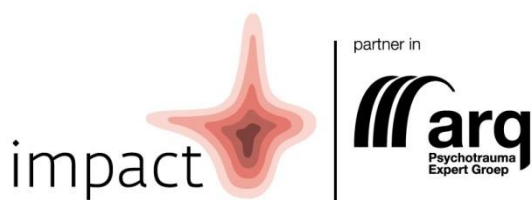

Getagd voor het leven

Een verkennende studie naar de effecten op professionals van het filmen en online plaatsen van (beeld)materiaal van professioneel handelen



partner in

arq
Psychotrauma
Expert Groep

Getagd voor het leven

Een verkennende studie naar de effecten op professionals van het filmen en online plaatsen van (beeld)materiaal van professioneel handelen

Colofon

Subsidieverstrekker
Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving

Auteurs
Jurriaan Jacobs, MSc
Merel van Herpen, MA
Dr. Hans te Brake

Met medewerking van
Drs. Roy Johannink, MCDm – Training, advies en onderzoek

Diemen, december 2016
©2016 Stichting Impact

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Impact. Stichting Impact aanvaard geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden



Samenvatting

Hoewel het internet en sociale media voordelen biedt voor transparante communicatie tussen burgers en publieke organisaties, zijn er ook risico's waar het aankomt op privacy en vertrouwelijke informatie. Burgers verplaatsen met grote regelmaat semi-private informatie over professionele beslissingen naar het publieke domein via kanalen als YouTube, Twitter en weblogs. Dit verkennende onderzoek is een eerste stap om kennis te genereren over de rol van sociale media in de taakuitoefening van professionals en dan specifiek het filmen en online plaatsen van beeldmateriaal van professioneel handelen. Wat is het effect van het opnemen en online plaatsen van beelden van publieke handelingen op sociale media, voor publieke professionals en organisaties?

Een literatuuronderzoek en *desk research* is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de gedragingen van burgers, stresservaring van professionals en het gevoerde beleid door publieke organisaties. Daarnaast hebben er voorbereidende gesprekken bij de Politie, Jeugdbescherming en verschillende Nederlandse overheidsinstanties plaatsgevonden. Op grond hiervan is een heuristisch kader (Evaluatiematrix Sociale Media – ESM) opgesteld, dat is opgedeeld naar niveau (burger, professional en organisatie) en tijd (acute fase, openbaar maken en nasleep). Middels interviews en een focusgroep is de ESM in de praktijk getest bij drie publieke organisaties. Daarnaast hebben kenniskringen met experts uit onderzoek en praktijk de waarde en relevantie van deze matrix bevestigd. De ESM is een passende onderzoeksmethode gebleken. Het wordt door betrokkenen herkend, biedt structuur aan de discussie over sociale media en biedt aanknopingspunten voor zowel verder onderzoek als praktische invulling.

Op grond van dit verkennende onderzoek zijn er vier overkoepelende thema's gedefinieerd voor aanknopingspunten:

- Aantasting van de professionele integriteit en handelingsverlegenheid,
- Handelingskader van organisaties,
- De invloed van sociale media
- Mogelijke motieven van burgers.

Sociale media zorgen voor een groter bereik, snellere verspreiding en ongrijpbaarheid van beeldmateriaal. Professionals kunnen in grote mate hinder ondervinden van het filmen en online plaatsen van materiaal. Dit heeft directe gevolgen voor hoe zij handelen. Geconcludeerd kan worden dat het filmen en online plaatsen verlamme effecten kan hebben op professionals. Negatieve effecten voor de gezondheid, zoals stress of gevoelens van onveiligheid, zijn genoemd door professionals.

Gebleken is dat organisaties weinig handvatten hebben in de omgang met sociale media en met name repressief optreden. Erkenning en vertrouwen van organisaties in het juist handelen van professionals is belangrijk voor het verminderen van de effecten van het online plaatsen van beeldmateriaal. Binnen organisaties is er onvoldoende structurele inbedding van beleid op sociale media. Aangeraden wordt om negatieve aspecten op te nemen in het incidentenbeleid van organisaties en actief mee te nemen in de voorbereiding van casuïstiek. Tot slot is meer onderzoek nodig om de mogelijke motieven van burgers in kaart te brengen naar het filmen en het online plaatsen van het (beeld)materiaal. De vier motieven - volgens de professional - zijn nu: emotie, procesbeïnvloeding, sensatiezucht en verveling.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Totstandkoming rapport	4
Inleiding	5
Methode	6
1. Opstellen heuristisch kader	6
2. Toetsing: interviews en focusgroep	7
3. Borging: kenniskringen van professionals en experts	8
Resultaten	9
Thema 1. Professionele integriteit en handelingsverlegenheid	9
Thema 2. Handelingskader organisaties	12
Thema 3. De invloed van sociale media	14
Thema 4. Motieven voor het filmen en plaatsen	16
Beschouwing	17
Referenties	20
Bijlagen	21
Bijlage 1. Topiclijsten	21
Bijlage 2. Casussen	22
Bijlage 3. Deelnemers kenniskringen	24

