



Beantwoording vragen van de raad

Datum collegevergadering	25-7-2017
Registratienummer	Rs17.00576
Naam raadslid	M. Bok
Fractie	Velsen Lokaal
Portefeuillehouder(s)	F.C. Dales

Onderwerp: Privacy van burgers en moderatiebeleid op de Facebook pagina van gemeente Velsen

Toelichting bij de vragen:

De gemeente Velsen gebruikt een Facebook pagina om te communiceren met de inwoners van Velsen. Bij deze berichten van gebeurtenissen in Velsen worden regelmatig foto's geplaatst.

Op 13 juli 2017 is een aantal inwoners van Velsen genaturaliseerd tot Nederlander, wat voor die Velsenaren een feestelijke gebeurtenis was. Op de Facebookpagina van de gemeente Velsen zijn foto's van deze inwoners duidelijk herkenbaar geplaatst. Een aantal reacties geplaatst door andere inwoners van Velsen zijn van dien aard, dat deze de feestelijke gebeurtenis een nare nasmaak geeft.

Social media kanalen zijn een goed instrument om te communiceren met de inwoners van Velsen. Het lijkt echter dat niet elk onderwerp geschikt is voor dit kanaal, of geschikt is om reacties onder te laten plaatsen

Vraag 1

- Op welke wijze worden inwoners om toestemming gevraagd hun foto op de social media kanalen, zoals Facebook, van Velsen te plaatsen?
- Indien dit niet gebeurt, is het College het met Velsen Lokaal eens dat dit wel zou moeten gebeuren?

Antwoord vraag 1

- Er wordt altijd mondeling toestemming gevraagd aan betrokkenen of zij akkoord gaan met het maken van foto's en het plaatsen hiervan op Facebook. Dit is ook gebeurd bij de naturalisatiebijeenkomst van 13 juli 2017. Eens in de 6 weken vindt de naturalisatie plaats en worden hiervan tot nu toe foto's geplaatst op Facebook.
- Niet van toepassing.

Vraag 2

- a. Wat is het beleid met betrekking tot het gebruik van social media, zoals Facebook? Wanneer wordt er de mogelijkheid geboden om te reageren, en als die mogelijkheid wel wordt geboden hoe worden deze reacties gemonitord en gemodereerd?
- b. Indien daar geen beleid voor is, is het college met Velsen Lokaal eens dat het wenselijk is om hier richtlijnen voor op te stellen en de reacties op de social media kanalen van Velsen te monitoren en te modereren?
- c. Indien van toepassing, wanneer kunnen deze richtlijnen verwacht worden?

Antwoord vraag 2

- a. Nee, er is bewust geen beleid voor social media gebruik door de gemeente Velsen. Social media ontwikkelt zich razendsnel en als gemeente vinden we het vooral belangrijk om te blijven aansluiten bij die ontwikkelingen. Het is niet meer weg te denken als middel om te communiceren. Wel is voor ambtenaren in 2014 een interne richtlijn vastgesteld voor het gebruik van internet, e-mail en social media.

Met social media kunnen we niet alleen berichten plaatsen, maar ook luisteren en in gesprek zijn. De mogelijkheid om te reageren willen we niet beperken, want juist het in gesprek gaan vinden we de meerwaarde van social media. Kritische reacties zijn welkom, maar bij racistische of discriminerende opmerkingen behouden we ons het recht voor deze te verwijderen. Dat is in het verleden ook diverse malen gebeurd. In de meeste gevallen worden negatieve reacties gecorrigeerd door positieve reacties van andere inwoners. Daarmee ontstaat er een platform voor discussie.

- b. Vanaf april dit jaar is gestart is met een pilot mediateam. Sociale media berichten worden door dit team opgepakt en het streven is de berichten dezelfde dag af te handelen. Dit gaat met hulp van een monitorsysteem dat alles in relatie tot de gemeente Velsen (facebook/twitter/instagram en Whatsapp) monitort. Van alle berichten wordt 90% binnen 4 uur afgehandeld en 60% zelfs binnen het uur.

De werkwijze van het mediateam bestaat, in het kort, uit aandacht, antwoord en actie. Aandacht in de vorm van inleven/begrijpen. Als tweede het geven van een inhoudelijke reactie of het melden dat iets al dan niet bekend is. Vervolgens aangeven wat ermee gedaan is of wordt.

Het college is van mening dat het mediateam en bijbehorende werkwijze beter recht doet aan het fenomeen 'social media' dan het opstellen van een richtlijn.

- c. Niet van toepassing.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Velsen

