hiervan.

b. Samen signaleren

Door samen te werken met politie en andere partners, zoals jongerenwerk, wooncoöperaties en/of scholen, kunnen alle partijen alert zijn op signalen van online onrust en signalen direct met elkaar delen. Signalen kunnen helpen (samen met informatie over offline onrust) om openbare-ordeverstoringen of het ontstaan van verdere online onrust te voorkomen. In een samenwerkingsconvenant kan worden vastgelegd wat, wanneer, en hoe wordt gesignaleerd en welke informatie wordt gedeeld rondom online onrust. Zo weten partners van elkaar wat ze mogen verwachten en hoe het proces rondom informatiedeling loopt.

c. OOV doet online onderzoek

Om interventies goed in te kunnen zetten bij online openbare-ordeverstoringen of offline openbare-ordeverstoringen die uitmonden in online onrust, is het belangrijk om online onderzoek te doen op basis van een duidelijk (online of offline) signaal. Hoe online onderzoek gedaan kan worden binnen de huidige wet- en regelgeving is omschreven in het '[Handboek Online Onderzoek](#)'.

d. Duiden

Het is belangrijk om de onrust goed te kunnen duiden; wat zit er precies achter? En welke positie heb je zelf? Zijn de berichten strafbaar? Dit zijn vragen die samen met partners beantwoord kunnen worden. Zorg dat je de mensen kent; wat beweegt hen en wat zijn hun doelen? Zowel online als offline.

e. Opschalen

Bij duidelijke signalen van online onrust en behoefte aan meer duiding/onderzoek, kan altijd contact worden opgenomen met het IOG van politie. Op deze manier kan een informatiebeeld worden gemaakt van wat zich online afspeelt. Op basis hiervan kan worden bepaald wat een adequate inzet is van strafrechtelijke-, civielrechtelijke- en bestuurlijke maatregelen.



3. Communicatie

Communiceren n.a.v. online berichten

Het is belangrijk om niet alleen in crisistijd, maar juist ook al in 'vredestijd' te communiceren over normen en waarden online. In overleg met de afdeling Communicatie is het goed om van tevoren te bepalen hoe te reageren op grensoverschrijdend gedrag online op de kanalen van de gemeente. Training van medewerkers in het reageren op online grensoverschrijdend gedrag en desinformatie wordt aanbevolen, waarbij het uitgangspunt wordt gehanteerd dat de wijze van omgang met elkaar in de offline wereld gelijk staat aan de wijze van omgang met elkaar in de online wereld.



4. Werkprocessen

Samenwerkingsafspraken vastleggen

Om goed voorbereid te zijn op online onrust, is het goed om van tevoren afspraken vast te leggen wat betreft de samenwerking. Denk dan aan vragen als:

- Wie is wanneer betrokken?
- Wie heeft welke rol?
- Wie heeft welke verantwoordelijkheid?

Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding →

Introductie →

Fenomenen →

Aanpak →

Online onderzoek

Aanleiding →

Juridische (on)mogelijkheden →

Rollen en verantwoordelijkheden →

Protocol Online Onderzoek →

Lokale aanpak

Aanleiding →

Vredestijd →

Cristijd →

Nafase →

Referenties

EHBOO

Crisis →

Nafase →



LOKALE AANPAK

- d. Hoe werken we samen van signaal tot actie?
- e. Welke interventies willen we in welke gevallen inzetten?
En bereidt deze zoveel mogelijk voor.

Mocht de crisis zich eerder voordoen dan het voorbereidende gesprek dan is het raadzaam deze vragen met elkaar te beantwoorden en op te nemen in een logboek.

Strafbaarstelling

Om juist te kunnen reageren op grensoverschrijdende berichten online, is het belangrijk om goed te weten wat er precies strafbaar is en wat niet. Er zijn verschillende categorieën uiteen te zetten als het gaat om strafbare berichten:

- Smaad, laster en belediging, artikel 261, 262 en 266 Wetboek van Strafrecht
- Doxing, artikel 285d en 298b Wetboek van Strafrecht
- Opruiing, artikel 132 Wetboek van Strafrecht

Daarnaast is het goed om alvast inzichtelijk te maken wat de werkwijze is voor het doen van aangifte in geval van grensoverschrijdend online gedrag. Dit kan mee worden genomen in de samenwerkingsafspraken met politie.