Totstandkoming rapport

Dit rapport is tot stand gekomen met subsidie van Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS). SASS wil een bijdrage leveren aan wetenschappelijk onderzoek en projecten naar slachtofferschap om te komen tot aanpassingen en verbeteringen van voorlichting, preventie of behandeling van slachtoffers. Daarbij hebben zij drie doelstellingen:

Verbeteren

Slachtoffers kunnen om allerlei redenen moeite hebben hun positie in de maatschappij te hervinden. Re-integratie van slachtoffers is dan ook een continu punt van aandacht. SASS richt zich op het bevorderen van de sociale redzaamheid van slachtoffers en het verbeteren van de hulp die zij daarbij krijgen van politie en justitie, zorginstellingen, verzekeraars en maatschappelijke hulpverlenende instanties.

Verbinden

SASS vindt het belangrijk om een brug te slaan tussen wetenschap en maatschappij. Daarom stimuleren we de vertaling van wetenschappelijke resultaten naar maatschappelijke toepassingen. Praktische toepasbaarheid van de projecten is voor ons cruciaal.

Bewust maken

Slachtoffers zijn er in alle soorten en maten. Maar dat ze slachtoffer zijn en wat dat betekent is niet altijd bekend. SASS vindt het belangrijk dat de maatschappij zich bewust is van de positie van slachtoffers. We bevorderen deze bewustwording actief door publicaties en conferenties over resultaten van onderzoek op dit gebied te ondersteunen.

Inleiding

'You're breaking his arm! He can't breathe! Let go of his arm!' roept een toerist terwijl hij getuige is van een aanhouding ergens in Nederland. Terwijl de man de gebeurtenis filmt stroomt binnen een aantal seconden de straat vol met omstanders die geboeid het tafereel gadeslaan: een worsteling tussen agenten en een andere persoon die zich niet over geeft aan de wil van de agenten. De toerist maakt zich oprecht zorgen, voor hem lijkt het een kwestie van hevig politiegeweld gericht naar een onschuldige passant.

Sociale media kunnen voordeel bieden voor publieke organisaties, bijvoorbeeld in meer transparante communicatie naar de burger (Siep, Kotterink & Kresin, 2012). Maar er bestaan ook risico's, met name waar het aankomt op privacy en vertrouwelijke informatie (Nationaal Cyber Security Centrum, 2013). Burgers verplaatsen met grote regelmaat semi-private informatie over professionele beslissingen naar het publieke domein via kanalen als YouTube, Twitter en weblogs (soms zelfs namen en huisadressen van professionals; 'doxing' genoemd; Matias et al. 2015). De gebeurtenis die hierboven is beschreven is een voorbeeld van een dergelijke situatie. Daar komt bij dat de reikwijdte en snelheid waarmee men tekst-, video-, foto- en audiomateriaal kan delen, nagenoeg onbegrensd zijn (Siep, Kotterink & Kresin, 2012). Het internet en de sociale media brengen een nieuw soort dynamiek en logica met zich mee waar de (semi-) overheid op zal moeten anticiperen (De Graaf & Meijer, 2013).

Vaak zien we negatief uit te leggen handelingen op beeld, maar missen we enige inleiding of context, waardoor genuanceerde interpretatie onmogelijk is. Onderzoek suggereert dat burgers de sociale media als machtsmiddel gebruiken om professionele beslissingen te beïnvloeden (Siep & De Kool; 2013; Kyriacou & Zuin, 2015). Op momenten heeft het gedrag zelfs iets weg van 'trolling'; agressief online gedrag dat erop gericht is mensen of organisaties te schaden (Mantilla; 2013). Aan de andere kant geven de betrokken professionals aan het filmen en online plaatsen, maar ook de dreiging daarvan, als stressvol te ervaren. Maar hoe moeten professionals en publieke organisaties omgaan met het opnemen en online plaatsen van professionele handelingen door burgers? Waarom ervaren professionals (de dreiging van) het filmen en online plaatsen als stressvol? Zijn er nog meer effecten op professionals als zij in massaal gedeelde filmpjes figureren? Het onderzoek naar de beweegredenen van burgers, maar ook de betrokken professionals staat in de kinderschoenen (Siep & De Kool; 2013; Kyriacou & Zuin, 2015). Dit verkennende onderzoek is een eerste stap om kennis te genereren over de rol van sociale media in de taakuitoefening van professionals en dan specifiek het filmen en online plaatsen van beeldmateriaal van professioneel handelen.

Doel- en vraagstelling

Voor dit verkennende onderzoek is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: wat is het effect van het opnemen en online plaatsen van beelden van publieke handelingen op sociale media, voor publieke professionals en organisaties? Waar mogelijk is bekeken welke handelingsperspectieven organisaties hebben om hiermee om te gaan en wat er zo anders is aan sociale media ten opzichte van meer klassieke media.

