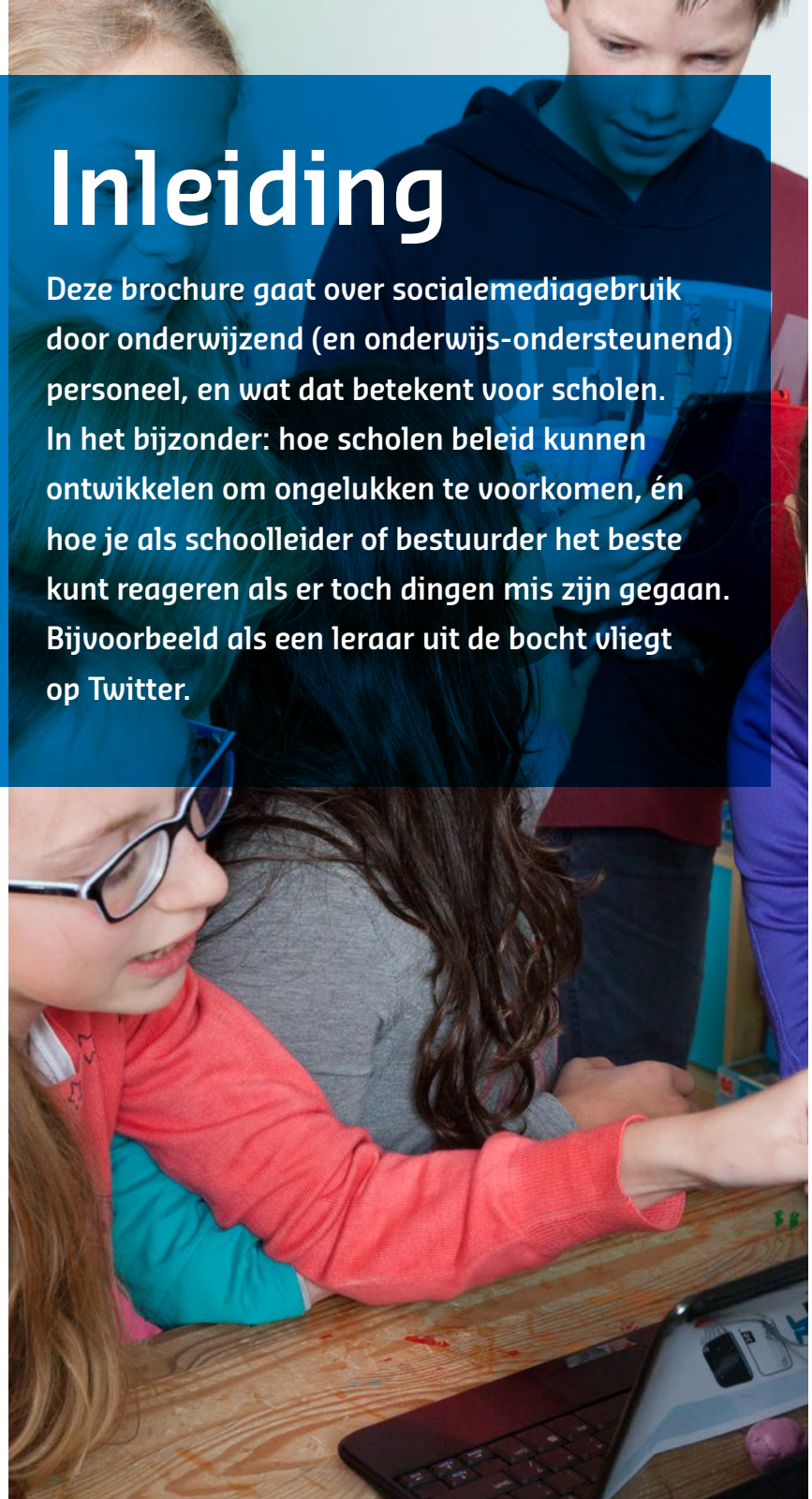
School & Veiligheid STICHTING

Kennisnet


# Sociale media en schoolmedewerkers: omgaan met valkuilen

# Inhoudsopgave 1/2

# Inhoudsopgave 2/2



# Inleiding

**Deze brochure gaat over socialemediagebruik door onderwijzend (en onderwijs-ondersteunend) personeel, en wat dat betekent voor scholen. In het bijzonder: hoe scholen beleid kunnen ontwikkelen om ongelukken te voorkomen, én hoe je als schoolleider of bestuurder het beste kunt reageren als er toch dingen mis zijn gegaan. Bijvoorbeeld als een leraar uit de bocht vliegt op Twitter.**

Daarnaast zullen we ingaan op situaties die de school of de medewerkers in diskrediet kunnen brengen, zoals haat-pagina's en compromitterende filmpjes van ouders of leerlingen, en hoe de school dáármee het beste kan omgaan.

## Centrale vraag

De vraag is: hoe je enerzijds de kracht van sociale media kunt benutten, met respect voor de vrijheid van meningsuiting, terwijl je anderzijds wilt voorkomen dat de school, de medewerkers, de leerlingen, of andere betrokkenen beschadigd raken. Ook de omgang met de traditionele media speelt daarbij een rol. Evenals het probleem dat op internet altijd alles valt terug te vinden. En dat er soms sneeuwbaleffecten kunnen ontstaan.

In de praktijk kan het bijvoorbeeld gaan om:

- online geuite meningen of standpunten van leraren
- online leerling/leraar-contacten buiten schooltijd
- online geuite meningen of klachten van leerlingen of ouders
- misplaatste 'hulp' van leerlingen of ouders
- filmpjes van opstootjes op het schoolplein
- filmpjes van gedoe in de klas
- doorgezonden sexting-beelden
- online pesten en schelden

Sommige zaken zijn juridisch van aard, maar niet alles is wettelijk geregeld. Deze brochure beschrijft dat spanningsveld, en hoe je ermee om kunt gaan.

## Uit de praktijk

Deze brochure is grotendeels gebaseerd op gesprekken met schoolbesturen, directies, teamleiders en leraren. Zij vertelden ons welke socialemedia-incidenten op hun scholen (po en vo) hadden plaatsgevonden, en hoe ze die hadden opgelost. Maar ook aan welke aanvullende informatie ze nog behoefte hadden.
Om het beeld compleet te maken, behandelen we incidenten die de media haalden, en de manier waarop scholen daarmee omgingen.

Alle informatie in deze brochure is juridisch en onderwijstechnisch gevalideerd.

## Doelgroep

Deze brochure is vooral bedoeld voor schoolleiders en schoolbesturen (po en vo). En in het verlengde daarvan: de medewerkers waaraan de beleidsontwikkeling gedelegeerd is.

Voor sommige onderwerpen zul je de input van jouw medewerkers nodig hebben. Hoe denken die zelf over anticiperen en reageren op kwesties rond sociale media? Zie verder bij 'Brochure en discussiekaarten' hieronder.

## Brochure en discussiekaarten

Veel zaken kunnen relatief simpel geregeld worden. Daarover gaat deze brochure. Maar niet álles kan simpel geregeld worden. Sommige dingen vereisen interne discussie.

Daarom hebben we ook '*discussiekaarten*' toegevoegd, waarmee je de discussie in jouw team op gang kunt brengen. De uitkomsten kan je gebruiken voor het aanscherpen van jouw eigen beleid.

De gesprekken zelf kunnen jouw medewerkers bewust maken van hun eigen socialemediagebruik.

### Leeswijzer

1. **Professionalisering** – laat zien dat 'gezond verstand' een goed uitgangspunt is, maar dat 'professionalisering' onontkoombaar is. Zowel voor leraren als voor de school.
2. **Beleidsontwikkeling** – positioneert socialemediabeleid binnen het integriteitsbeleid en het veiligheidsbeleid.
3. **Wat zegt de wet?** – laat zien welke wetten en regels van toepassing zijn. Plus antwoorden op veel gestelde vragen;
4. **Socialemediaprotocol** – geeft handvatten voor het opstellen van een eigen protocol. Met voorbeelden en blauwdrukken.
5. **Sancties** – laat zien wat je kunt doen als er dingen zijn misgegaan
6. **Tien tips voor omgaan met de (traditionele) media** – is een spoedcursus hulp bij ongelukken;
7. **Populaire apps** – beschrijft de populairste sociale media van dit moment, hoe ze gebruikt worden, en waar je terecht kunt als er dingen mis zijn gegaan.
8. **Praktijkvoorbeelden** – laat zien waar je in de praktijk mee te maken kunt krijgen. Elke casus is voorzien van commentaar door deskundigen.
9. **Tips** – voor wat je beter wel en niet kunt doen.
10. **Rampenplan voor socialemedia-incidenten** – voor als er dingen echt mis zijn gegaan.
11. **Checklist preventieve maatregelen** – omdat voorkomen beter is dan genezen.


# 1 Professionaliteit en ict-bekwaamheid

Van de personeelsleden wordt verwacht dat zij zich professioneel gedragen, ook wat betreft hun omgang met sociale media, en de school – als organisatie – moet dat ondersteunen. In de terminologie van Kennisnet is 'professionalisering' een van de vier onderdelen van *ict-bekwaamheid* (naast digitale geletterdheid, de leersituatie en de organisatie).

Hieronder laten we zien wat professionaliteit en ict-bekwaamheid in de praktijk betekenen, voor achtereenvolgens het personeel en de schoolorganisatie.

## Het personeel

Professionaliteit en ict-bekwaamheid bij de personeelsleden betekent:

- **dat ze voldoende kennis hebben over sociale media.**
  Bijvoorbeeld: dat ze op de hoogte zijn van de reglementen, gedragscodes en protocollen van hun eigen school, en dat ze trends en ontwikkelingen op sociale media goed bijhouden.
- **dat ze over voldoende vaardigheden beschikken qua digitale geletterdheid.**
  Met name: ict-basisvaardigheden, informatievaardigheden, mediawijsheid en computational thinking.
- **dat ze zich houden aan de wet.**
  Bijvoorbeeld: dat leraren geen auteursrechtelijk beschermd materiaal (her)publiceren, en dat ze de privacy van hun leerlingen respecteren, dus geen inbreuk maken op de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) of de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- **dat ze zich houden aan de grenzen die bepaald zijn door de school.**
  Bijvoorbeeld: dat leraren terughoudend moeten omgaan met het ventileren van controversiële meningen over politiek en maatschappij, als de school dat bepaald heeft. (Vanzelfsprekend is de vrijheid van meningsuiting een groot goed, maar scholen mogen daar – als werkgever – boven-wettelijke grenzen aan stellen, zoals "niet mogen zeggen dat alle asielzoekers het land uit moeten").
- **dat ze werk en privé gescheiden houden.**
  Bijvoorbeeld: geen WhatsApp-contact met de leerlingen dat niet over de stof of het huiswerk gaat, en geen eigen blogs promoten bij de leerlingen.
- **dat ze zich realiseren dat ze een voorbeeldfunctie hebben.**
  Bijvoorbeeld: als leraar niet Facebooken in de klas (dat mogen de leerlingen waarschijnlijk ook niet), en niet meer appen met leerlingen na 22 uur 's avonds (denk aan hun nachtrust).
- **dat ze zich voortdurend blijven ontwikkelen.**
  Bijvoorbeeld: deelnemen aan seminars, workshops en bijscholingscursussen om nieuwe ontwikkelingen bij te houden, met name op het gebied van ict-bekwaamheid.

## De schoolorganisatie

Professionaliteit en ict-bekwaamheid bij scholen (als organisatie) betekent:

- **dat alle relevante wet- en regelgeving bekend is.**
  Dat lijkt een open deur maar is het niet. Uit een *onderzoek* van PriceWaterhouseCoopers (pwc) bleek bijvoorbeeld dat geen enkele school de inhoud van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) kende. Wel het bestaan ervan, maar niet wat erin staat.
- **dat alle relevante wet- en regelgeving wordt doorgegeven aan de leraren.**
  Bijvoorbeeld: in de vorm van nieuwsbrieven, convocaties en workshops.
- **dat er een socialemediaprotocol voor de leraren is (of alsnog wordt opgesteld).**
  Zie ook '*Het socialemediaprotocol*' in deze brochure.
- **dat er heldere protocollen of stappenplannen zijn (of alsnog worden opgesteld) voor de omgang met incidenten en calamiteiten, zodat er niet geïmproviseerd hoeft te worden als er iets is misgegaan.**

Bijvoorbeeld: de wijkagent inschakelen, al of niet aangifte (of een 'melding' = aangifte light) doen bij de politie, nazorg voor de leerlingen regelen, communicatie naar de ouders organiseren (wat vertel je wel en wat niet), en de omgang met – regionale of landelijke – media voorbereiden.

- **dat het personeel gestimuleerd wordt om mee te denken over socialemediadilemma's.**
  Bijvoorbeeld: door groepsgesprekken te organiseren met behulp van de '*discussiekaarten*' van Kennisnet.
- **dat de ict-bekwaamheid van de leraren op peil wordt gehouden.**
  Bijvoorbeeld: met lezingen, cursussen of workshops.

## Wet- en regelgeving

Alle relevante wet- en regelgeving die betrekking heeft op het gebruik van sociale media wordt besproken in deze brochure.
Zie verder: '*Wat zegt de wet?*' in deze brochure.

Maar professionalisering omvat meer dan je houden aan de wet. Zoals:

- eigen beleid ontwikkelen dat bovenwettelijke elementen kan bevatten (en dus verder kan gaan dan de wet, op basis van de eigen visie en identiteit van de school)
- permanent overleg voeren met de leraren
- peilen waar de leraren behoefte aan hebben en inspelen op die behoeftes
- het formuleren van een duidelijk mediabeleid voor als er dingen mis zijn gegaan (wat doen we als er een cameraploeg op de stoep staat?)

## Protocollen

Het begrip 'protocol' kent talloze definities. Variërend van 'stappenplan', tot 'gedragscode' of 'regels en afspraken'. Van Dale (Groot woordenboek der Nederlandse taal) geeft maar liefst 10 verschillende betekenissen. Wijzelf beschouwen een protocol als een stappenplan, dus: wie wat moet doen in welke situatie. Maar het kan natuurlijk geen kwaad om er een andere definitie op na te houden.
Zie verder: '*Socialemediaprotocol*' in deze brochure.

## Beleidsontwikkeling

Ga eerst na of je zelf (als directeur of bestuurder) de beleidsontwikkeling in eigen hand wilt houden, of dat je dit wilt delegeren aan een medewerker of een commissie. Delegeren verdient aanbeveling, omdat het een arbeidsintensief en voortdurend proces betreft.

### Aandachtspunten:

- Inventariseer wat er op dit moment al beschikbaar is op jouw school of scholen (aan gedragsregels, protocollen, etc.), en kijk in hoeverre dit materiaal nog up-to-date is.
- Gebruik de '***Checklist preventieve maatregelen***' om te kijken wat er nog gedaan moet worden.
- Inventariseer wat er leeft bij de leraren, wat zij zelf geregeld zouden willen zien, en hóe zij dit geregeld zouden willen zien (bijvoorbeeld met behulp van de '***discussiekaarten***' van Kennisnet;
- Maak een plan voor datgene wat er nog geregeld en georganiseerd moet worden en voer dat uit;
- Stel prioriteiten, en verbind aan alle activiteiten een tijdsplanning.

# 2 Beleidsontwikkeling

Als een leraar grenzen overschrijdt via sociale media, bijvoorbeeld als hij te intiem omgaat met leerlingen, of als hij zich politiek te sterk profileert, brengt hij de veiligheid van zijn leerlingen in gevaar. In het eerste geval omdat een leerling zich emotioneel, of zelfs fysiek, bedreigd kan voelen, en in het tweede geval omdat een leerling zich mogelijk niet meer veilig kan voelen om een eigen mening te hebben.
Tegelijkertijd komt hiermee de integriteit van de leraar, én die van de school in het geding. Omdat het bij integriteit gaat om rechtschapenheid (van de leraar) en betrouwbaarheid (van de school).