Agressieprotocol

In het gemeentelijk agressieprotocol kan ook expliciet een gedeelte worden opgenomen over online agressie. Het gaat dan om de agressieprotocollen voor:

- a. Politieke ambtsdragers
- b. Ambtenaren

Dit agressieprotocol kan ook beschikbaar worden gesteld aan andere organisaties als voorbeeld. Belangrijk om oog te hebben voor het slachtoffer en in het agressieprotocol op te nemen hoe het slachtoffer ondersteund kan worden.



@Amcgschouten

You're just a racist slut. What your city did yesterday, segregating people by nationality, arresting them for speaking Polish, is disgraceful. Or did you have a grandfather in the SS Nederland Division?



This is Anja Schouten @Amcgschouten, mayor of Alkmaar. It was she who gave the order to deport all Polish-speaking people from the city. The Netherlands - a nation of descendants of slave traders and several dozen thousand volunteers for the Waffen SS.



Greetings to the fascist town #Alkmaar! Poles died liberating the Netherlands, but apparently they left behind a lot of fascists.



Member of @Europarl_EN @AndrzejHalicki about the scandalous events in Alkmaar:

"I have never encountered such aggression, and I have been on dozens of European trips. It was an unprecedented and scandalous situation. Just like the statements made by the Mayor of Alkmaar @Amcgschouten, harassing people from Poland just for being from Poland. I think this should have legal and sporting consequences."

Full video youtu.be/nC08JhMYa6w



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding →

Introductie →

Fenomenen →

Aanpak →

Online onderzoek

Aanleiding →

Juridische (on)mogelijkheden →

Rollen en verantwoordelijkheden →

Protocol Online Onderzoek →

Lokale aanpak

Aanleiding →

Vredestijd →

Crisistijd →

Nafase →

Referenties

EHBOO

Crisis →

Nafase →



LOKALE AANPAK

Crisistijd

Niet altijd heb je gelijk in de gaten dat er zich een crisis afspeelt, maar hoe eerder je weet wat er speelt, des te beter de online onrust kan worden aangepakt. In de eerste fase van een crisis is het daarom ook van belang om de onrust zo snel mogelijk te duiden. Voor een goede duiding zijn meerdere partners nodig voor het aanleveren van alle informatie. Een crisisteam met betrokken partners is daarbij onmisbaar voor het opzetten van een adequate aanpak. Hieronder staan zes belangrijkste stappen om niet te vergeten ten tijde van een crisis. Wanneer er plots online onrust ontstaat en er geen voorbereidende maatregelen in de organisatie zijn getroffen, dan zijn er nog steeds een aantal belangrijke stappen om door te kunnen nemen (bekijk hiervoor ook het [EHBOO-document](#)).



1. Intern crisisteam bijeenbrengen

Zorg ervoor dat het crisisteam met elkaar in contact komt en gezamenlijk een schets van de situatie wordt gemaakt: wat is er precies aan de hand, welke informatie mist nog, en wie kan zorgen voor de ontbrekende informatie?



2. Externe partners aanhaken

Haak afhankelijk van de situatie partners als de IBD, jongerenwerk, politie en andere betrokkenen aan. Maak tijd om verwachtingen naar elkaar uit te spreken, de rollen goed te verdelen en af te stemmen wanneer informatie met elkaar wordt gedeeld en wanneer met het slachtoffer. Is de situatie te complex en kan het basisteam van de politie geen uitkomst

bieden, dan kan het wellicht helpen om het IOG binnen de politie aan te haken. Ten tijde van een crisis is het IOG te bereiken door de meldkamer te bellen en aan te geven dat het IOG nodig is voor online onderzoek



3. Duiding

a. Fenomeen bekijken

Om welk fenomeen van online onrust gaat het? Op basis van deze kennis, kun je gemakkelijker bepalen welke interventies nodig of gepast zijn. Zie het hoofdstuk '[Het ontbrekende puzzelstuk](#)' voor de verschillende fenomenen die een andere aanpak vragen.

b. Online onderzoek doen

Afhankelijk van het fenomeen en de situatie kun je:

- Zelf als gemeente online onderzoek doen
- Samen met interne- en externe partners informatie bij elkaar brengen
- Via het Internet Ondersteuningsgroep (IOG) informatie opvragen

c. Informatiebeeld

Samen met partners de berichtgeving duiden. Van wie zijn de berichten afkomstig? Wat is de rol van de gemeente? Wat is de precieze inhoud van de berichten? Om hoeveel berichten gaat het? Trek geen overhaaste conclusies.

d. Verzamelen online bewijsmateriaal

Alert zijn op berichtgeving die kan dienen als bewijsmateriaal bij eventuele aangifte.



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→



LOKALE AANPAK



4. Aandacht voor slachtoffers

Zorg ervoor dat niet er niet alleen aandacht is voor het verder uitbreiden van de crisis, maar zorg ook vooral voor aandacht voor het slachtoffer. Hoe is hij/zij er emotioneel aan toe, zijn er vragen, is er verdere hulp nodig? Er zijn verschillende organisaties die slachtoffers van online grensoverschrijdend gedrag hulp kunnen bieden, zoals: HelpWanted, Safetynded, Slachtofferhulp.



5. Communiceren

a. Managen Social media kanalen

Bekijk zowel individueel als samen met externe partners (Politie en HelpWanted) de mogelijkheid om bepaalde berichtgeving te (laten) verwijderen voor het beperken van de schade en om de online onrust een halt toe te roepen. Het is van belang om met elkaar te kijken welke berichten er zijn op de eigen kanalen en af te wegen welke acties er genomen moeten worden (denk bijvoorbeeld aan het op slot zetten van accounts of het melden van berichten).

b. Lever maatwerk

Start op basis van de afspraken die eerder gemaakt zijn in vredestijd en leg deze naast het incident. Maatwerk van Team Communicatie is altijd noodzakelijk. Zij maken een inschatting of het geven van een reactie kan bijdragen aan het beperken of wegnemen van de online onrust. De scenario's die worden uitgedacht zijn:

- Niets doen, maar wel zichtbaar op social media blijven
- (Tegen)bericht/reactie posten
- Verbinding zoeken met initiatiefnemers met als doel het oproepen tot het verstoren van de openbare orde te beëindigen of te voorkomen.

c. Actieve Communicatie

Geef aan wat de grenzen zijn, maar luister ook! De burgemeester kan in de rol van burgermoeder/-vader normen en waarden stellen en wijzen op gewenst gedrag. Uitgangspunt daarbij is de stelling innemen dat hoe we met elkaar omgaan in de offline wereld gelijk is aan we hoe we met elkaar zouden om moeten gaan in de online wereld. Met respect naar én voor elkaar.



6. Interventies uit barrièremodel

a. Barrièremodel

Bepaal samen met interne en externe partners welke interventies uit het **barrièremodel** geschikt zijn om in te zetten (ook op basis van eerder gemaakte afspraken).

- Wees bij mogelijke offline openbare-ordeverstoringen scherp op het inzetten van de noodbevoegdheden (artikel 175/176 Gemeentewet).

b. Faciliteer waar mogelijk

Faciliteer legitieme intenties. Wanneer er een persoon of groep in beeld is, nodig diegene of die organisatie dan uit voor een gesprek. Maak het kleiner en probeer erachter te komen wat er achter de toon van online berichten zit en ga het gesprek aan.

Verder is er een mogelijkheid om aan te geven dat mogelijke schade civiel-rechtelijk verhaald zal worden op degene die verantwoordelijk is voor de onrust.



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→



LOKALE AANPAK

Nafase

Online onrust vindt in onze ervaring plaats in een aantal golven, de online onrust is zelden meteen helemaal verdwenen, maar ebt nog een tijd na. Deze golven van onrust maken dat het belangrijk is om nog te blijven monitoren, maar er op een gegeven moment ook kan worden toegewerkt naar de nafase en het afronden van de opschaling. In de nafase is het belangrijk om oog te houden voor het slachtoffer, vanuit communicatie een duidelijke keuze te maken hoe er gehandeld gaat worden, het strafrechtelijke proces te doorlopen door het doen van aangifte, maar ook tijd te nemen om te evalueren. Hieronder worden deze belangrijke facetten nader uitgelegd:



Aandacht voor slachtoffers

In deze fase is het belangrijk om het slachtoffer uit te leggen dat het risico bestaat dat de online onrust zich opnieuw kan voordoen. In intensiteit zal het minder zijn als de eerste golf, maar ook opnieuw kan het slachtoffer worden getroffen. Daarom is het van belang om ook weken ná de start van de online onrust oog te hebben voor het slachtoffer. Te luisteren en er voor het slachtoffer te zijn. Te toetsen wat het slachtoffer nodig heeft, het slachtoffer te steunen waar mogelijk en vooral ook te duiden op basis van feiten. Het crisisteam is hiervoor verantwoordelijk en houdt de regie op het verloop van de crisis. In de nafase is het verder vooral belangrijk om te bepalen of je als gemeente nog iets wilt communiceren over de afloop van de crisis.