Er bestaat dus een nauw verband tussen socialemediabeleid, veiligheidsbeleid en integriteitsbeleid.

Hieronder zullen we uiteenzetten hoe je stapsgewijs vanuit integriteits- en veiligheidsbeleid tot socialemediabeleid kunt komen. Maar eerst een toelichting op de gebruikte begrippen.

## Integriteitsbeleid

Integriteitsbeleid is erop gericht om de eerlijkheid, oprechtheid, zorgvuldigheid en rechtschapenheid van het personeel te borgen.

Aangezien het in essentie gaat om de kwaliteit en de waarden van de school (en zijn personeel), is integriteitsbeleid een verlengstuk van de identiteit, de onderwijsvisie en de pedagogische missie van de school.

Scholen hoeven hun integriteitsbeleid niet op papier te zetten, maar het is verstandig om dat toch te doen. Op z'n minst om alle betrokkenen nog eens te wijzen op de identiteit en de waarden van de school. Maar ook om ernaar te kunnen verwijzen als er dingen mis zijn gegaan. Het integriteitsbeleid kan ook deel uitmaken van het algemene schoolbeleid.

### Voorbeeld:

- de notitie ***Integriteitsbeleid*** van de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hoogeveen

## Veiligheidsbeleid

Vanaf 2015 zijn scholen verplicht om te zorgen voor een veilige school. Hiertoe zijn de bestaande onderwijswetten aangepast. Het gaat daarbij vooral om de sociale veiligheid van de leerlingen, in het bijzonder alles wat te maken heeft met pesten, maar het sociale-mediagedrag van de leraren valt daar vanzelfsprekend ook onder. Omdat ook dát van invloed kan zijn op de (sociale) veiligheid van de leerlingen.

Door de wetswijziging(en) moeten scholen onder andere:

- voldoen aan een inspanningsverplichting om actief veiligheidsbeleid te voeren
- het effect van het veiligheidsbeleid periodiek monitoren
- één of meer specifieke personen aanwijzen om het veiligheidsbeleid te coördineren, en om te fungeren als aanspreekpunt (*)

*(*) De wet spreekt van 'aanspreekpunt pesten'. Wijzelf zullen in het vervolg de term 'aanspreekpunt voor slachtoffers' gebruiken. Omdat het bij socialemedia-incidenten ook om andere dingen dan pesten kan gaan.*

### Voorbeeld:

- het ***Veiligheidsbeleid*** van het Tabor College in Hoorn

## Socialemediabeleid

In het socialemediabeleid leg je vast wat je onder sociale media verstaat, wat je er – als school – mee wilt, en hoe dat zo goed mogelijk gerealiseerd kan worden. Inclusief wat er wel en niet mag. Dat laatste kan tot uitdrukking komen in een socialemediaprotocol.

Zoals gezegd hangt het socialemediabeleid nauw samen met het integriteits- en veiligheidsbeleid, die op hun beurt weer voorvloeien uit de onderwijsmissie:


**Zie verder:** '*Socialemediaprotocol*' in deze brochure.

## Stap 1. Formuleer het integriteitsbeleid

Scholen hebben de afgelopen jaren allerlei gedragsregels en gedragscodes opgesteld, voor alle personen en instanties die met de school te maken hebben. Variërend van bestuur, directie en personeel, tot leerlingen, ouders, en toeleveranciers. Misschien heb je dat zelf ook al gedaan. Zo niet, dan is het raadzaam om dat alsnog te doen. Omdat je dan een basis hebt voor het formuleren van socialemediabeleid.

Integriteitsbeleid, uitmondend in een integriteitscode, gaat altijd over de vraag wat 'aanvaardbaar gedrag' is. Zo'n document stelt omgangsnormen, en maakt de betrokkenen bewust van hun eigen gedrag. Met helder integriteitsbeleid, en een duidelijke integriteits-code, weten alle betrokkenen wat ongewenst gedrag is, wat je moet doen als er iets mis is gegaan, en wie je moet benaderen als er iets vervelends is gebeurd.

### Voorbeelden:

- ***Integriteitscode*** – model van de VO-Raad
- ***Gedrags- en integriteitscode*** – Dockinga College (Dokkum)
- ***Integriteitscode*** – Strabrecht College (Geldrop)

## Stap 2. Formuleer het veiligheidsbeleid

Wettelijk gezien moeten scholen zorgen voor:

- actief veiligheidsbeleid
- periodieke monitoring
- een coördinator
- een aanspreekpunt

De vraag is natuurlijk wat 'actief veiligheidsbeleid' inhoudt. De wet doelt hierbij vooral op **pesten**. Maar het kan geen kwaad om dat uit te breiden. Bijvoorbeeld met:

- seksuele intimidatie
- politieke intimidatie
- emotionele intimidatie
- agressie
- rouw

### Voorbeelden:

- ***Digitaal Veiligheidsplan*** – Stichting School & Veiligheid
- ***Wegwijzer jeugd en veiligheid*** – Ministerie van Justitie, VNG, en CCV
- ***Schoolveiligheidsplan*** – basisschool De Ruimte (Son en Breugel)
- ***Veiligheidsbeleid*** – basisschool De Zonnewijzer (Bussum)

## Stap 3. Formuleer het socialemediabeleid

Voor het formuleren van socialemediabeleid moet je het volgende weten en beschrijven:

- wat 'sociale media' volgens de school omvat en betekent
- de visie (van de school) op sociale media
- de plaats van sociale media binnen het eigen onderwijs
- de manier waarop de school sociale media wil gebruiken
- de manier waarop leerlingen en leraren ermee om moeten gaan
- de grenzen tussen gebruik en misbruik

De invulling van 'gebruik en misbruik' vormt de opmaat tot het '*socialemediaprotocol*'.

### Voorbeelden:

- ***Sociale media beleid*** – Stedelijk College Eindhoven
- ***Zo maak je een reglement sociale media en internet op school*** – Kennisnet
- ***Ja! Sociale media in de school*** – Vereniging Openbaar Onderwijs (VOO)

# 3 Wat zegt de wet?

Naast je eigen beleid en je eigen protocollen zijn er natuurlijk ook wetten en regels, waar iedereen zich aan moet houden (en waaruit desgewenst ook elementen overgenomen kunnen worden in jouw eigen protocollen, bij wijze van geheugensteuntje).

Hieronder bespreken we wat je in ieder geval moet weten:
- de wet 'Veiligheid op school'
- de privacy-wetgeving
- het portretrecht
- het auteursrecht
- de wet 'Medezeggenschap op scholen'
- het strafrecht

We besluiten met een aantal veel gestelde vragen, en de antwoorden daarop.

Kennis van wetten en regels is vooral belangrijk in de preventieve fase. Dus om te weten wat je wel en niet kunt verwachten (of eisen) van je medewerkers. En waar je eigen taken en verantwoordelijkheden, als schoolleider of bestuurder, liggen. Met de wet in de hand naar de rechter stappen als er dingen daadwerkelijk zijn misgegaan, is meer iets om te overleggen met een advocaat. Bovendien is voorkomen altijd beter dan genezen, al was het alleen maar omdat er weinig te genezen vált, als er daadwerkelijk ongelukken hebben plaatsgevonden...

## Wet Veiligheid op school

Vanaf 2015 zijn po- en vo-scholen verplicht om te zorgen voor een veilige school. Hiertoe zijn de bestaande onderwijswetten aangepast. Het gaat daarbij vooral om de sociale veiligheid van de leerlingen, in het bijzonder alles wat te maken heeft met pesten, maar het socialemediagedrag van de leraren valt daar vanzelfsprekend ook onder. Omdat ook dát van invloed kan zijn op de (sociale) veiligheid van de leerlingen.

Door de wetswijziging(en) moeten scholen onder andere:
- aan een inspanningsverplichting voldoen om actief veiligheidsbeleid te voeren
- het effect van het veiligheidsbeleid periodiek monitoren;
- één of meer personen aanwijzen om het veiligheidsbeleid te coördineren
- iemand aanwijzen als aanspreekpunt (officieel: 'een aanspreekpunt pesten'; wat ons betreft breder: 'een aanspreekpunt voor slachtoffers van sociale-media-incidenten')

Meer informatie: *Wet Veiligheid op school* (Stichting School & Veiligheid). Dat artikel bevat tevens nuttige verwijzingen.

## Privacy-wetgeving

Wanneer je persoonsgegevens van anderen publiceert, zoals NAW-gegevens, maar ook foto's, kan de privacy van de betrokkenen in het geding komen. Daarvoor geldt op dit moment de *Wet bescherming persoonsgegevens* (Wbp). Vanaf 25 mei 2018 wordt die vervangen door de Europese *Algemene verordening gegevensbescherming* (AVG) waardoor privacy in de hele Europese Unie op dezelfde manier beschermd is. Daarnaast komt er een Nederlandse uitvoeringswet met bepalingen specifiek voor Nederland. De instantie die toeziet op de naleving van de privacy-wetgeving, is de *Autoriteit Persoonsgegevens* (AP), voorheen het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

De nieuwe AVG is strenger dan onze huidige Wbp. Zo worden bijvoorbeeld de sancties zwaarder (hogere boetes), krijgen ouders en leerlingen meer rechten, en moeten scholen meer doen om privacy goed te regelen.

De belangrijkste elementen van de huidige Wbp en de toekomstige AVG luiden als volgt:

- **Toestemming (1)** – om persoonsgegevens van anderen te mogen verwerken c.q. op sociale media te plaatsen (zoals NAW-gegevens of foto's), moet je expliciete toestemming van de betrokkenen hebben.
- **Toestemming (2)** – voor het gebruik van sociale media door kinderen jonger dan 16 jaar, geldt vanaf 25 mei 2018 de eis dat altijd toestemming nodig is van de wettelijk vertegenwoordigers (in casu de ouders). Een school die tijdens de les leerlingen (onder de 16 jaar) gebruik wil laten maken van socialmedia, heeft daarvoor toestemming nodig van de ouders.
- **Informeren** – de school is verplicht om ouders en leerlingen vooraf goed, en in begrijpelijke taal, te informeren over wat de school doet met persoonsgegevens (bijvoorbeeld over hoe de school socialmedia gebruikt). Deze informatie moet worden gegeven vóórdat toestemming wordt gevraagd.
- **Geen chantage** – de toestemming moet 'vrij', dus niet onder druk, zijn gegeven. Een leraar mag bijvoorbeeld niet zeggen: "Als we geen foto's van je kind mogen maken, dan mag je kind ook niet meedoen aan de eind-musical". Dat is een vorm van ontoelaatbare druk (lees: chantage).
- **Geen stilzwijgende toestemming** – je mag nooit uitgaan van het principe 'Wie zwijgt, stemt toe'. De toestemming moet ondubbelzinnig (expliciet, met een handtekening) gegeven zijn. Het moet dus volstrekt duidelijk zijn óf er toestemming is gegeven, en waarvóór er toestemming is gegeven. Een algemene toestemming voor van alles en nog wat op het inschrijfformulier van de school is onvoldoende.
- **Doelbinding** – de toestemming moet betrekking hebben op een specifiek doel. Er kan bijvoorbeeld toestemming gevraagd worden voor het publiceren van foto's en video's van een schoolreisje, 'bedoeld als beeldverslag voor de ouders van klas X'. Deze beelden mogen dan alleen voor dát specifieke doel gebruikt mogen worden.
- **Beëindiging** – leerlingen of ouders mogen hun toestemming, als ze die gegeven hadden, op elk gewenst moment weer intrekken (waarna de school de foto's etc. moet verwijderen van het sociale medium waarop ze gepubliceerd waren).
- **Beveiliging** – wanneer scholen beelden van leerlingen publiceren, moeten zij 'passende maatregelen' treffen om te voorkomen dat die beelden in verkeerde handen terecht komen. Bijvoorbeeld door foto's en video's op een beveiligd deel van de school-site te zetten (met inlognaam en wachtwoord).

Het is – vanwege de vereiste beveiliging – dus niet toegestaan om leerlinggegevens, zoals sportdag-prestaties of foto's, op een openbare Facebook-pagina van de school te zetten. Ook niet als de ouders toestemming hadden gegeven voor publicatie. Had je die gegevens wél gepubliceerd, dan zul je ze dus moeten verwijderen. 'Alleen voor vrienden' is op zich wel een redelijk beveiligingsniveau voor Facebook, maar hoe controleer je (als school) of iemand die zich aanmeldt als vriend van de school daadwerkelijk een van de ouders is? Dat lijkt ons nogal lastig.

**Let op:** vanaf 25 mei 2018 wordt de bescherming van persoonsgegevens nog strenger dan nu al het geval is. Zo moeten scholen niet alleen de regels voor toestemming en beveiliging naleven, maar dat ook kunnen aantonen. Ook komen er torenhoge boetes voor scholen die zich niet aan de regels houden.

### Meer informatie:

- ***Deze 7 dingen moet je weten over de nieuwe Europese privacywet*** (Kennisnet)
- ***Nieuwe beleidsregels voor gebruik beeldmateriaal leerlingen*** (Kennisnet)
- ***Aanpak informatiebeveiliging en privacy (IBP)*** (stappenplan Kennisnet en sectorraden)

## Portretrecht

Het portretrecht zegt dat foto's en video's alleen gepubliceerd mogen worden als daarmee de belangen van de geportretteerden niet geschonden worden. Aangezien het om een belangenafweging gaat, is nooit te voorspellen wat een rechter zal beslissen. Omdat het meestal om privacy-belangen gaat, is de privacy-wetgeving (Wbp en AVG) meestal effectiever.

## Auteursrecht

Een wijdverbreid misverstand is dat teksten en foto's die op internet staan, vrijelijk gekopieerd en geherpubliceerd zouden mogen worden. Dat is beslist niet het geval. Oók niet met bronvermelding!

Wijs je medewerkers erop dat het domweg verboden is om bestaande teksten en foto's te herpubliceren (ook niet met bronvermelding, en ook niet in de vorm van een – al of niet digitale – knipselkrant), en dat je er flink last mee kunt krijgen. Vooral kranten, persbureaus en fotopersbureaus, maar ook sommige fotografen, zijn hier zeer gebrand op, en gebruiken speciale software om het net af te speuren naar geherpubliceerd materiaal waarover geen rechten betaald zijn.

### Bijzonderheden:

- Citeren (bijvoorbeeld: een paar zinnen of één alinea overnemen) is altijd toegestaan.
- Het plaatsen van een *deeplink*, oftewel een klikbare vermelding van de plek waar een tekst of een foto etc. gevonden kan worden, is eveneens toegestaan. Tenzij je verwijst naar een illegale bron (zoals The Pirate Bay).
- Het herpubliceren van een foto zonder hem daadwerkelijk te kopiëren, maar door hem op te laten halen via een deeplink en dan op de eigen pagina te tonen, is níet toegestaan.
- Voor 'wetenschappelijk en educatief gebruik' gelden speciale regels (zie o.a. '*Onderwijs & auteursrecht*') maar voor het socialemediagebruik van leraren zijn die regels niet of nauwelijks van belang.

### Meer informatie:

- ***'Auteursrecht en internet, wat mogen scholen wel en niet'*** (Kennisnet)

## Wet medezeggenschap op scholen

Voor de invoering van een socialemediaprotocol (of een gedragscode voor sociale media) is instemming van de medezeggenschapsraad (MR) of de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) nodig. Er zijn meerdere artikelen in de 'Wet medezeggenschap op scholen' die dit vereisen, waaronder de artikelen 10, 12, 13 en 14.