Aangifte doen

In deze fase is van belang om vanuit het crisisteam te kunnen vaststellen of de berichten die zijn verzonden strafbaar zijn of niet. Wanneer is vastgesteld dat er sprake is van een strafbare uiting dan is het belangrijk om individueel of als organisatie aangifte te doen bij politie van smaad, laster, belediging of discriminatie voor het afgeven van een duidelijk signaal. In overleg met politie kan besproken worden welke consequenties een aangifte zou kunnen hebben. Uitgangspunt van gemeente Alkmaar is om indien het kan aangifte te doen, zodat er ook in de online wereld een norm wordt gesteld.



Communicatie

Na de eerste golf aan online berichten met een haatdragende of dreigende ondertoon is het van belang dat de socials worden gemonitord op online onrust. Niet alleen kan dit bijdragen aan het verzamelen van informatie, maar kan dit voornamelijk ook helpen om het slachtoffer gerust te kunnen stellen en wellicht met het crisisteam te komen tot een afronding van de crisis. Indien er gekozen is voor het dichtzetten en/of overnemen van een account in de crisisperiode, dan is het aan te raden het slachtoffer geleidelijk toegang te geven en het account weer open te stellen. Dit alles in goed overleg en in samenspraak met het slachtoffer. Hoofddoel is het slachtoffer goed en zorgvuldig ondersteunen. In de nafase is het vooral belangrijk om vanuit Communicatie te besluiten of het wenselijk is om over de afloop van de crisis te communiceren.



Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→

Online onderzoek

Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→

Lokale aanpak

Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→

Referenties

EHBOO

Crisis	→
Nafase	→



LOKALE AANPAK



Evaluatie

De allerlaatste stap in de nafase is het evalueren van de crisis. Belangrijk om met de partners te kijken wat ging er goed en 'welke lessen zijn er te leren. Treed waar mogelijk ook naar buiten met de ervaringen (lessons learned) door middel van een persbericht, via het CCV of regionale samenwerkingsverbanden om zo preventief anderen te helpen bij vergelijkbare situaties.



Het ontbrekende puzzelstuk	
Aanleiding	→
Introductie	→
Fenomenen	→
Aanpak	→
Online onderzoek	
Aanleiding	→
Juridische (on)mogelijkheden	→
Rollen en verantwoordelijkheden	→
Protocol Online Onderzoek	→
Lokale aanpak	
Aanleiding	→
Vredestijd	→
Crisistijd	→
Nafase	→
Referenties	
EHBOO	
Crisis	→
Nafase	→



REFERENTIES

Literatuurlijst

Hoofdstuk Het ontbrekende puzzelstuk

Hooghiemstra & Partner, en Pro Facto (2023), [‘Handreiking voor gemeenten voor online onderzoek bij het handhaven van de openbare orde’](#)

Hooghiemstra & Partner, en Pro Facto (2023), [‘Juridisch kader online onderzoek in publiek toegankelijke bronnen door gemeenten in het kader van de openbare orde’](#)

Hooghiemstra & Partner, en Pro Facto (2023), [‘Veelgestelde vragen over online onderzoek door gemeenten in het kader van de handhaving van de openbare orde’](#)

Yeşilgöz-Zegerius, D, en Bruins Slot, H (2023) [‘Kamerbrief over online aangejaagde openbare ordeverstoringen’](#)

Hoofdstuk Online Onderzoek

Pels Rijken Landsadvocaat (sept 2023), [‘Advies online aangejaagde openbare-ordeverstoringen’](#)

Pels Rijken Landsadvocaat (okt 2023), [‘Advies online aangejaagde openbare-ordeverstoringen’](#)

Bantema, W., Westers, S., Hoekstra, M., Herregodts, R., Munneke, S. (2021), [‘Black box online monitoring bij gemeenten onderzocht - Een wankel fundament onder een stevige praktijk’](#)

Bantema, W., Twickler, S.M.A., Munneke, S.A.J., Duchateau, M., en Stol, W.Ph. (2018), [‘Burgemeesters in cyberspace - Handhaving van de openbare orde door bestuurlijke maatregelen in een digitale wereld’](#)

Vereniging Nederlandse Gemeenten, en Noord-Holland Veilig (2024), [‘Protocol Online Onderzoek – Openbare Orde en Veiligheid’](#)

Het Centrum van Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2021), [‘Factsheet onderzoek ‘Black box van gemeentelijke online monitoring’](#)

Vereniging Nederlandse Gemeenten, en Noord-Holland Veilig (2024), [‘Visuele weergave Protocol Online Onderzoek – Openbare Orde en Veiligheid’](#)

Het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie (2016), [‘Algemene Verordening Gegevensbescherming’](#)

Hoofdstuk Lokale Aanpak

Bantema, W., Twickler, S., en Vries, de S. (2022), [‘Juridische grenzen en kansen bij openbare-ordehandhaving - Een onderzoek naar mogelijkheden van de APV voor de aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen’](#)

Vuik, G., en Bantema, W. (2021), [‘Het digitaal gebiedsverbod als gemeentelijk instrument tegen online aangejaagde ordeverstoringen’](#)

Bantema, W., Bartelds, A., Greijdanus, H., Postma, L., en Postmes, T. (2023), [‘Interventiematrix online aangejaagd geweld’](#)

Ministerie van Justitie en Veiligheid, en het Centrum van Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2021), [‘Een verkenning naar niet-juridische instrumenten voor gemeenten bij online oproepen tot rellen’](#)

Dekker, I., en Boersma, P. (2012), [‘Handreiking Communicatie bij maatschappelijke onrust na ernstige geweldsincidenten’](#)

Gu, M., Guo, H., Zhuang, J., Du, Y., en Qian, L. (2022), [‘Social Media User Behavior and Emotions during Crisis Events’](#)

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2023), [‘Nepnieuws?! Zo herken je 7 vormen van misleidende en onjuiste informatie’](#)

Steele, J.L., en Blau, N. (2023), [‘An Analysis of Police Department Crisis Communication via Social Media’](#)

Jungblut, M., Kümpel, A.S., en Steer, R. (2024), [‘Social media use of the police in crisis situations: A mixed-method study on communication practices of the German police’](#)

Nuance door Training & Advies en NINSA (2024), [‘De werking van woorden als wapen’](#)

Smeets, M.E. (2022), [‘Onrust begrijpen begint bij anders kijken’](#)

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2024), [‘Handreiking Omgaan met misinformatie voor medeoverheden | Kennisbank Openbaar Bestuur’](#)

Hutten, L., en Vig J. (2023), [‘Barrièremodel Online aangejaagde ordeverstoringen’](#)

Bantema, W. (2022), [‘Bestuurlijke mogelijkheden en uitdagingen bij de aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen’](#)

Bantema, W. (2023), [‘De burgemeester, burgervader, handhaver van de openbare orde en sheriff van het internet - deel 2 \(nieuw\)’](#)

Veen, de L., Moors, H., en Smeets, M.E. (2024) [‘Fenomeenkaart Online Aangejaagde Ordeverstoringen’](#)

Kuiper J. (2024), [‘\(Voorbereiding op\) digitale ontwijking’](#)

Vereniging Nederlandse Gemeenten, en Noord-Holland Veilig (2022), [‘Interventiekaart online aangejaagde ordeverstoringen’](#)

Vries, de S., en Bantema, W. (2022), ‘Aanpak in kaart - Inzicht in een regionale aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen’

Bartelds, A., Postma, L., Vries, de S., Greijdanus, H., en Bantema, W. (2023), [‘Preventie van online aangejaagd geweld: Een praktijkverkenning naar de online werkwijze van jongerenwerkers en politie in Amsterdam Zuid-Oost’](#)

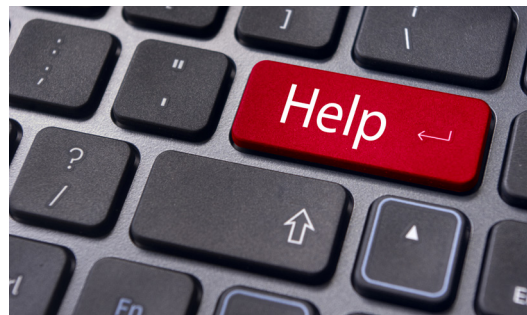
Huijstee, van M., Nieuwenhuizen, W., Sanders, M., Masson, E., en Boheemen, van P. (2021), [‘Online ontspoord - Een verkenning van schadelijk en immoreel gedrag op het internet in Nederland’](#)

EHBOO | Eerste Hulp bij Online Onrust

Een stappenplan voor het bestrijden van online onrust

Crisis

Sprake van Online Onrust?
Ga gelijk met deze stappen aan de slag!