## Strafrecht

Relevante elementen in het wetboek van strafrecht zijn vooral:

- het verbod op **smaad en laster** (Artikel 261)
- het verbod op **belediging** (Artikel 261 over smaad en laster, Artikel 266 over 'eenvoudige belediging' en Artikel 267 over het beledigen van specifieke personen en instanties, namelijk ambtenaren, het openbaar gezag, en bevriende staatshoofden)
- het verbod op het uiten van **bedreigingen** (Artikel 285)
- het verbod op **discriminatie**, oftewel het opzettelijk (en negatief) onderscheid maken op grond van geslacht, huidskleur, geloofsovertuiging of seksuele geaardheid (Artikel 137c)
- het verbod op **stalking**, oftewel het stelselmatig inbreuk maken op iemands persoonlijke levenssfeer, om die ander tot iets te dwingen, of om hem bang te maken (Artikel 285b). Dit artikel wordt ook gebruikt bij pesten

**Let op (1): seksuele intimidatie** via socialmedia is niet strafbaar. Alleen fysieke seksuele intimidatie, door middel van ontuchtige handelingen, is strafbaar (Artikel 246). Er is discussie om ook andere, niet-fysieke, vormen van seksuele intimidatie strafbaar te maken, maar het kan nog lang duren voor dat in wetsartikelen is vastgelegd.

**Let op (2): sexting**, oftewel het verzenden van seksueel getinte teksten of beelden, is ook niet strafbaar, zolang er geen beelden van minderjarigen bij betrokken zijn. Als dat wél het geval is, bijvoorbeeld als twee pubers elkaar opgeilen, valt dat onder het maken, bezitten en verspreiden van kinderporno (Artikel 240b). Het OM hanteert echter de richtlijn dat sexting niet vervolgd wordt als jongeren met wederzijds goedvinden seksuele beelden van zichzelf uitwisselen. Als die beelden vervolgens verspreid en doorgezonden worden, tegen de zin of bedoeling van degene die de beelden gemaakt heeft, bijvoorbeeld als de relatie beëindigd is, treedt alsnog Artikel 240b (kinderporno) in werking. Vraag als leraar bij een sexting-geval op school nooit om de betreffende beelden te zien of door te sturen als bewijs, want dan is de leraar zélf strafbaar in verband met het bezit van kinderporno (als de geportretteerde minderjarig is).

## Veel gestelde vragen

### *Mag een leraar de telefoon van een leerling afpakken?*

Nee, een leraar mag een telefoon niet 'fysiek' afpakken. Hij of zij mag het toestel dus niet uit de hand van een leerling grissen of loswrikken. De leraar kan wél eisen dat het toestel wordt afgegeven op straffe van schorsing van de leerling (Art. 13 Inrichtingsbesluit W.V.O.) maar hij mag daar geen geweld bij gebruiken.

### *Mag een leraar een telefoon gedurende een week in beslag nemen?*

Er bestaat geen wetgeving die hier iets over zegt. Wel is het zo dat dat scholen straffen mogen opleggen, zolang die 'redelijk' en 'proportioneel' zijn. Een telefoon een week lang in bewaring nemen

*Mag een leraar aanstootgevende foto's of filmjes van een telefoon wissen?*

is waarschijnlijk disproportioneel. Belangrijk is vooral dat de straf opgenomen moet zijn in de schoolregels, en vooraf bekend moet zijn gemaakt aan de leerlingen.

### Mag een leraar aanstootgevende foto's of filmpjes van een telefoon wissen?

Hierover bestaat – juridisch gezien – geen duidelijkheid. Het lijkt te mogen, maar we raden het af. Het is beter om de leerling te vragen om die beelden zelf te wissen, of om contact met de ouders op te nemen. Het is ook verstandig om – in de klas – te vragen, of te bespreken, om de beelden niet verder te verspreiden.

### Mag een leraar 'akelige beelden' (zoals vechtpartijtjes op het schoolplein, of gedoe in de klas) van een telefoon wissen?

Hiervoor geldt hetzelfde als voor de aanstootgevende beelden hierboven: waarschijnlijk mogen ze wel gewist worden (getuige een uitspraak van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs), maar we raden het af. Omdat je na het wissen geen bewijs meer hebt om aan te tonen dat het gefilmde gedrag niet door de beugel kon.

### Mag een leraar geluidsopnamen maken in de klas, om te bewijzen dat hij bedreigd wordt door zijn leerlingen?

In principe mogen stiekem gemaakte geluidsopnamen gebruikt worden als bewijs, maar als de school het expliciet verboden heeft, mag het niet (vanwege de arbeidsrechtelijke relatie werknemer-werkgever). Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen, als de leraar al alles geprobeerd heeft, en de schoolleiding (werkgever) nog steeds weigert om actie te ondernemen, zou er toch zo'n geluidsopname gemaakt kunnen worden.

# 4 Het socialemedia-protocol

Een socialemediaprotocol is onmisbaar voor scholen, omdat je iemand nooit kunt aanspreken op ‘grensoverschrijdend gedrag’ als de grenzen nergens beschreven zijn. Ook moet vooraf duidelijk zijn welke maatregelen of sancties er kunnen volgen als de regels overtreden worden.

## Het begrip ‘protocol’

Een protocol bevat **regels en afspraken**. Bijvoorbeeld hoe je je moet gedragen als je de koning ontmoet (het ceremonieel protocol van het koningshuis) of hoe computers met elkaar communiceren via het internet (het zogenaamde TCP/IP-protocol). Wat betekent dat voor het socialemediaprotocol?

**Selectie** – De eerste vraag is welke regels je wel en niet opneemt. Bij technische protocollen, zoals het TCP/IP-protocol voor internet, moet je gewoon alles in detail beschrijven. Maar bij sociale protocollen, zoals het ceremonieel protocol van het koningshuis, of het socialemediaprotocol voor scholen, ligt dat anders. Sommige dingen spreken volkomen vanzelf, zoals dat je je moet houden aan de wet. In het ceremonieel protocol van het koningshuis staat bijvoorbeeld niet dat je de koning niet mag vermoorden, omdat moord en doodslag al bij wet verboden is. Dat hoef je dus niet op te nemen in dat protocol.

Maar hoewel “elke Nederlander geacht wordt de wet te kennen,” zijn natuurlijk niet alle 140.000 Nederlandse wetsartikelen bekend bij iedereen. Daarom kan het geen kwaad om in een socialemediaprotocol ook nog even – bij wijze van geheugensteuntje – erop te wijzen dat smaad bij wet verboden is. Of om kort te vermelden dat je geen foto’s van leerlingen mag publiceren zonder toestemming (van de ouders, of van de leerlingen zelf bij 16 jaar en ouder).

Kortom: bij het selecteren van regels (welke wel en welke niet?) en het maken van afspraken zul je altijd een afweging moeten maken. Praktische bruikbaarheid zal daarbij de doorslag moeten geven.

Waarschuwing: hoed je voor de zogenaamde ‘risico-regelreflex’, oftewel de neiging om zo veel mogelijk risico’s te willen uitsluiten (of verminderen), door alsmaar meer regels toe te voegen, of bestaande regels strenger te maken, vaak naar aanleiding van een incident. Deze reflex kan leiden tot disproportionele ingrepen, of tot een alsmaar uitdijend protocol.

**Specificiteit** – De tweede vraag is hoe specifiek je moet zijn, bij het formuleren van regels en het maken van afspraken. Enerzijds is het belangrijk om zo concreet – dus zo specifiek – mogelijk te zijn; hoe duidelijker hoe beter. Dan weet iedereen waar hij aan toe is. Maar anderzijds is het domweg ondoenlijk om álle mogelijke situaties te beschrijven. Ten eerste zal die lijst veel te lang worden, en ten tweede zullen er altijd nog situaties onvermeld blijven, omdat de werkelijkheid altijd nog gekker is dan je ooit had kunnen bedenken. Een zekere mate van abstractie is dus onvermijdelijk.

Kortom: ook bij het bepalen van de specificiteit van een socialemediaprotocol zul je een evenwicht moeten zien te vinden; in dit geval tussen concreet en abstract.

En tot slot: vaak bestaat een socialemediaprotocol uit twee delen:

- een **preventief deel** dat erop gericht is om incidenten en problemen te voorkomen. Dit deel bevat de bovengenoemde regels en afspraken
- een **curatief deel**, vaak in de vorm van stappenplannen, die aangeven wat er gedaan moet worden als er iets verkeerd is gegaan

## Grondregels en uitgangspunten

- Alle wetten, regels en fatsoensnormen die in het echte leven gelden, gelden ook op sociale media.
- Relevante wetten zijn vooral: het auteursrecht (verspreid geen teksten of beelden zonder toestemming van de makers), het privacy-recht (tot mei 2018: de Nederlandse Wbp, vanaf mei 2018: de Europese AVG) en het strafrecht (met name artikel 261, over smaad en laster).
- Iedereen is altijd persoonlijk verantwoordelijk voor wat hij of zij communiceert via sociale media.
- Er mogen alleen persoonsgegevens (zoals NAW-gegevens, telefoonnummers, e-mail adressen, foto's, etc.) verspreid worden als de betrokkenen daar expliciet toestemming voor hebben gegeven. 'Wie zwijgt stemt toe' is onvoldoende, en wettelijk ongeldig.
- Uitgangspunt moet zijn dat zowel personen (schoolleiders, leraren, o.o.p., ouders en leerlingen) als de goede naam van de school nooit beschadigd mogen worden.

## Stappenplan voor het opstellen van een socialemediaprotocol

### 1. Bepaal de doelgroep

Voor wie is het protocol bedoeld? Voor de hele school, of alleen voor specifieke doelgroepen, zoals medewerkers, leerlingen en ouders? Sommige scholen kiezen ervoor een algemeen protocol op te stellen met regels die voor iedereen gelden. Andere scholen proberen juist zo specifiek mogelijk zijn, zodat er geen verwarring kan ontstaan ("Ik dacht dat het alleen voor leraren was").

**Voorbeelden:**

- algemeen protocol: ***Protocol Sociale media*** (Basisschool Olympia, Amsterdam)
- protocol met aparte delen voor medewerkers enerzijds en leerlingen/ouders anderzijds: ***Protocol gedrag Sociale media*** (Mondriaan College, Oss)
- specifiek protocol voor medewerkers: ***Protocol sociale media*** (Stichting Aloysius, scholen voor speciaal onderwijs)

### 2. Bepaal de doelstelling

Vraag je af wat je met het protocol wilt bereiken. Louter voldoen aan de wettelijke verplichtingen (zoals de inspanningsverplichting om actief beleid voor sociale-veiligheid te voeren) of meer? En wat dan? Alleen dingen op papier zetten of er ook iets mee dóen? En wat dan?

Een legitieme doelstelling kan zijn om relevante wet- en regelgeving (denk aan auteursrecht, privacyrecht, strafrecht en arbeidsrecht) te vertalen naar een praktisch gedragsprotocol. Maar het kan ook nuttig zijn om hier en daar wat verder te gaan, om het eigen karakter van de school te benadrukken. Dus wat de school wel en niet fatsoenlijk, of wenselijk dan wel onwenselijk vindt. Waarbij dan tevens een manier bedacht moet worden om het protocol, en de waarden en normen die daaraan ten grondslag liggen, op een effectieve manier onder de aandacht van de doelgroep te brengen.

Belangrijk is ook om de achterliggende gedachte van het protocol te bepalen: ongewenst gedrag voorkomen, of gewenst gedrag stimuleren?

### 3. Bepaal het type protocol

Protocollen zijn er in vele soorten en maten: algemeen of gericht op een speciaal publiek, neutraal, positief of dwingend van stijl, als los document of als onderdeel van een groter geheel. Zo'n groter geheel kan bijvoorbeeld zijn: een *sociaal veiligheidsplan* (OBS J.P. Minckelers) een *internetprotocol* (Stad College) of een *algemene gedragscode voor het personeel* (Sondervick College). Bepaal welk type je zelf wilt opstellen.

Merk op dat het natuurlijk heel goed mogelijk is om verschillende typen protocollen (bijvoorbeeld: preventief en curatief) in de vorm van aparte delen in één protocol onder te brengen. Mits die delen duidelijk gescheiden zijn.

### 4. Bepaal de tone of voice

De meeste socialemediaprotocollen vertellen wat de regels zijn, en wat er gebeurt als die overtreden worden. Je kunt die regels op verschillende manieren formuleren: neutraal, dwingend, of positief. Maak een keuze, die past bij de eerder gekozen doelstelling en de eerder gekozen doelgroep.

**Voorbeelden:**

- **Neutraal:** 'Het is betrokkenen toegestaan om kennis en informatie over school en de leden van de schoolgemeenschap te delen, mits het geen vertrouwelijke of persoonlijke informatie betreft en andere betrokkenen niet schaadt.'
- **Positief:** 'Je realiseert je dat alles wat je communiceert via de sociale media nog heel lang vindbaar blijft.'
- **Iets dwingender:** 'Alles wat je schrijft of plaatst is jouw verantwoordelijkheid. Bedenk je goed voordat je sociale media gebruikt voor professionele dan wel persoonlijke doeleinden dat alles wat je post in het publieke domein terecht komt, althans terecht kan komen.'
- **Helder en dwingend:** 'Teamleden van deze school zijn persoonlijk verantwoordelijk voor wat zij publiceren.'
- **Nóg iets dwingender, door dingen concreet te benoemen:** 'Iedereen is verantwoordelijk voor wat hij/zij zelf plaatst op sociale media, en kan daarop aangesproken worden. Ook het doorsturen (forwarden) en herplaatsen (retweeten) zijn handelingen waar je op aangesproken kunt worden.'

## 5. Bepaal de inhoud

Bij het bepalen van de inhoud zal zich vooral de vraag zich voordoen hoe specifiek het protocol moet worden. Moet je van elk soort gedrag in detail beschrijven wat wel of niet mag? Zoals eerder gezegd is ons advies om zo concreet mogelijk te zijn, maar je tegelijkertijd te realiseren dat een protocol nooit volledig kan zijn. Probeer de juiste balans te vinden tussen concreet en functioneel.

Bedenk ook dat er – naar aanleiding van incidenten – discussies over de regels kunnen ontstaan. Dat kan betekenen dat bepaalde regels aangepast moeten worden. Ook kunnen er op een gegeven moment nieuwe sociale media populair worden, wat een uitbreiding van het bestaande protocol met zich mee kan brengen. (Zo werd 'sexting' opeens opvallend populairder na de introductie van Snapchat.) Anderzijds moet je wel beducht blijven voor de zogenaamde risico-regelreflex (zie ook de waarschuwing bij *Het begrip 'protocol'* hierboven).

De volgende onderwerpen zullen in ieder geval aan bod moeten komen. Merk op dat onderwerpen elkaar gedeeltelijk kunnen overlappen, of een nadere invulling kunnen zijn van een algemener onderwerp dat al eerder genoemd is. Dat is onvermijdelijk. Ga dus niet eindeloos puzzelen om de perfecte indeling of structuur te bereiken (die bestaat niet) maar streef naar een indeling die functioneel en handig voor de doelgroep is.