1

Oog voor het slachtoffer

Zorg ervoor dat er niet alleen aandacht is voor het verder uitbreiden van de crisis, maar zorg ook voor aandacht voor het slachtoffer. Hoe is hij/zij er emotioneel aan toe, zijn er vragen, is er verdere hulp nodig? Er zijn verschillende organisaties die slachtoffers van online grensoverschrijdend gedrag hulp kunnen bieden: HelpWanted, Safetynet, Slachtofferhulp. Kijk bijvoorbeeld samen naar wat er gebeurt op de social media accounts, laat accounts tijdelijk overnemen of zelfs dichtzetten om de schade op slachtoffer te beperken. Schroom als slachtoffer niet om hulp er bij te halen om gezamenlijk te bepalen wat nu de beste actie is om de online onrust zo snel mogelijk weg te nemen.

2

Stel een team samen

Haak afhankelijk van de situatie de juiste personen aan (bijvoorbeeld: adviseur openbare orde en veiligheid, CISO, jongerenwerk, communicatie, politie, Internet Ondersteuningsgroep [IOG] en/of Internetbeveiligingsdienst [IBD]). De structuur van een crisisorganisatie kan helpen bij een adequate en snelle aanpak. Maak tijd om verwachtingen naar elkaar uit te spreken, de rollen goed te verdeelen en af te stemmen wanneer informatie met elkaar wordt gedeeld en wanneer met het slachtoffer. De aanpak van online orde in Alkmaar wordt geïntegreerd binnen de piketfunctie Expert Gemeente. Vanuit deze functie zal de regie op deze integrale samenwerking worden gevoerd, zodat de burgemeester 24/7 voorzien kan worden van advies en slagkracht.

3

Aan de slag

Belangrijk is om elke stap bij te houden in een logboek zodat de situatie (inclusief berichten) en de daarop genomen stappen/interventies goed zijn vastgelegd. Wanneer online onrust zich voordoet, is het van belang om zo snel mogelijk te duiden wat er gebeurt. Belangrijk om een aantal stappen uit te lopen:

Stap 1: Fenomeen vaststellen. Om welk fenomeen van online onrust gaat het? Wat zie ik?

Stap 2: Doe online onderzoek op basis van een signaal (gebruik het '[Protocol Online Onderzoek](#)' om het op de juiste wijze te doen) én betrek waar mogelijk interne- én externe partners voor het bijeenbrengen van informatie. Denk hierbij aan afdeling Communicatie, maar denk hierbij ook aan de ondersteuning van jouw basisteam van de Politie of de IOG die een informatiebeeld kan opleveren van wat zich online afspeelt.

Stap 3: Duiden van de informatie met het crisisteam. Hoeveel berichten zijn het? Van wie zijn de berichten afkomstig? Wat is de rol van de gemeente? Wat is de precieze inhoud van de berichten? Zijn de berichten strafbaar? Zorg ervoor dat er geen overhaaste conclusies worden getrokken en het team alert blijft op een verschuiving van online naar offline.

Stap 4: Verzamel online bewijsmateriaal bij strafbare uitingen.