- **Een definitie van wat de school onder 'sociale media' verstaat.**
  Bijvoorbeeld: 'Online platforms waarop je informatie kunt uitwisselen, zonder tussenkomst van een professionele redactie. Zoals – op dit moment – Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram en Snapchat.'
- **Een overweging waarom de school sociale media gebruikt, aanmoedigt, afraadt of duldt.**
  Bijvoorbeeld: 'Onze school moedigt medewerkers aan om sociale media te gebruiken. Dat is een uitstekende manier om in gesprek te zijn met de maatschappij, de politiek en andere partners om ons heen.'
- **Algemene aanwijzingen voor de omgang met sociale media.**
  Zoals: 'Gebruik tijdens de lessen – Het is medewerkers toegestaan om tijdens de lessen actief te zijn op sociale media zolang dit een onderwijskundige doelstelling heeft.'
- **Een overzicht van de grondregels.**
  Zoals: dat iedereen zich moet houden aan de wet, en de normale fatsoensregels. Zie verder: de '*Grondregels en uitgangspunten*' hierboven.
  Bijvoorbeeld: 'Alle medewerkers zijn persoonlijk verantwoordelijk voor de inhoud die ze – voor zover dat niet tot hun functie behoort – publiceren op blogs, wiki's, en platforms die gebaseerd zijn op *user-generated content*. Zij zijn zich ervan bewust dat wat zij publiceren voor langere tijd openbaar zal zijn, met gevolgen voor hun eigen en andermans privacy.'
- **Gedragsregels die de school belangrijk vindt.**
  Bijvoorbeeld: 'Indien je betrokken raakt in een gesprek dat gerelateerd is aan de school, dien je jezelf in de online discussie kenbaar te maken (bijvoorbeeld door het duidelijk noemen van je naam en je functie binnen de school). Het is een medewerker van onze school derhalve niet toegestaan om een alternatieve gebruikers-ID of e-mail adres te creëren en daarmee online gesprekken te voeren namens de school.'
  Of: 'Wanneer je informatie verspreidt, of deelneemt aan een discussie over schoolzaken, maak je duidelijk of je dat doet op persoonlijke titel of namens de school.'

- **De omgang met informatie van (en over) de school, leraren en leerlingen.**
  Bijvoorbeeld: 'Het is betrokkenen toegestaan om kennis en informatie over school en de leden van de schoolgemeenschap te delen, mits het geen vertrouwelijke of persoonlijke informatie betreft en andere betrokkenen niet schaadt.'
  Of: 'Houd rekening met copyright en andere intellectuele eigendomsrechten als je gebruik maakt van informatie of stukken die je niet zelf hebt gecreëerd. Let tevens op de gebruiksvoorwaarden voordat je een site gebruikt of ernaar linkt.'
- **De regels voor communiceren over de school en de medewerkers.**
  Bijvoorbeeld : 'Een leraar gaat niet via sociale media in discussie met leerlingen of ouders, over onderwerpen die de school of andere leraren betreffen.'
- **De informatie die wel en niet gedeeld mag worden op sociale media.**
  Bijvoorbeeld: 'Het is betrokkenen toegestaan om kennis en informatie te delen, mits het geen vertrouwelijke of persoonlijke informatie betreft en andere betrokkenen niet schaadt.'
  Of: 'Je mag via sociale media over schoolgerelateerde onderwerpen communiceren, zolang het geen vertrouwelijke of persoonsgebonden informatie is en als de naam van school niet wordt geschaad.'
- **De regels voor het gebruik van sociale media binnen de school.**
  Oftewel: wie mag wat, waar, en wanneer? En wie mogen overtredingen melden en/of bestraffen?
  Bijvoorbeeld: 'Het is medewerkers en leerlingen niet toegestaan om tijdens de lessen actief te zijn op sociale media tenzij door de schoolleiding respectievelijk leraren hiervoor toestemming is gegeven.'
  Of: 'Het is teamleden en leerlingen niet toegestaan om tijdens de schooltijden (8.00uur-12.15uur en 13.00uur-15.45uur) actief te zijn op sociale media.'
- **De regels voor het gebruik van sociale media tijdens de lessen.**
  Bijvoorbeeld: 'Het is medewerkers toegestaan om tijdens de lessen actief te zijn op sociale media zolang dit een onderwijskundige doelstelling heeft.'
  Of: 'Onze school laat de inzet van sociale media over schoolgerelateerde onderwerpen over aan de inschatting van de leraar.'
- **De regels voor het gebruik van sociale media in privétijd.**
  Zoals: in hoeverre mogen leraren privécontacten hebben met leerlingen?
  Bijvoorbeeld: 'Je wordt geen vrienden met leerlingen via sociale media.'
- **De procedures voor overtredingen van het protocol.**
  Bijvoorbeeld: 'Als je een overtreding van dit protocol tegenkomt, meld dit dan aan de schoolleiding.'
  Of: 'Een leerling die slachtoffer is van misbruik van mobiele geluids- of beeldapparatuur en/of gepest wordt, meldt dit bij de mentor of neemt contact op met de vertrouwenspersoon.'
- **De procedure voor verwijdering van berichten.**
  Denk hierbij aan een Facebookpagina van de school, of een weblog van een leraar, en de situatie dat daar onwenselijke reacties (van leerlingen, ouders of collega-leraren) onder kunnen verschijnen. Dan moet je vooraf aankondigen dat die reacties verwijderd kunnen worden (en door wie).

Bijvoorbeeld: ‘Berichten op sociale media, geplaatst door derden, kunnen worden verwijderd door teamleden van de school.’

- **De sancties voor overtredingen van het protocol.**
  Bijvoorbeeld: ‘Medewerkers die in strijd handelen met dit protocol maken zich mogelijk schuldig aan plichtsverzuim. Alle correspondentie omtrent dit onderwerp wordt opgenomen in het personeelsdossier.’
  Of: ‘Indien de uitlating van leerlingen en/of ouders/verzorgers en medewerkers mogelijk een strafrechtelijke overtreding inhoudt, zal onze school aangifte bij de politie doen.’
  Zie verder bij ‘*Sancties*’ in deze brochure.

## Protocolmodellen:

- ***Zo maak je een reglement sociale media en internet op school***
  Stichting Kennisnet publiceerde een modelreglement voor leraren en leerlingen.
- ***Modelprotocol sociale media***
  Het model dat Verus (vereniging voor katholiek en christelijk onderwijs) hanteert voor de scholen die deel uitmaken van deze vereniging.
- ***Sociale media protocol***
  Richtlijnen van de vakbond CNV voor het gebruik van sociale media binnen organisaties.

*In hoeverre mogen leraren privécontacten hebben met leerlingen?*

# 5 Sancties

**Als een personeelslid de regels overtreedt, kunnen er sancties volgen. Variërend van een waarschuwing tot een schorsing (al of niet met behoud van salaris) of ontslag, al of niet op staande voet.**

Een waarschuwing (of berisping, dat komt ongeveer op hetzelfde neer) kun je altijd geven. Mondeling of schriftelijk. Waarbij schriftelijk de voorkeur heeft, omdat je dan iets hebt om op terug te kunnen komen als het probleem zich herhaalt.

Voor zwaardere sancties, zoals schorsing of ontslag, zul je altijd moeten overleggen met je afdeling HR of personeelszaken, als die er is. Of anders met je juridisch adviseur. Omdat de mogelijkheden sterk variëren per CAO.

# 6 Tien tips voor omgaan met de (traditionele) media

Incidenten op sociale media zijn een makkelijke prooi voor de traditionele media. Redacties van kranten, radio- en tv-programma's speuren dagelijks naar 'nieuws', waaronder ontsporingen en relletjes op scholen, die makkelijk te vinden zijn via sociale media. Zoals een gefilmde ruzie tussen leerlingen, of een filmpje van een boze leraar. Zo kunnen incidenten op of rond de school, zelfs als ze onschuldig zijn, ineens tot regionale of zelfs landelijke mediaschandalen uitgroeien. Maar ook een foto die door een leraar via WhatsApp wordt gedeeld, kan tot landelijke media-aandacht leiden.

Hoe moet je daar als school op reageren? Welke maatregelen zijn passend? Hieronder volgen tien tips.

## 1. Neem de regie in eigen hand

Een incident laten voortwoekeren via de media is nooit goed. Geruchten kunnen een eigen leven gaan leiden, en zich ontwikkelen tot (onjuiste) 'feiten'. Misinformatie verspreidt zich snel, en kan schadelijk zijn voor de school. Neem de regie dus snel in handen en wees voorbereid.

Veel scholen zijn niet goed voorbereid op het omgaan met de pers. Daarom reageren ze vaak defensief en inadequaat. Stel dus een mediaplan op, en weet wat je moet doen op het moment dat zich een incident voordoet dat waarschijnlijk in de pers zal opduiken.

**Let op:** in bijzondere gevallen kan het verstandig zijn om een strategie te hanteren die erop gericht is een incident stil te houden, en de media buiten de deur te houden. Maar dan moet het ook echt wel om een heel bijzonder geval gaan, zoals de zelfdoding van een leerling of een leraar. Overigens valt dit ook onder 'de regie in eigen hand houden'.

## 2. Maak afspraken en zet die op papier

Weet waar je aan toe bent als zich een incident voordoet. Wie doet wat binnen de school? En wat zijn de stappen die je moet zetten? Zo'n calamiteiten- of mediaprotocol (eigenlijk een stappenplan) geeft de school en de betrokkenen rust en overzicht.

Een van die afspraken is bijvoorbeeld wie de pers te woord zal staan (de woordvoerder) en wat de anderen (leraren, ouders, leerlingen) geacht worden te doen als een journalist hen benadert.

## 3. Maak afspraken met de media

Maak niet alleen afspraken met het personeel, ouders en leerlingen, maar ook met de media. En vooral met de media die vaker over je berichten, zoals lokale en regionale kranten, lokale zenders en plaatselijke nieuwssites. Het is uiteraard niet fijn om een incident te moeten melden aan de pers, maar het is in zijn algemeenheid vaak beter om zelf met het nieuws naar buiten te komen dan de media te laten berichten op basis van geruchten. Als je vermoedt dat er filmpjes, foto's of geluidsfragmenten van een incident op of rond de school worden verspreid, overweeg dan om het voortouw te nemen en de (lokale/regionale) pers in te lichten. (Met uitzondering van bijzondere gevallen zoals genoemd bij tip 1.)

Houd het kort en zakelijk, en geef nooit privacygevoelige informatie. Noem dus nooit de namen van de betrokkenen. Vertel de journalisten wat je weet, hoe je ze verder zal informeren, en wanneer je dat zult doen. Laat ze ook direct weten wat ze wel en niet mogen doen op of om de school. ("Geen leerlingen interviewen, en niet filmen in of om de school"). Vergeet ook niet om dit soort informatie op de school-site te vermelden: met wie moeten journalisten zich in verbinding stellen? (Op de contact-pagina, onder het kopje 'Persvoorlichting'.)

## 4. Werk samen met andere betrokkenen

Als er ook andere scholen betrokken zijn bij een incident, zoals een vechtpartij met leerlingen van een andere school, probeer dan niet alles in je eentje op te lossen. Werk zoveel mogelijk samen met de andere school, en probeer één gezamenlijk verhaal te vertellen. Anders kunnen de verhalen tegen elkaar uit worden gespeeld.

## 5. Licht eerst het personeel in. Dan de ouders en de leerlingen. Daarna de media

Licht bij een groot incident eerst de eigen medewerkers in, dan de ouders (en eventueel de leerlingen), en dan de media. Veel hangt natuurlijk af van het soort incident: bij sexting of choking kun je beter zo terughoudend mogelijk zijn (vanwege de gevoeligheid van het onderwerp en het risico op *copycat*-gedrag). Bij andere incidenten (zoals gefilmde vechtpartijen die viraal gaan, of een op staande voet ontslagen leraar) is het beter om zelf naar buiten te treden.

Geef in ieder geval medewerkers en ouders nooit het gevoel dat ze er 'via de media' van hebben gehoord. Vergeet ook niet dat een bericht aan de ouders vrijwel altijd bij de media terecht komt.

## 6. Overleg met de media

Ga er niet van uit dat media je tegenstanders zijn, maar probeer ze te zien als partners (hoe lastig dat soms ook is). Vaak zijn journalisten namelijk bereid naar je argumenten te luisteren en te zoeken naar goede oplossingen.

Een school in Drenthe kreeg bijvoorbeeld last van een vlogger die een stage liep bij de plaatselijke (online) krant. De enthousiaste vlogger stond met zijn *handheld*-camera voor de ingang van de school (maar nog wel op de openbare weg) en vroeg aan de leerlingen wat ze vonden van hun school. Zoals altijd gingen sommigen stoer doen, en sloegen ze rare taal uit voor het oog van de camera. Toen de directie van het voorval hoorde, besloot ze meteen in te grijpen. De directeur ging in gesprek met de (online) krant en met de vlogger, en probeerde ze op rustige toon duidelijk te maken dat je met zulke filmpjes niet alleen de school maar ook de leerlingen kon beschadigen. Uiteindelijk werd er gehoor gegeven aan zijn wens.

## 7. Weet hoe je een persconferentie geeft (of roep professionele hulp in)

Als een zaak echt uit de hand is gelopen, is een persconferentie vaak de enige mogelijkheid om alle vragen uit de media in een klap te beantwoorden, en met één overtuigend verhaal naar buiten te komen.

Bereid zo'n persconferentie zo goed mogelijk voor, met alle betrokkenen, eventueel onder leiding van een professional. Weet welk antwoord je moet geven op lastige vragen. Maar aarzel niet om te zeggen dat je bepaalde vragen op dit moment nog niet kunt beantwoorden. Je hoeft niet op alle vragen een panklaar antwoord te hebben.

## 8. Maak een afweging tussen transparantie en privacy

Wees zo transparant mogelijk (naar de pers en anderen), maar bescherm ook zoveel mogelijk de privacy van alle betrokkenen, zoals leerlingen, leraren en ouders.

Vertel bij een geval van sexting bijvoorbeeld wel dát het gebeurd is, wat het probleem was, en welke acties zijn ondernomen, maar niet wie er op het filmpje stond, of wie het ontdekte.

## 9. Bedenk: een slechte naam is niet fijn, maar verdwijnt ook wel weer

"Deze school gaat eraan", appte een leerling (van een andere school), toen zijn vriendinnetje het had uitgemaakt. De rector wist het probleem met behulp van de politie op te lossen, de school kon op maandag gewoon weer open, en de schoolgemeenschap (leraren en leerlingen) reageerde tamelijk laconiek. Maar op Google blijft zo'n dreigbericht hoog in de lijst met zoekresultaten staan.

*Licht bij een groot incident eerst de eigen medewerkers in, dan de ouders (en eventueel de leerlingen), en dan de media.*

De goede naam van de school kan dan beschadigd raken. Maar gelukkig ben je niet de enige. En je kunt er ook wel wat aan doen. Probeer in de pers te komen met positief nieuws over de school, en zorg dat dit hoog eindigt bij de Google-zoekresultaten.

### 10. Gebruik de ervaring en de media-aandacht ten positieve

Natuurlijk is het niet fijn, als school, om met een incident in het centrum van de (media)aandacht te staan, maar probeer er ook van te leren. En misschien kun je er zelfs van profiteren.

Evalueer daarom, als het stof is gaan liggen, de gebeurtenissen zo goed mogelijk. Werkte het protocol? Werden de goede beslissingen genomen? Communiceer ook dit met de buitenwereld (voor zover mogelijk). In ieder geval met het personeel en de ouders. “Ja, we hebben fouten gemaakt, maar we hebben ervan geleerd.”

**Bronnen:**

- ***Omgaan met de media bij incidenten***
  Brochure van de Stichting School & Veiligheid.
- ***Media en onderwijs***
  Beschouwingen over de omgang tussen onderwijs en journalistiek. (Wolters Kluwer, 2008).
- ***Schoolveiligheidsplan***
  Schoolveiligheidsplan van de Stichting Primair Onderwijs CONDOR. Paragraaf 3.4: Omgang met de media.
- ***Tips voor het antwoorden op lastige vragen van journalisten***
  Hoe herken je lastige vragen? En hoe behoud je de controle? Tips van Infonu.nl.


# 7 Populaire apps

Hieronder behandelen we de populairste toepassingen van dit moment, aan de hand van:

- **omschrijving:** waarvoor dient deze toepassing, en wat zijn de kenmerkende eigenschappen?
- **toepassing:** hoe maken scholen, leraren en scholieren er gebruik van?
- **problemen en risico's:** wat kan er zoal mis gaan?
- **techniek:** wat kun je (technisch) doen om problemen te voorkomen of te verhelpen?
- **melding:** waar en hoe kun je eventueel misbruik melden?

**Waarschuwing vooraf:** bij privacy-problemen of -conflicten kan het lastig zijn om je recht te halen. Volgens Artikel 4 lid 1 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt namelijk het toepasselijk recht van de vestigingsplaats van de gegevensverwerker. Aangezien alle populaire sociale media een Amerikaanse oorsprong hebben (soms met een Europese vestiging in Ierland, zoals Facebook) kan meestal geen beroep worden gedaan op het Nederlandse recht. Bij de implementatie van de nieuwe Europese privacywetgeving (AVG) in de Nederlandse wet, in mei 2018, zal dit waarschijnlijk zo blijven. (Voor meer informatie: zie '*Wat zegt de wet?*' in deze brochure.)

# WhatsApp

## Omschrijving

WhatsApp is de populairste communicatie-app van dit moment. Je kunt er berichten mee verzenden ('appen'), al of niet verrijkt met foto's, geluid en video, en je kunt er ook (gratis) mee bellen. WhatsApp is primair bedoeld voor mobiel gebruik (als app voor de smartphone), maar kan ook gekoppeld worden aan de eigen laptop of desktop-PC. WhatsApp is gekocht door Facebook. Op die eigendomsrelatie is ook het verdienmodel gebaseerd: WhatsApp draagt bij aan de inkomsten van Facebook doordat Facebook via WhatsApp toegang heeft tot al je contacten.

Berichten kunnen 1-op-1 uitgewisseld worden met afzonderlijke contactpersonen, maar er kunnen ook groepen gevormd worden. Bijvoorbeeld een WhatsApp-groep met collega's. Of een WhatsApp-groep van een klas, waar ook de leraar (po) of de mentor (vo) aan deelneemt.

## Toepassing

Kinderen en jongeren gebruiken WhatsApp vooral voor 'contact', dus om het gevoel te hebben – en te houden – dat ze 'erbij horen'. Vandaar dat hun berichten niet altijd heel inhoudelijk van aard zijn. Wat niet wegneemt dat ze WhatsApp óók gebruiken voor schoolzaken, zoals even vragen wat het huiswerk ook alweer was.

Volwassenen gebruiken WhatsApp vooral voor het uitwisselen van informatie, het maken van afspraken, etc. Hoewel ook zíj – net als kinderen en jongeren – WhatsApp wel gebruiken voor minder inhoudelijke zaken, zoals grapjes en off-topic onderwerpen in collegiale groeps-apps.

## Problemen en risico's

- WhatsApp kan verslavend werken. Net als bij een gokkast krijg je af en toe een beloning (in de vorm van reacties). Waardoor je alsmaar blijft kijken of er nieuwe reacties zijn.
- Je kunt je gedwongen voelen om alsmaar te reageren. Niet reageren kan opgevat worden als desinteresse, of je onttrekken aan een (vermeende) sociale verplichting.
- Een bijkomend probleem (dat overigens technisch oplosbaar is) is dat je gesprekspartners kunnen zien of je hun berichten gelezen hebt (aan de twee blauwe vinkjes).
- Bij leerlingen kan WhatsApp gebruikt worden om te pesten, ook door het uitsluiten van klasgenoten uit de klasse-app.
- Bij leraren kan WhatsApp afleidend werken, als er naast zakelijke berichten ook *off-topic* berichten in een collegiale groeps-app gepost worden.

### Techniek

- De overlast van groepsapps kan verminderd worden door de bijbehorende berichtmeldingen op 'stil' te zetten. Dit kan voor elke groep afzonderlijk worden ingesteld. Open de groepsdiscussie, klik op de groepsnaam bovenaan het scherm, en kies **Stil**. Eventueel kun je daar ook de groep verlaten.
- Vervelende personen kunnen geblokkeerd worden. Open de bijbehorende discussie, klik op de naam bovenaan het scherm, en kies **Blokkeer contact**. (Of gebruik de route **Instellingen** > **Account** > **Privacy > Geblokkeerd > Voeg toe...**).
- De sociale druk door 'laatst gezien' kan verminderd worden via **Instellingen** > **Account** > **Privacy** > **Laatst gezien > Niemand**.
- De sociale druk door de blauwe 'gelezen'-vinkjes kan verminderd worden via **Instellingen** > **Account** > **Privacy** > **Leesbewijzen aan/uit**.

### Melding

- Voor technische ondersteuning: mail naar ***support@whatsapp.com***
- Voor overige problemen (juridisch, sociaal, etc.): ga naar ***meldknop.nl***

# Facebook

### Omschrijving

Facebook is een *social network site*, waarop personen en organisaties een eigen pagina kunnen aanmaken om belevenissen en nieuwtjes, in de vorm van tekst en beeld, te delen met de buitenwereld. Ook veel scholen en leraren hebben een eigen Facebook-pagina.

Bezoekers kunnen berichten *liken* (voorzien van een duimpje) om aan te geven dat ze iets leuk of interessant vinden. Deze informatie, waaruit blijkt wat iemand leuk of interessant vindt, wordt door Facebook gebruikt om de profielen van die bezoekers verder te verfijnen. Het verdienmodel van Facebook is gebaseerd op deze profielen, zodat adverteerders gericht kunnen adverteren.

Bezoekers kunnen foto's, berichten en personen *taggen*. Zo kun je bijvoorbeeld aangeven wie er op een (klasse-)foto staat. Iedereen op Facebook kan elkaar taggen, ook personen waar je niet bevriend mee bent.

Sinds 2016 bevat Facebook de functie 'Livevideo', om eigen videobeelden live naar de buitenwereld te streamen. (De functie werd geïmplementeerd om marktaandeel van de concurrenten 'Meerkat' en 'Periscope' af te snoepen.)

### Toepassing

Personen en organisaties gebruiken Facebook om een breed publiek op de hoogte te houden van hun doen en laten, waarmee ze zichzelf een online identiteit – in veel gevallen: een gunstig imago – verschaffen. Facebook-pagina's fungeren in feite als relatief simpel te onderhouden mini-websites.

## Problemen en risico's

- Facebook heeft zeer veel informatie over zijn gebruikers. Inclusief chronische ziektes, interesses, politieke voorkeuren, en de namen en 06-nummers van je vrienden en bekenden (verkregen via de contactlijst van WhatsApp). Critici beschouwen dit als een ernstige privacybedreiging.
- Veel gebruikers realiseren zich niet dat de persoonlijke informatie die ze op Facebook zetten (onder het motto "Ik heb niets te verbergen" of "Privacy is een achterhaald concept") hen ernstig in de problemen kan brengen. Zoals: problemen met de werkgever, problemen bij sollicitaties, identiteitsdiefstal, en het weggeven van informatie die gebruikt kan worden voor het 'personaliseren' van e-mails die malware (zoals ransomware) als bijlage hebben.
- Facebook-profielen, in combinatie met de Facebook-algoritmen, zijn verantwoordelijk voor wat tegenwoordig wel de 'filter bubble' wordt genoemd. Gebruikers krijgen alleen informatie (zoals nieuws, en updates van andere gebruikers) te zien die in hun eigen straatje past. Dit kan blikvernauwing – en zelfs radicalisering – in de hand werken, doordat je steeds bevestigd wordt in je eigen mening.
- Het realiseren van privacy-instellingen is tamelijk ingewikkeld en er worden veel fouten mee gemaakt. In 2012 leidde dat bijvoorbeeld tot het 'Project X'-incident in Haren (bij Groningen), waarbij een meisje via Facebook alleen haar vrienden dacht uit te nodigen voor haar verjaardag, wat uitmondde in een massale toeloop van duizenden jongeren, met vernielingen en rellen.
- Facebook laat zich erop voorstaan dat problematische content doortastend aangepakt wordt. Dat neemt echter niet weg dat het in de praktijk vaak heel moeilijk is om onwenselijke pagina's permanent te (laten) verwijderen. Omdat ze op elk moment weer kunnen opduiken. Dat gebeurt onder andere – nog steeds – met de pest-pagina's over *Freek*, een tiener die slachtoffer werd van een grootschalige 'identiteitshack'.
- De nieuwe functie 'Livevideo' wordt in Amerika door sommige jongeren gebruikt om hun eigen zelfmoord *live* te filmen en uit te zenden. In Zweden werd er een groepsverkrachting mee uitgezonden. Te verwachten valt dat dit soort dingen vroeg of laat ook in Nederland zullen gebeuren.

## Techniek

- Aanwijzing vooraf: alles wat te maken heeft met het wijzigen van privacy-instellingen, het instellen van blokkeringen, etc. verloopt via het menu 'Instellingen': klik op het driehoekje ▼ rechtsboven op de blauwe Facebook-balk, en kies **Instellingen** in het uitklapmenu. Kies vervolgens de gewenste categorie (zoals **Privacy**, of **Tijdlijn en taggen**, of **Blokkeren**) in de linker kolom.
- De mogelijkheden om bepaalde informatie af te schermen, en alleen te tonen aan geselecteerde bezoekers, zijn zeer uitgebreid. Ga daartoe naar **Instellingen** > **Privacy**. Zo kan een school er dus voor zorgen dat foto's waar leerlingen zichtbaar op staan, alleen gezien kunnen worden door ouders en leerlingen van de eigen school (zie ook: '*Wat zegt de wet?*' in deze brochure).
- De mogelijkheden om (privacy-)problemen met *tags* op te lossen worden door Facebook uitgelegd op de pagina *Foto's taggen*.

- Bedrijven en organisaties, waaronder scholen, kunnen in Facebook eigen pagina's aanmaken, die ze vervolgens zelf kunnen invullen en beheren. Je kunt als school, onderwijsinstelling, vakgroep of klas deze pagina's openstellen voor iedereen, of ze besloten maken (waarna je de gewenste leden zelf moet uitnodigen). In alle gevallen kun je verschillende personen diverse rollen laten vervullen, zoals beheerder, redacteur of moderator. Facebook legt dit uit bij *Paginarollen*.

**Melding**

Facebook heeft geen telefoonnummer, en geen helpdesk, maar wel mogelijkheden om problemen online te melden. Zoals: nepaccounts, gehackte accounts, misbruik en pesterij, aanstootgevende berichten, copyright-problemen en privacy-problemen. Zie de Facebook-pagina ***Privacyrechten voor afbeeldingen***.

# Instagram

## Omschrijving

Instagram is een applicatie waarmee je foto's en korte video's (tot 60 sec.) kunt tonen aan de buitenwereld, eventueel aangevuld met korte tekstjes. Je zou het *Facebook-light* kunnen noemen, omdat elke gebruiker een eigen Instagram-pagina heeft, die door anderen bekeken en gevolgd kan worden (en waar anderen reacties bij kunnen plaatsen). Foto's en video's kunnen alleen op Instagram geplaatst worden via de Instagram-app op je smartphone (dus niet via de Instagram-website). Net als bij Facebook kun je foto's *taggen* om aan te geven welke personen erop staan. Instagram is eigendom van het bedrijf Facebook.

Afgekeken van Snapchat zijn de faciliteiten *Instagram stories* (een visueel dagboek waar je nieuwe foto's of video-scènes aan toe kunt voegen) en de mogelijkheid om beelden te voorzien van een *face filter*. Waardoor je jezelf bijvoorbeeld kunt tooien met konijnenoren, een kroontje of een strenge bril.

Instagram is een typisch product van de hedendaagse beeldcultuur, en mogelijk daarom zo populair. Daarnaast kan de populariteit ook verklaard door de eenvoud van deze toepassing; foto maken, erop zetten, eventueel taggen, klaar.

## Toepassing

- Instagram wordt vooral gebruikt als openbaar foto- en video-dagboek.
- Daarnaast wordt Instagram veel gebruikt als bron van beelden, die je vervolgens via andere sociale media verder verspreidt.
- Veel tieners dromen ervan een populaire *influencer* te worden op Instagram (met veel volgers), zodat ze geld of goederen kunnen verdienen. Het is goed voor scholen om dit te weten. Om te weten waar hun leerlingen mee bezig zijn.

## Problemen en risico's

- Op internet-pagina's over 'geld verdienen met Instagram' wordt aangeraden om je contactgegevens op Instagram te vermelden, "zodat bedrijven je kunnen benaderen". Ten eerste is dit gevaarlijk, en ten tweede is het overbodig, omdat *influencing* tegenwoordig

via tussenpersonen (agentschappen) verloopt, waarbij je jezelf kunt aanmelden.
- Alle privacy-risico's die gelden voor Facebook (zie boven), gelden ook voor Instagram: Instagram verzamelt zeer veel informatie over zijn gebruikers, veel gebruikers realiseren zich niet dat de persoonlijke informatie die ze op Instagram zetten hen ernstig in de problemen kan brengen (zoals problemen met de werkgever, problemen bij sollicitaties, identiteitsdiefstal, en het weggeven van informatie die gebruikt kan worden voor phishing-mails).

### Techniek

- De instellingen voor volgers, wachtwoord wijzigen, eventuele tweestapsverificatie, je pagina 'op privé zetten', etc. gaat via de **Opties** (te bereiken via het persoons-icoon rechtsonder, gevolgd door het tandwieltje naast 'Profiel bewerken').
- Voor meer informatie, zie: *help.instagram.com*

### Melding

- Instagram heeft geen telefoonnummer of helpdesk.
- Spam en ongepaste postings kunnen gemeld worden via het icoon met de drie puntjes (...), rechts van de auteursnaam bij elk bericht, gevolgd door **Rapporteren**.
- Gehackte accounts kunnen gemeld worden bij Instagram, inclusief een verzoek om het account op te heffen. Dat kan via de pagina ***Schending van onze communityrichtlijnen rapporteren***.

## Snapchat

### Omschrijving

Snapchat is een foto-applicatie, bedoeld om foto's en video's ('snaps') te verzenden naar vrienden en bekenden. De belangrijkste eigenschap van Snapchat is dat de beelden maar een beperkte tijd zichtbaar blijven bij de ontvangers (maximaal 1 tot 10 seconden). Ontvangers kunnen echter gemakkelijk een schermafbeelding maken, zodat de beelden alsnog bewaard kunnen worden. De verzender krijgt daar wel bericht van. Snapchat is – sinds begin 2017 – een beursgenoteerd bedrijf.

In juli 2017 ontstond veel commotie over een nieuwe functionaliteit (die overigens al eerder was toegevoegd) waardoor je kunt zien waar andere gebruikers zich bevinden, én zodat anderen kunnen zien waar je zelf bent. Deze 'Kaart-functie' kun je openen door – vanuit elk willekeurig scherm – je vingers naar elkaar toe te bewegen, alsof je wilt uitzoomen.

### Toepassing

- Snapchat wordt veel gebruikt voor het delen van *selfies* (al of niet met filters om jezelf grappiger of fraaier te maken).
- Snapchat is de populairste app voor *sexting* (het verzenden van seksueel getinte beelden).