Stap 5: Bepaal vanuit het crisisteam én met de burgemeester wat de communicatielijijn wordt. Weeg af of reageren op berichten een wenselijke interventie is of het publiceren van een artikel. Wees zo transparant mogelijk over de online onrust

Het ontbrekende puzzelstuk

Aanleiding



Introductie



Fenomenen



Aanpak



Online onderzoek

Aanleiding



Juridische (on)mogelijkheden



Rollen en verantwoordelijkheden



Protocol Online Onderzoek



Lokale aanpak

Aanleiding



Vredestijd



Crisistijd



Nafase



Referenties

EHBOO

Crisis



Nafase

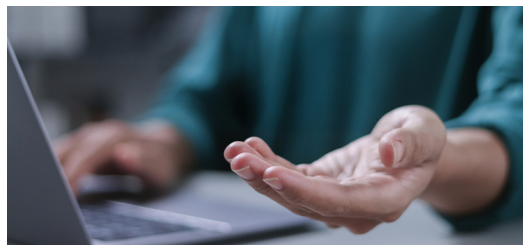


EHBOO | Eerste Hulp bij Online Onrust

Een stappenplan voor het bestrijden van online onrust

Nafase

Wanneer de acute online onrust omslaat in het af en toe signaleren van online onrust.



1



Oog voor het slachtoffer

In deze fase is het belangrijk om het slachtoffer uit te leggen dat het risico bestaat dat de online onrust zich opnieuw kan voordoen. In intensiteit zal het minder zijn dan de eerste golf, maar ook opnieuw kan het slachtoffer worden getroffen. Daarom is het van belang om ook weken ná de start van de online onrust oog te hebben voor het slachtoffer door te luisteren en er voor het slachtoffer te zijn, te toetsen wat het slachtoffer nodig heeft, het slachtoffer te steunen waar mogelijk, en vooral ook samen te duiden op basis van feiten. Indien er gekozen is voor het dichtzetten en/of overnemen van een account in de crisisperiode, dan is het aan te raden het slachtoffer geleidelijk toegang te geven en het account weer open te stellen. Dit alles in goed overleg en in samenspraak met het slachtoffer. Hoofddoel is het slachtoffer goed en zorgvuldig ondersteunen. Het crisisteam is hiervoor verantwoordelijk en houdt de regie op het verloop van de online onrust en het inchecken bij het slachtoffer. Het crisisteam is hiervoor verantwoordelijk en houdt de regie op het verloop in frequenties om in te checken.

2



Webcare

Na de eerste golf aan online berichten met een haatdragende of dreigende ondertoon is het van belang dat de socials worden gemonitord op online onrust. Niet alleen kan dit bijdragen aan het verzamelen van informatie, maar dit kan voornamelijk ook helpen om het slachtoffer gerust te kunnen stellen. Belangrijk is om vast te leggen hoe het verloop van het aantal online berichten en hoe het verloop van de intensiteit van de berichten gaat zodat dit in een analyse ook kan bijdragen in duiden van het fenomeen. Waar zijn er nog interventies mogelijk en wat ligt er dan nog open? Scenario's waar ten aanzien van de communicatie in de nafase aan kan worden gedacht is:

- Niets doen, maar wel zichtbaar op social media blijven
- (Tegen) bericht/reactie posten
- Verbinding zoeken met initiatiefnemers met als doel het oproepen van het verstoren van de openbare orde te beëindigen of te voorkomen.

3



Doorlopen strafbaarstelling

In deze fase is het van belang om vanuit het crisisteam (samen met de politie) te kunnen vaststellen of de berichten die zijn verzonden strafbaar zijn of niet. Er zijn verschillende categorieën uiteen te zetten als het gaat om strafbare berichten:

- [Smaad, laster en belediging](#), artikel 261, 262 en 266 Wetboek van Strafrecht
- [Doxing](#), artikel 285d en 298b Wetboek van Strafrecht Opruiing, [artikel 132 Wetboek van Strafrecht](#)

Is er sprake van een strafbare uiting? Ondersteun het slachtoffer dan om aangifte te doen en kijk vanuit het crisisteam waar ondersteuning plaats kan vinden.





Colofon

Redactie

Romy van den Heerik, rvandenheerik@alkmaar.nl

Desirée van Kampen, dvankampen@alkmaar.nl

Subsidie

De ontwikkeling van dit handboek werd mede mogelijk gemaakt door subsidie van de City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime - Online Aangejaagde Orde Verstoringen.

Vormgeving

Woltera Niemeijer, CO3, grafisch ontwerpers

Met dank aan

Joeri Vig (CCV), Judith Hagendijk (CCV), en Maïke Borst (Politie)



HULPLIJN

Wil je meer weten over dit onderwerp of heb je behoefte om te sparren?

Neem dan contact op met Team OOV van gemeente Alkmaar via 14 072 of stuur een e-mail naar TeamOOV@alkmaar.nl en wij denken graag met je mee!