### Problemen en risico's

- Sexting via Snapchat is op zich geen probleem (jezelf tonen is niet immoreel of verboden) maar het kan natuurlijk wel tot problemen leiden, wanneer de beelden worden doorgezonden naar personen waarvoor die beelden niet bedoeld waren. Dit kan ook veel onrust op school geven.
- De Kaart-functie, die voortdurend aangeeft waar je bent, is erg privacy-gevoelig.

### Techniek

- De **Instellingen** kunnen als volgt bereikt worden: activeer het spook-icoontje (linksboven), gevolgd door het tandwieltje (rechtsboven).
- Je kunt je zichtbaarheid in 'Snel toevoegen' uitschakelen (om te voorkomen dat je naam aan andere gebruikers wordt getoond) via **Instellingen** > tussenkopje **Wie kan...** > **Me zien in Snel toevoegen.**
- Je kunt de deel- en contactmogelijkheden instellen op 'alleen vrienden': **Instellingen** > tussenkopje **Wie kan...** > **Contact met mij opnemen** of **Mijn verhaal bekijken.**
- Om de locatie-aanduiding uit te zetten: open de **Kaart-functie** (door je vingers naar elkaar toe te bewegen) > **Instellingen** (tandwieltje rechtsboven) > **Onzichtbare modus.**

### Melding

Snapchat heeft geen telefoonnummer of helpdesk. Eventuele problemen kun je melden via 'Een veiligheidsprobleem melden' op de ***Help-pagina***. Voorlopig kan dat alleen nog in het Engels.

## Twitter

### Omschrijving

Twitter is een toepassing waarmee je korte berichtjes ('tweets') kunt publiceren ('twitteren'). Niet zo populair bij kinderen en jongeren (slechts 17% van hen maakte in 2017 gebruik van), maar wel bij veel volwassenen. Waaronder leraren. En ouders.

Personen of instanties die je interessant vindt, kun je 'volgen', om op de hoogte te blijven van hun meningen en hun nieuwtjes. Interessante berichten van anderen kun je onder de aandacht brengen door ze te 'retweeten'.

Om eigen berichten te categoriseren (en terugvindbaar te maken) kun je er een of meer trefwoorden aan toevoegen. Ze worden genoteerd met een *hashtag* (dubbelkruis), bijvoorbeeld '#schoolfeest'. Gebruikersnamen zijn herkenbaar aan het @-teken, bijvoorbeeld '@JanJansen'. Door het concept 'retweeten' (doorzenden) kunnen berichten een sneeuwbal-effect krijgen.

### Toepassing

Oorspronkelijk was Twitter bedoeld voor de gezelligheid, als virtueel alternatief voor het praatje bij de koffie-automaat. Maar gaandeweg heeft Twitter zich ontwikkeld tot een belangrijk nieuws-medium; de tweets van president Trump en Geert Wilders zijn inmiddels nieuws op zichzelf geworden.

Aan de hand van hashtags kun je zien wat *trending topics* zijn, oftewel de onderwerpen waar veel mensen zich op dat moment mee bezig houden. Op congressen en symposia worden de

deelnemers vaak gestimuleerd om te twitteren over de lezingen, door het vermelden van één specifieke hashtag (op de welkomstdia). Ook radio- en tv-programma's vermelden vaak – om dezelfde reden – een specifieke hashtag.

## Problemen en risico's

- Er zijn inmiddels al heel wat werknemers geschorst of ontslagen vanwege onhandige tweets. Zoals een Drentse politiechef die de PVV een fascistische organisatie noemde.
- Twitterberichten kunnen in principe door iedereen gelezen worden; je kunt ze niet 'op prive' zetten (in tegenstelling tot Facebook waar dat wel kan). Je kunt weliswaar iemand blokkeren als volger, maar dan kan die persoon nog wel steeds je al berichten lezen;
- Berichten op Twitter kunnen grote opschudding en maatschappelijke (of persoonlijke) onrust veroorzaken; onder andere als het zogenaamde dreig-tweets betreft.

## Techniek

Voor scholen kan het nuttig zijn om – aan de hand van trefwoorden – te volgen wat er op Twitter gezegd wordt over de school (of over specifieke leerlingen of leraren). Dit doe je het handigst via een hulpprogramma als *Tweetdeck*, waarmee je in overzichtelijke kolommen de ontwikkelingen rond bepaalde trefwoorden kunt volgen. Ons advies is om één medewerker, die affiniteit met Twitter heeft, aan te stellen om een uurtje per week via Tweetdeck te kijken wat er zoal gezegd wordt (over de school, of specifieke leerlingen, of onderwerpen waarmee de school in het nieuws is, etc.)

### Melding

- Als je account is gehackt, maar je nog wel kunt inloggen, kun je via de pagina ***Mijn account is gehackt*** je account beveiligen en ongewenst gedrag stoppen.
- Als je denkt dat je gehackt bent en niet meer kunt inloggen: ga naar de pagina ***Mijn account is gecompromitteerd/gehackt en ik kan niet inloggen***.
- Voor alle overige problemen, ga naar de pagina ***Contact opnemen met Ondersteuning***.

# LinkedIn

## Omschrijving

LinkedIn is een sociaal netwerk dat gericht is op professionals. Kort gezegd: een aangekleed CV, dat tevens de mogelijkheid biedt om persoonlijk (1-op-1) te communiceren, om groepsdiscussies te voeren, en om berichten te plaatsen. Zoals artikelen die je interessant vindt, of eigen bijdragen aan websites, congressen, etc.
Het belangrijkste doel van LinkedIn is om gebruik te maken van elkaars (zakelijk) netwerk.

Je kunt je netwerk uitbreiden door je aan te sluiten bij anderen. Zij ontvangen dan een mailtje met het subject "Voeg mij toe aan uw netwerk op LinkedIn". Dat mailtje bevat een link 'Accepteren'. Die kun je activeren, of gewoon negeren. De ongeschreven etiquette van LinkedIn is dat je niet hoeft te reageren op toevoeg-verzoeken van mensen die je helemaal niet kent.

## Toepassing

Kinderen en jongeren maken er geen gebruik van, maar volwassenen wel, omdat het een echt werk-gerelateerd medium is. Zoals je vroeger visitekaartjes uitwisselde, zo wissel je tegenwoordig 'je LinkedIn' uit. Bedrijven en *recruiters* gebruiken LinkedIn om potentiële werknemers te scouten.

**Let op:** LinkedIn is dus niet bedoeld voor leerlingen, maar het is wél verstandig om ze in hun eindexamenjaar te trainen in het gebruik ervan. Zodat ze zich beter kunnen presenteren op de arbeidsmarkt.

## Problemen en risico's

- Door het openbare karakter van LinkedIn is het uiterst gevaarlijk om dingen op je CV te zetten (zoals gevolgde opleidingen en diploma's) die niet waar zijn. Iedereen kan het zien, en je aan de schandpaal nagelen.
- De informatie op je LinkedIn-profiel kan gebruikt worden voor het 'personaliseren' van e-mails die malware (zoals ransomware) als bijlage hebben. Een collega kan dan denken dat zo'n mailtje van jou komt, omdat er persoonlijke dingen over jou in staan. Waarna de collega in het volste vertrouwen de besmette bijlage opent, met alle narigheid van dien.
- Het LinkedIn-profiel van een leraar kan gehackt worden, bijvoorbeeld door een kwaadwillende of ballorige leerling, waarna het CV op een akelige of compromitterende manier aangepast kan worden. Kies dus altijd een sterk wachtwoord, en gebruik nooit hetzelfde wachtwoord voor verschillende accounts.

## Techniek

- Voor het wijzigen van instellingen, waaronder privacy-instellingen: klik op **Ik** ▼ (bovenaan de pagina, in de horizontale menubalk) > kies **Instellingen en privacy** in het uitklapmenu > kies het gewenste tabblad: **Account** (bijvoorbeeld om je wachtwoord te wijzigen) of **Privacy** (bijvoorbeeld om aan te geven of je connecties al of niet zichtbaar mogen zijn) of **Communicatie** (bijvoorbeeld of uitnodigingen wilt ontvangen om lid te worden van groepen).

- Bij de privacy-instellingen kun je aangeven dat de personen in je netwerk niet op de hoogte gebracht mogen worden van eventuele wijzigingen in je profiel. Wat zeker aan te raden is. Anders krijgen je connecties alsmaar mailtjes in de trant van 'X heeft een nieuwe baan!' als je alleen maar even je CV hebt aangepast. Route: **Ik** ▼ > **Instellingen en privacy** > tabblad **Privacy** > onderwerp **Profiel-wijzigingen delen** > **Wijzigen**.
- Bij de privacy-instellingen kun je eveneens aangeven dat je niet, of maar gedeeltelijk herkenbaar wilt zijn als je de profielen van anderen bekijkt. Dit wordt vooral gebruikt door bedrijven en *recruiters* (en scholen) die niet willen laten blijken dat ze geïnteresseerd zijn in jou. Route: **Ik** ▼ > **Instellingen en privacy** > tabblad **Privacy** > onderwerp **Opties voor het bekijken van profielen** > **Wijzigen** > kies de gewenste optie.
- In tegenstelling tot veel andere sociale media kun je bij Linked heel eenvoudig je account opheffen. Route: **Ik** ▼ > **Instellingen en privacy** > tabblad **Account** > onderwerp **Uw Linked-account sluiten** > **Wijzigen**.

### Melding

LinkedIn heeft geen helpdesk of telefoonnummer. Dat is niet erg, omdat zich nauwelijks situaties zullen voordoen waarin je hen nodig zult hebben. Maar in principe kun je altijd mailen naar het standaard-adres ***info@linkedin.com***. Bijvoorbeeld om een (gehackt) account op te laten heffen waar je geen toegang meer toe hebt (omdat je wachtwoord gestolen en daarna gewijzigd is).

*De informatie op je LinkedIn-profiel kan gebruikt worden voor het 'personaliseren' van e-mails die malware (zoals ransomware) als bijlage hebben.*

# 8 Praktijkvoorbeelden

## Politieke stellingname

Een leraar gaf regelmatig zijn – afkeurende – mening over een politieke partij. Niet alleen in de klas maar ook op Facebook en Twitter. Een leerling en zijn ouders klaagden daarover bij de schoolleiding: mocht een leraar zijn antipathie voor een politieke partij wel zo luid en duidelijk in en buiten de klas ventileren? Moest een leraar niet objectief, of in ieder geval *open minded* zijn?

De schoolleiding hoorde de leerling en zijn ouders aan, en besloot met de leraar te gaan praten. Met als boodschap dat hij terughoudend zou moeten zijn met politiek commentaar in de klas en op sociale media. Leerlingen moeten zich immers veilig voelen op school, en niet de indruk krijgen dat hun eigen politieke standpunten verwerpelijk zijn. Dus: wel vragen stellen, discussies aanzwengelen en debatten aangaan, maar niet sturend optreden.

**Commentaar:** Deze aanpak lijkt ons nuttig. Vooral ook het uitgangspunt dat leerlingen zich altijd veilig moeten voelen, ook als ze afwijkende meningen hebben.

## Intieme berichtjes

Een leraar gebruikte Facebook en WhatsApp om na schooltijd te chatten met leerlingen. Het begon steeds met huiswerkadvies, en ging dan over in algemenere (levens)adviezen en gesprekken via privé-kanalen. Sommige meisjes vonden dit veel te intiem worden en vroegen aan hun ouders wat ze hiermee moesten.

De schoolleiding kreeg via de ouders te horen wat er gebeurde. De zaak werd – na onderzoek – hoog opgenomen, vooral vanwege de klachten van de leerlingen. Uiteindelijk werd de leraar ontslagen vanwege 'grensoverschrijdend gedrag'. Aan de ouders (en de collega's) werd gemeld dat er weliswaar geen sprake was van fysiek contact, maar dat de regels van het socialemediaprotocol ("geen privé-chats met leerlingen") meermalen waren overtreden.

**Commentaar:** Hieruit blijkt het nut van een socialemediaprotocol. Omdat er geen sprake was van fysiek contact, kon de school zich niet baseren op 'seksuele intimidatie'. Maar wel op een overtreding van de regels.

## Betrapt!

Een leraar werd betrapt op winkeldiefstal. Een winkelmedewerker – toevallig een oud-leerling – had het incident gezien, beelden van de bewakingscamera gekopieerd, en via WhatsApp verspreid. Diverse leerlingen stuurden de beelden aan elkaar door. Er werd besmuikt gelachen als de leraar in de buurt was. Uiteindelijk kwamen de beeldberichten via via terecht bij de schooldirectie.

In eerste instantie twijfelde de directie of er actie ondernomen moest worden, maar uiteindelijk besloot men om de leraar (tijdelijk) te schorsen, om verdere onrust te voorkomen. De leerlingen waarvan vermoed werd dat ze de beelden hadden verspreid, werden gemaand om deze te verwijderen. Uiteindelijk is de leraar verhuisd, en op een andere school gaan werken.

**Commentaar:** Het is natuurlijk een uitzonderlijk geval, zo'n betrapte leraar, maar het laat wel zien hoe sociale media eigenrichting faciliteren. Eén filmpje op YouTube en je bent getekend voor het leven. Online *naming & shaming* komst steeds vaker voor, en lijkt ook steeds meer geaccepteerd te worden. Scholen moeten zich daar goed bewust van zijn en er gedegen discussie over voeren.

## Beledigende beelden

Een leraar had het al een tijdje aan de stok met een leerling vanwege wangedrag in de klas. Het conflict escaleerde, doordat de leerling gefotoshopte beelden van deze leraar (overgenomen van Facebook en websites) publiceerde op Instagram. De karikaturen werden steeds heftiger. Ze werden verder verspreid via WhatsApp en andere kanalen. Pas toen de school werd getipt door een bezorgde ouder, begreep men wat er aan de hand was. De leerling werd op het matje geroepen en een week geschorst.

**Commentaar:** Bij een dergelijk incident is straf vaak op zijn plaats, al was het maar om duidelijk te maken (aan álle leerlingen) dat dit soort gedrag niet getolereerd wordt. Vervolgens kun je er ook iets mee doen in de lessen. Eventueel in de vorm van een project. Om de leerlingen bewust te maken van dingen die echt niet kunnen. Hoe mensen beschadigd kunnen worden, niet alleen door het maken maar ook door het *liken* van dit soort beelden. Ook al beschouw je het zelf als iets grappigs.

## Ongein in de groeps-app

Het wekelijkse Volkskrant Magazine heeft een rubriek waarin lezers levensvragen kunnen voorleggen aan collega-lezers. In die rubriek klaagde een leraar over de WhatsApp-groep van zijn school, die nogal vervuild werd met flauwe opmerkingen, nietszeggende commentaren en smileys. Wat moest hij doen? Kon hij zomaar uit die groep stappen of niet?

Het probleem bleek zeer herkenbaar. De adviezen varieerden van 'Bespreek het op een vergadering' tot 'Zet de meldingen van deze groep uit', 'Verlaat die groep' en 'Maak een aparte fun-groep'.

**Commentaar:** Spreek in ieder geval duidelijke regels af. Handhaaf de discipline en wijs elkaar op overtredingen. Het kost even wat tijd en aandacht, maar daarvan profiteer je later. Bespreek het desnoods in een teamvergadering of in de leraarenkamer. Leg uit dat het je niet om de personen gaat, maar om het principe; dat een professionele groeps-app professioneel moet blijven. Een aparte fun-groep ('off-topic') is ook geen slecht idee.

## Zelfdoding

Een leerling werd ernstig gepest en bedreigd via Instagram, en maakte – na een eerdere suïcidepoging – een einde aan zijn leven. Er brak een storm van verontwaardiging los, onder andere via sociale media: waarom had de school niets gedaan om dit te voorkomen? Maar de school hád al veel gedaan, waaronder dagelijks contact met de mentor, een zorgtraject, en permanente observatie

door alle leraren. De school moest alle zeilen bijzetten om uit te leggen wat er allemaal gedaan was. Desondanks werd er een haatpagina op Facebook opgericht, tegen de pesters.

De directie besloot de openbaarheid te zoeken, en gaf twee persconferenties: een vlak na het incident en een na de publicatie van de haatpagina. Ondertussen werd aangifte gedaan bij Facebook, waarna de haatpagina verdween. Maar elementen daaruit bleven circuleren op (andere) sociale media.

In de eerste persconferentie lag het accent op het verdriet rond de zelfdoding en werd uiteen gezet wat de school gedaan had. In de tweede werd duidelijk gemaakt waarom de haatpagina grenzen had overschreden.

**Commentaar:** Het is onmogelijk om vanaf een afstand te zeggen wat hier goed en fout is gegaan. Wij zullen dat dus niet doen. Wel is het raadzaam dat een school dat – na enige tijd – zélf doet. Om ervan te leren. Bij zo'n evaluatie kun je het beste een externe deskundige betrekken, zodat er met meer afstand kan worden gekeken naar de eigen rol. Daarnaast kan zo'n gebeurtenis natuurlijk aangegrepen worden om met leerlingen, leraren en ouders te praten over sociale media, pesten en verantwoordelijkheid. Maar dat spreekt vanzelf.

## Misplaatste hulp

Leerlingen begonnen een Facebook-actie om een dreigend ontslag van hun geliefde geschiedenisleraar ongedaan te maken. Binnen een dag waren er al meer dan 500 *likes*. De actie was echter wat misplaatst, omdat er helemaal geen 'ontslag' dreigde. De directie moest gewoon nog nadenken of ze het tijdelijke contract wel konden verlengen, omdat dat automatisch tot een vast contract zou leiden.

**Commentaar:** Zo werken sociale media. Geruchten worden razendsnel verspreid, en al snel voor waar aangezien. Als school zou je eigenlijk proactiever moeten zijn. Zodra je merkt dat zo'n Facebook-pagina steeds meer geliked wordt, moet je je plan klaar hebben liggen. Ga je de betrokken ouders proberen over te halen de pagina weg te halen? Op basis van welke argumenten? Of verwacht je dat daar een rel van komt? En wat doe je als de lokale krant belt en om commentaar vraagt? Kortom: wacht niet tot het mis gaat online, houdt de socialemediabewegingen in de gaten, en blijf zelf aan zet.

## Vechtpartijtje

Een schoolpleingevecht is vaak niet meer dan een duw, een stomp of een klap, maar de bijbehorende filmpjes kunnen er behoorlijk heftig uitzien. En als ze dan ook nog gedeeld worden op sociale media, gevolgd door regionale en daarna landelijke aandacht in de (traditionele) media, heb je de poppen aan het dansen. Dat overkwam een school in Zeeland. De verhitte gezichten van duwers en stompers waren goed zichtbaar op het filmpje, evenals de leraar en de conciërge die stevig ingrepen. Het filmpje haalde Hart van Nederland.

De school moest zich enorm inspannen om alle media-aandacht te pareren, en de verhitte gemoederen tot bedaren te brengen. Toch bleef het nog lang onrustig. “Wat voor school was dit, waar leerlingen met elkaar op de vuist gingen en het personeel zo hard ingreep?”

**Commentaar:** Dit voorbeeld laat goed zien hoe simpele incidenten via sociale media enorm opgeblazen kunnen worden, zeker als er filmfragmenten opduiken. Pakken de (traditionele) media zo’n incident op, dan zal de school zich flink moeten inspannen om de regie weer in handen te krijgen. Om te beginnen: door leraren, ouders en leerlingen zo snel mogelijk te informeren. Ook al weet je nog niet precies hoe het zit.
De directeur van deze school vertelde ons: “Wat mensen van je verwachten, is dat je meldt dat het incident bekend is, en dat ze op de hoogte gesteld worden als je iets meer te weten bent gekomen. Meer hoeft men meestal niet te weten.”

## Terreurdreiging

“Deze school gaat eraan” luidde het onderschrift bij een foto. Met een plaatje van een AK-47 erbij. De beelden werden razendsnel verspreid via Snapchat en Instagram. Een bezorgde leerling liet ze aan zijn ouders zien en die verwittigden de rector. De rector schakelde meteen de politie in, die de dader snel kon achterhalen. Het bleek een uit de hand gelopen liefdesaffaire. Een meisje had het uitgemaakt, en haar ex-vriendje was door het lint gegaan. De politie sprak langdurig met de jongen en zijn ouders, constateerde dat hij alleen handelde, concludeerde dat hij geen kwaad in de zin had, en gaf deze bevindingen door aan de rector. Die lichtte vervolgens alle ouders, leerlingen en medewerkers in, en maakte aan iedereen duidelijk dat de school veilig was. In de lessen werd er nog even over nagepraat, en daarna werd het weer rustig. Het voorval bleef echter hoog in de Google-zoekresultaten staan, tot verdriet van de school en het bestuur.

**Commentaar:** Scholen kunnen weinig doen aan dit soort incidenten, en moeten zich troosten met de gedachte dat er inmiddels over heel veel scholen wel iets negatiefs te vinden is. Uiteindelijk verdwijnt zo’n voorval vanzelf uit de belangstelling. Plaats in ieder geval een bericht op de schoolsite site en/of de Facebook-pagina van de school, waarin je alles uitlegt. Breng daarna positieve verhalen in omloop en probeer zo het evenwicht te herstellen.

## Twitter-enquête

Aan leerlingen en ex-leerlingen van een middelbare school werd gevraagd om input en ideeën te leveren voor het 25-jarig jubileum van de school. Hashtag: #RSGA25input. Aanvankelijk werd er nauwelijks gereageerd, maar gaandeweg begonnen lolbroeken

steeds meer ‘ideeën’ in te zenden: een kookfestijn rond de stinkende jongens-toiletten, een toneelstuk over #dikkeCarla en een musical rond #delossehandjesvanmeesterKees. Daarna ging het helemaal los. Behalve een paar echte ideeën werden er honderden fake-ideeën ingezonden. Wie de school niet kende, kon denken dat RSGA veel problemen en boze ex-leerlingen moest hebben (wat niet het geval was).

De schoolleiding hield het hoofd koel. Men gebruikte de uit de hand gelopen enquête om een discussie op gang te brengen; zowel over de vermeende problemen op school als over het gebruik van sociale media.

**Commentaar:** Vraag je om #input, dan krijg je ook #input... We zouden deze school aanraden om een communicatiedeskundige in te schakelen die de mislukte campagne onderzoekt en advies kan geven over hoe je beter gebruik van sociale media kunt maken.

## Overactieve ouders

Een basisschool had in een nieuwsbrief iets verteld over het dreigende lerarentekort; ook om de ouders alvast voor te bereiden op een toekomst waarin andere lesvormen uitgeprobeerd zouden worden. Een aantal ouders interpreteerde het ‘lerarentekort’ als zeer urgent, en ging meteen zelf aan de slag. Via Facebook en Twitter riepen ze leraren op om zich aan te melden, compleet met een verwijzing naar het e-mail adres van de school.

De directeur ging in gesprek met de ouders en liet hen weten dat hij en zijn staf toch echt zelf verantwoordelijk waren voor het personeelsbeleid. Ook probeerde hij duidelijk te maken wat de bedoeling van het oorspronkelijke bericht was. De bezorgde ouders werd gevraagd de Facebook- en Twitter-oproepen te verwijderen.

**Commentaar:** Je kúnt zo’n ouder-actie afkeuren, of erom lachen, maar probeer ook het positieve ervan in te zien. De bezorgdheid van de ouders wijst namelijk ook op betrokkenheid. Uitleg geven is goed, maar kapittel de ouders niet te veel. Dan kunnen ze achterblijven met een kater, en taant hun betrokkenheid.


# 9 Tips

In dit hoofdstuk staan tips voor de omgang met sociale media. Deze zijn gebaseerd op gesprekken met schoolleiders en leraren.

## Wees duidelijk

Het hoeft geen heksenjacht te worden, maar wees wel duidelijk over de regels voor socialemediagebruik op school (en daarbuiten).

## Reageer snel

Socialemedia-incidenten verspreiden zich razendsnel. Aarzel dus niet om meteen te reageren, ook al weet je nog niet precies hoe het zit. Reageer op de schoolwebsite, op de Facebookpagina, via mail en WhatsApp, laat zien dat je er bovenop zit, en maak duidelijk dat je openstaat voor vragen. Ook kun je 'omstanders' vragen om hun medewerking: "Als je iets weet, laat het ons weten!" Dat wordt doorgaans zeer op prijs gesteld.

## Beschuldig niet te snel

Wacht met beschuldigen tot je hard bewijs hebt. Vergeet ook nooit dat je in een pedagogische omgeving verkeert; liever hier – op school – een keer in de fout, dan in de grotemensenwereld. En gebruik vervelende voorvallen vooral om het personeel en de leerlingen iets te leren over de omgang met sociale media.

## Schakel bij ernstige incidenten zo snel mogelijk de politie in

Wees niet bang voor imagoschade, maar schakel bij ernstige incidenten zo snel mogelijk de politie in. De politie is vaak zeer bereidwillig, meestal zeer terughoudend qua publiciteit (alleen na onderling overleg) en doorgaans hebben ze een protocol klaarliggen om scholen te ondersteunen.

## Trek samen op

Als er ook een andere school bij het incident betrokken is, trek dan samen op. Coördineer het beleid, en stel gelijkluidende berichten op voor het personeel, de leerlingen, de ouders, en de pers.

## Gebruik een incident als leermoment

Als er een socialemedia-incident heeft plaatsgevonden, gebruik dat dan om iedereen ervan te laten leren. Behandel het incident op de schoolwebsite en in de nieuwsbrief, en vraag de leraren om er even op terug te komen in de les. De gevolgen van sociale media dringen bij de meeste leerlingen pas echt goed door als het dichtbij komt.

## Maak het personeel bewust van hun socialemediagedrag (maar houd het luchtig)

Wat leraren in hun vrije tijd op sociale media doen, mogen ze natuurlijk zelf weten. Ook meesters en juffen mogen een liefdespartner zoeken op Tinder. Maar wat als een screenshot van de Tinder-profielfoto van juf Carla rond wordt geappt door de leerlingen? Vaak zijn gebruikers zich onvoldoende bewust van de gevolgen van hun handelingen op sociale media. Probeer ze dus aan te spreken op hun gedrag, maar houd het wel luchtig.

*Leraren willen graag van elkaar leren; ook qua sociale media. Probeer dat te faciliteren.*

## Laat leraren elkaar ondersteunen

Leraren willen graag van elkaar leren; ook qua sociale media. Probeer dat te faciliteren. Zo kan een (gezamenlijk) tussenuur bijvoorbeeld gebruikt worden door een van de leraren, om aan de collega's uit te leggen hoe bepaalde toepassingen werken. (Zie ook: '*Populaire apps*' in deze brochure.) Zie het als 'een presentatie', en niet als een volwaardige cursus. Het is namelijk lastig om gestructureerd zulke apps te leren kennen en gebruiken, ook al omdat het kennisniveau nogal kan verschillen per leraar.

## Kijk uit met sexting-beelden

Als er een geval van sexting is geconstateerd, pas dan ontzettend op met het bekijken van de beelden. Want wettelijk gezien bekijk je dan kinderporno en dat is strafbaar. Beperk je liever tot wat de leerlingen zelf vertellen, beoordeel de ernst ervan, en neem contact op met de veiligheidscoördinator of de politie. Meer informatie vind je op de website *stappenplansexting.nl*.

# 10 Rampenplan voor socialemedia-incidenten

**Huidige situatie:** er heeft zich een ernstig socialemedia-incident voorgedaan. Zoals:

- bedreiging – van de school, een leraar, of een leerling
- identiteitsfraude – bijvoorbeeld een fake-account van een leraar
- ongewenste intimiteiten
- racistische of discriminerende uitingen
- aansporing tot geweld

Er kán sprake zijn van een strafbaar feit maar dat hoeft niet. Het kan ook gaan om (al of niet ernstig) grensoverschrijdend gedrag.

**Let op:** uit de hand gelopen sexting, waarbij de beelden schoolbreed verspreid worden, is een geval apart. Bekijk voor meer informatie de website ***stappenplansexting.nl***.

## Adressen en telefoonnummers

- **Calamiteitenteam van Stichting School & Veiligheid**
  Preventieve advisering en ondersteuning bij calamiteiten
  ***calamiteitenteam.nl***
  030 – 285 66 16, bereikbaar op werkdagen van 9-16 uur
- **Adviseurs van Stichting School & Veiligheid**
  Als er een calamiteit plaatsvindt buiten schooltijd, of in de vakantie, kun je rechtstreeks contact opnemen met een adviseur van Stichting School & Veiligheid. De telefoonnummers staan op ***calamiteitenteam.nl/helpdesk***
- **Wijkagent of ander politiecontact** (naam en telefoonnummer zelf invullen)
  .....

De nummering van het onderstaande stappenplan geeft prioriteiten aan. Het is dus beslist niet zo dat elke stap eerst helemaal afgemaakt moet worden voor aan de volgende stap kan worden begonnen. Sommige stappen kunnen ook naast elkaar worden uitgevoerd, zeker bij ernstige incidenten.

### 1. Melding

- De melding komt binnen (bij de directie of het incidententeam).
- Beoordeel de ernst, en vertel de melder wat je gaat doen.

### 2. Informatie verzamelen

- Verzamel zo veel mogelijk informatie over het incident.
- Leg alle gegevens vast, zoals beschreven in het Algemeen Veiligheidsplan.
- Zie ook: *Internetsporen.nl* over het veiligstellen van internetsporen.

### 3. Strafbaarheid beoordelen

- Bepaal of er sprake is van een strafbaar feit (zie zo nodig: 'Checklist strafbare feiten in het onderwijs' op *Aangifte doen binnen het onderwijs*).
- Ga door naar stap 4 (niet strafbaar), 5 (mogelijk strafbaar) of 6 (strafbaar).

### 4. Actie bij 'niet strafbaar feit'

- Leg de dader (of daders) de feiten voor, en tref zo nodig sancties.
- Regel nazorg, samen met de mentor of de vertrouwenspersoon (of beide).
- Registreer het incident (conform het Algemeen Veiligheidsplan van jouw school).
- Doe eventueel een melding bij de politie.
- Ga door naar stap 7.

## 5. Actie bij ‘mogelijk strafbaar feit’

- Bij twijfel kun je de situatie altijd voorleggen aan de politie. Wees daarbij zo feitelijk mogelijk.
- De politie kan de zaak onderzoeken en navraag doen, bijvoorbeeld bij de officier van justitie.
- Daarna beslist de politie wat er met de zaak gedaan wordt.
- Ga door naar stap 7.

## 6. Actie bij ‘strafbaar feit’

### Als de school het slachtoffer is:

- De directie doet aangifte bij de politie.
- Spreek met de politie af hoe je geïnformeerd kan blijven.

### Als een leerling het slachtoffer is:

- Overleg met de ouders van de gedupeerde leerling of zij willen dat er aangifte wordt gedaan. Zowel de school als de ouders kunnen aangifte doen.
- Spreek af hoe iedereen geïnformeerd blijft.

### Als een medewerker het slachtoffer is:

- Overleg met het gedupeerde personeelslid over het al of niet doen van aangifte. Zowel de school als het personeelslid kunnen aangifte doen.
- Spreek af hoe iedereen geïnformeerd blijft.

## 7. Sneeuwbal stoppen

- Zijn er compromitterende berichten of beelden op de telefoons of computers van de leerlingen terecht gekomen? Vraag hen dan om die niet door te sturen en meteen te wissen. Leg uit waarom dat belangrijk is.
- Vraag ook aan alle medewerkers om compromitterende berichten of beelden niet te delen op sociale media.
- Wees alert op schadelijke socialemediapostings in de uren na het incident. Ga na of je ze kunt laten verwijderen door de auteur, of – als deze niet reageert – door het socialemedia-kanaal zelf. (Zie ‘*Populaire apps*’ in deze brochure voor nadere instructies).

## 8. Betrokkenen informeren

- Licht zo snel mogelijk alle betrokkenen in: leraren, leerlingen en ouders.
- Vertel alles wat op dit moment bekend is.
- Zeg dat er zo snel mogelijk aanvullende informatie volgt als die er is.
- Vertel wat de volgende stappen zullen zijn.

## 9. Contact met de media

- Zie: ‘*Tien tips voor omgaan met de (traditionele) media*’ in deze brochure.
- Neem de regie in eigen hand.
- Benoem een woordvoerder, zodat je met één stem naar buiten treedt (meestal: de directeur. Anders: de persvoor-lichter, als die er is).
- Kom zelf met het nieuws naar buiten, voor anderen dat doen (tenzij het om zeer precaire zaken gaat, zoals een suïcide).

- Verzend zo nodig een persbericht, en beleg (bij zeer ernstige incidenten) een persconferentie.
- Zijn er ook andere scholen betrokken bij het incident? Zorg dan dat je op één lijn zit voor het verhaal naar buiten.
- Licht eerst de schoolbevolking in (personeel, leerlingen en ouders) en pas daarna de media. Zodat men het nieuws niet 'uit de krant' hoeft te horen.
- Reageer alert op onjuiste of ongewenste berichtgeving. Vraag zo nodig om rectificatie of een weerwoord.

## 10. Blijf informeren

- Als de zaak is opgelost, of in een ander stadium is beland, licht dan de leraren, leerlingen en ouders opnieuw in.
- Organiseer eventueel een groepsgesprek.
- Was het een ernstig incident met kans op herhaling? Organiseer dan een voorlichtingsbijeenkomst.

## 11. Evalueren na afloop

- Als de rust is weergekeerd, evalueer dan hoe de zaak is afgehandeld.
- Hebben de protocollen en maatregelen goed gewerkt?
- Wat heb je ervan geleerd?
- Bepaal hoe het de volgende keer beter kan (beleid bijstellen, richtlijnen wijzigen, protocollen aanscherpen, etc.)

*Overleg met de ouders van de gedupeerde leerling of zij willen dat er aangifte wordt gedaan.*

# 11 Checklist preventieve maatregelen

N.B. Overal waar ‘ouders’ staat, kan je vanzelfsprekend ook ‘verzorgers’ lezen.

- **Is er een Algemeen veiligheidsplan?**
  Scholen zijn wettelijk verplicht een plan op te stellen voor veiligheid, gezondheid en milieu. Dit plan wordt ook wel ‘(school) veiligheidsplan’ genoemd. Hierin beschrijft een school hoe zij de fysieke en sociale veiligheid in en om het schoolgebouw waarborgt. Het plan bevat zowel preventieve als curatieve maatregelen.
  **Zie verder:** *Maak uw veiligheidsplan*, een gratis (online) tool van Stichting School & Veiligheid.
  **Voorbeeld:** Handboek veiligheidsplan van Primair – Stichting katholiek onderwijs.

- **Bevat het Algemeen veiligheidsplan een apart onderdeel over socialemediagebruik door leerlingen, leraren, o.o.p en ouders?**
  Dit kan ook in de vorm van een verwijzing naar een of meer socialemediaprotocollen die apart beschikbaar zijn.

- **Is het Algemeen veiligheidsplan geïmplementeerd?**
  Een goed plan hoort regelmatig geraadpleegd te worden en wordt ook voortdurend aangepast en bijgesteld.
  **Zie verder:** *Werken met het Digitaal Veiligheidsplan* van Stichting School & Veiligheid.

- **Is er een (interne) klachtenregeling?**
  Scholen zijn wettelijk verplicht een klachtenregeling te hebben.
  **Zie verder:** *Handreiking bij het opstellen van een (interne) klachtenregeling* van Stichting School & Veiligheid.

- **Is de klachtenregeling bekend bij het personeel, de leerlingen en de ouders?**
  De klachtenregeling hoort in ieder geval in de schoolgids te staan.
  **Zie verder:** *Klachten over scholen en onderwijsinstellingen* van de Onderwijsinspectie.

- **Is er een vertrouwenspersoon sociale veiligheid?**
  Deze vertrouwenspersoon behandelt klachten en geeft voorlichting.
  **Zie verder:** *Vertrouwenspersoon in het onderwijs* van Stichting School & Veiligheid.

- **Zijn er recentelijk tevredenheidsonderzoeken gehouden over de sociale veiligheid op school?**
  Op grond van de wet ‘Veiligheid op school’ ben je verplicht om de sociale veiligheid jaarlijks te monitoren aan de hand van gebruikersenquêtes (voor het personeel, de leerlingen en de ouders).
  **Zie verder:** *Toezicht op monitoring sociale veiligheid* voor datgene wat de Onderwijsinspectie van jou verwacht.
  **Zie ook:** *Tevredenheid meten onder ouders en leerlingen via Vensters* van de PO-Raad.

- **Worden de resultaten van de tevredenheids-onderzoeken gecommuniceerd met de betrokkenen?**
  Deze resultaten zijn belangrijk voor de interne kwaliteitsverbetering, voor ouders die zich oriënteren, en om een gesprek over veiligheid aan te kunnen gaan met de diverse belanghebbenden in en rond de school.
  **Zie verder:** *Tevredenheid meten onder ouders en leerlingen via Vensters* van de PO-Raad.

- **Is er een Calamiteitenplan?**
  In zo'n plan staat onder andere wie de leiding heeft bij een calamiteit, wie er in het crisisteam zitten, wie de pers te woord staat, en op welke externe organisaties en/of personen een beroep gedaan kan worden.
  **Zie verder:** *Calamiteiten* van Stichting School & Veiligheid.

- **Is er een Draaiboek incidentmanagement?**
  Een calamiteitenplan bevat ook een draaiboek dat precies vertelt wat er wanneer moet gebeuren en waar het voltallige personeel van op de hoogte moet zijn.
  **Voorbeeld:** *Draaiboek incidentmanagement* van Stichting Aloysius – scholen voor speciaal onderwijs.

- **Is het Draaiboek Incidentmanagement gemakkelijk te bereiken?**
  Staat het draaiboek online? En ligt het op strategische plekken in de school? Zoals: de administratie, de BHV-ruimte, de kamer van de directeur en de lerarenkamer.

- **Is er een Incidententeam?**
  Meestal bestaat een Incidententeam uit (minimaal) een leraar, een (zorg)coördinator en een directeur.

- **Is duidelijk wie bij het Incidententeam het belangrijkste aanspreekpunt is?**
  Wie is het eerste aanspreekpunt, en wie zijn de eerste en tweede reserves?

- **Kent het personeel de functie en de taken van het Incidententeam?**
  Zorg dat alle leraren en o.o.p.'ers weten wat het Incidententeam doet, wie er in het team zitten, en wie het eerste aanspreekpunt is.

- **Is er socialemediabeleid?**
  Hoe kijkt de school aan tegen sociale media? Hoe ondersteunen ze de onderwijsdoelstellingen? Wat zijn (volgens de school) de voor- en nadelen?
  **Zie verder:** *Zo maak je een reglement sociale media en internet op school* van Kennisnet.
  **Voorbeeld:** *Beleid sociale media* van de J.H. Snijdersschool.

- **Is er een algemeen socialemediaprotocol?**
  In een algemeen socialemediaprotocol staan de gedragsregels waar medewerkers, leerlingen en ouders zich aan moeten houden (binnen en buiten de school), en wat de gevolgen c.q. sancties zijn bij overtreding.
  **Voorbeeld:** *Modelprotocol sociale media* van Verus – Vereniging voor katholiek en christelijk onderwijs.

- **Is het (algemene) socialemediaprotocol gecommuniceerd met het personeel, de leerlingen en de ouders?**
  Staat dit protocol op de website van de school? Is er aandacht aan geschonken in nieuwsbrieven of in voorlichtingsmateriaal? Wijs op dit protocol als zich socialemedia-incidenten voordoen.

- **Is er een apart socialemediaprotocol voor het personeel?**
  Veel scholen hebben een algemeen protocol, maar het kan zinvol zijn om aparte protocollen te maken voor afzonderlijke doelgroepen. Voor leraren en o.o.p.'ers kunnen immers andere richtlijnen en sancties gelden dan voor de leerlingen of de ouders.
  **Voorbeeld:** *Gedragsregels Sociale Media & Devices*, met aparte gedragsregels voor leraren, leerlingen en ouders, van scholengroep Het Hooghuis.

- **Zijn alle socialemediaprotocollen gecommuniceerd met de betrokkenen?**
  Gedragsregels werken vanzelfsprekend alleen als ze ook bekend zijn. Volstaan met plaatsing op de website website plaatsen is meestal onvoldoende. Besteed er ook aandacht aan in nieuwsbrieven, op ouderavonden en in de klas.

- **Hebben er gesprekken over sociale media plaatsgevonden met het personeel?**
  Om ervoor te zorgen de gedragsregels van het socialemediaprotocol beklijven, kan een school groepsgesprekken of debatten voor het personeel organiseren. Dit is onder andere zo effectief omdat de personeelsleden dan ook hun eigen ervaringen en opvattingen kunnen bespreken.
  **Zie verder:** de '*discussiekaarten*' bij deze brochure.

- **Hebben er ouderavonden over sociale media plaatsgevonden?**
  Voor ouders geldt hetzelfde als voor leraren: je kunt nog zoveel op schrift hebben staan, maar als de inhoud niet doordringt, blijft het socialemediaprotocol een dode letter. Een ouderavond over gedragsregels rond sociale media kan dit bewustzijn aanscherpen. Overigens kunnen op zo'n ouderavond natuurlijk ook de nuttige en inspirerende aspecten van sociale media behandeld worden.

- **Zijn er workshops of cursussen over sociale media georganiseerd voor het personeel?**
  Niet iedereen laat het blijken, maar sommige leraren zijn minder bedreven in de omgang met smartphones, tablets, apps en de socialemediacultuur. Geef hen de gelegenheid om zichzelf bij te spijkeren, bijvoorbeeld door laagdrempelige cursussen te organiseren door collega's of professionals in pauzes en tussenuren.

### Is er een Aangiftebeleid?

Het bestuur ontwikkelt het Aangiftebeleid; de directie is verantwoordelijk voor de uitvoering ervan. Aangiftebeleid completeert het schoolveiligheidsplan en draagt bij aan de veiligheidsbeleving van medewerkers en leerlingen.
**Zie verder:** *Aangifte doen binnen het onderwijs* van Stichting School & Veiligheid.

### Is het Aangiftebeleid bekend bij het personeel?

Aangiftebeleid heeft alleen zin als alle personeelsleden begrijpen wat de functie ervan is, en wat hun eigen rol hierin is.
**Zie verder:** *Aangifte doen binnen het onderwijs* van Stichting School & Veiligheid.

### Is er een Protocol Aangifte doen?

Het protocol Aangifte doen is een vast onderdeel van het Algemeen (of Digitaal) Veiligheidsplan.
**Zie verder:** *Aangifte doen binnen het onderwijs* van Stichting School & Veiligheid.
**Voorbeeld:** *Protocol Aangifte doen* van Stichting Aloysius – scholen voor speciaal onderwijs.

### Is duidelijk bij welke incidenten altijd aangifte moet worden gedaan?

Ook dit maakt onderdeel uit van een gedegen veiligheidsplan. Het personeel moet precies weten welke incidenten tot de strafbare feiten horen.
**Zie verder:** *Aangifte doen binnen het onderwijs* van Stichting School & Veiligheid.

### Weet het personeel met wie ze als eerste moeten overleggen over een eventuele aangifte?

Meestal is dit de leider of de eerstverantwoordelijke van het Incidententeam.
**Zie verder:** '*Rampenplan voor socialemedia-incidenten*' in deze brochure.

### Is bekend bij welke persoon of afdeling van de politie je terecht kunt voor (informatie over) socialemedia-incidenten?

Dit moet bekend zijn bij de directie en het Incidententeam. Een telefoonnummer en eventuele reservenummers moeten vermeld zijn in het Protocol Aangifte doen.
**Zie verder:** *Informatiefolder Meld- en aangifteplicht* van Stichting School & Veiligheid.

### Is bekend bij welke afdeling van de politie je terecht kunt voor aangiftes?

Dit moet bekend zijn bij de directie en het Incidententeam. Een telefoonnummer en eventuele reservenummers moeten vermeld zijn in het Protocol Aangifte doen.
**Zie verder:** *Informatiefolder Meld- en aangifteplicht* van Stichting School & Veiligheid.

### Is er een mediaprotocol of persprotocol, waarin de omgang met de (traditionele) media wordt beschreven?

Bij incidenten met grote impact moet een dergelijk protocol bekend zijn; niet alleen bij de directie, maar ook bij het overige personeel.
**Voorbeeld:** *Mediaprotocol* van basisschool 't Carillon.

- **Is er een protocol voor het inlichten van het personeel, de leerlingen en de ouders na een socialemedia-incident?**
  Dit hoeft geen apart document te zijn, maar kan onderdeel zijn van het Algemeen (of Digitaal) Veiligheidsplan. Als het maar bekend is.

- **Zijn er duidelijke richtlijnen hoe er gecommuniceerd wordt over socialemedia-incidenten?**
  Wat wordt er wanneer aan wie verteld? Wacht niet te lang en wees eerlijk; ook als je nog niet veel weet.
  **Zie verder:** '*Rampenplan voor socialemedia-incidenten*' in deze brochure.

# Colofon

## Sociale media en schoolmedewerkers: omgaan met valkuilen


**Datum van uitgave**
Maart 2018, 1e uitgave

**Hoofdredactie**
Remco Pijpers

**Redactie**
Louis Stiller en Henk Boeke

**Eindredactie**
Henk Boeke

**Met medewerking van**
Maria Tillema, Klaas Hiemstra en Ellen Hondius (stichting School en Veiligheid).

**Met dank aan**
Miriam Appelman (VO-raad)

**Vormgeving**
Optima Forma bv, Voorburg

**Fotografie**
(9, 41) Reyer Boxem, (1, 6, 19, 26, 27, 31, 47, 54) Rodney Kersten, (18) Anne Carolien Kohler, (4, 13, 25, 30, 40, 49, 53) Etienne Oldeman, (50) Dirk-Jan Visser


### Over Kennisnet

Elke leerling verdient eigentijds, veilig en persoonlijk onderwijs. Daarom ondersteunt Kennisnet scholen met ict. We zorgen voor een landelijke ict-basisinfrastructuur, adviseren de sectorraden en delen onze kennis met het primair onderwijs (po), het voortgezet onderwijs (vo) en het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Zo laten we ict werken voor het onderwijs. Kennisnet wordt gefinancierd door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

*kennisnet.nl*



*Deze uitgave kwam tot stand in samenwerking met:*

School & Veiligheid STICHTING


**Kennisnet**
Paletsingel 32
2718 NT Zoetermeer

T 0800 321 22 33
E support@kennisnet.nl
I kennisnet.nl

Postbus 778
2700 AT Zoetermeer