Methode

Het verzamelen van de data voor het onderzoek kende drie onderdelen:

- 1) Opstellen heuristisch kader (literatuur, verkennende gesprekken en desk research)
- 2) Toetsing (interviews en een focusgroep)
- 3) Borging (kenniskringen van professionals en experts)

1. Opstellen heuristisch kader

Er is een literatuuronderzoek en desk research uitgevoerd om inzicht te krijgen in de gedragingen van burgers, stresservaring van professionals en de beleidsontwikkeling van publieke organisaties. De zoekopdracht heeft aangetoond dat er een laag aantal relevante studies bestaat die specifiek gaan over de effecten van sociale media op professioneel handelen van professionals binnen onze doelgroepen. Een search in databases van Psychinfo, Cochrane, Medline en Sociological Abstracts hebben twee relevante artikelen opgeleverd. Daarnaast hebben er voorbereidende gesprekken bij de Politie, Jeugdbescherming en verschillende Nederlandse overheidsinstanties plaatsgevonden, voorafgaand aan de dataverzameling. Dit vooronderzoek heeft geresulteerd in de schematische opzet van het onderzoek, zoals weergegeven in de Evaluatiematrix Sociale Media – ESM, hieronder. Op basis van de ESM is de topiclijst (bijlage 1) voor de interviews opgesteld.

	Acute situatie	Openbaar maken	Nasleep
Professional	Invloed van het door de burger vastleggen van het publiek handelen van de professional op de professional	Invloed van het door de burger openbaar maken van materiaal op sociale media op de professional	Reactie van de professional op het door de burger openbaar maken van het materiaal via sociale media
Organisatie	Wat zijn de primaire bedrijfsprocessen en hoe zijn deze beïnvloedt door het gedrag van de burger?	Toevoeging van sociale media op al bestaande acties van burgers om de bedrijfsvoering te beïnvloeden	Beleid van de organisatie om de weerbaarheid en veerkracht van de professional te versterken
Burger	Motieven van de burger voor het vastleggen (via beeld, geluid, tekst, etc.) van het publiek handelen van de professional	Motieven van de burger om het vastgelegde materiaal openbaar te maken via sociale media	Invloed van het online plaatsen van materiaal en de reacties hierop op de burger zelf

Evaluatiematrix Sociale Media (ESM)

In de ESM wordt een onderscheid gemaakt tussen drie niveaus van actoren: professional, organisatie en burger. Voor elke actor is een topic lijst opgesteld. Daarnaast is op basis van de gesprekken een tijdsfasering aangebracht: 1) de acute fase waarin het vastleggen van het materiaal plaatsvindt, 2) de fase waarin het materiaal openbaar wordt gemaakt via sociale media en 3) de nasleep. Ook is het op deze manier mogelijk om te onderzoeken of het gebruik van sociale media een andere invloed heeft ten opzicht van meer klassieke media.

Professional

Professionals worden geconfronteerd met filmende mensen. In deze fase wordt gekeken naar wat de invloed is van het door de burger vastleggen van het publiek handelen van de professional op de professional. De professional wordt gevraagd de situatie te beschrijven en aan te geven wanneer hij/zij het in de gaten kreeg dat er (beeld)materiaal vastgelegd werd, bijvoorbeeld door middel van filmen. Daarnaast focust deze cel van de ESM zich op hoe de professional het gefilmd worden ervaren heeft en of dit hem/haar gehinderd heeft in het uitvoeren van zijn/haar werkzaamheden. Ook is er gevraagd naar mogelijke motieven van de burger om het publieke handelen vast te leggen. Tijdens de fase 'openbaar maken' wordt gekeken naar wanneer de professional zelf beseftte dat het materiaal online gedeeld was en hoe het online plaatsen werd ervaren. Ook wordt naar de invloed van sociale media gevraagd. Vervolgens richt de topiclijst zich op de nasleep fase: wat gebeurde er toen het materiaal openbaar werd gedeeld en welke invloed heeft dit gehad op de professional, zowel op persoonlijk vlak als in professioneel opzicht.

Organisatie

De ESM richt zich in de acute fase op het in kaart brengen van de primaire bedrijfsprocessen en hoe deze zijn beïnvloedt door het gedrag van de burger. Daarnaast zijn de geïnterviewden gevraagd wat zij zagen als mogelijke motieven van burgers om publiek handelen vast te leggen. Met betrekking tot de fase waarin het materiaal openbaar gemaakt werd, is gevraagd naar de toevoeging van sociale media op al bestaande acties van burgers om de bedrijfsvoering te beïnvloeden. Ook is ingegaan op hoe de organisatie het openbaar maken van het materiaal via sociale media ervaren heeft. Tot slot richt de vragenlijst zich betreffende de nasleep fase op het beleid van de organisatie om de weerbaarheid en veerkracht van de professional te versterken. Er is ingegaan op wat er gebeurde toen het materiaal via sociale media gedeeld werd en hoe de organisatie gereageerd heeft.

Burger

Voor de burger focust de ESM zich in de acute fase op de motivatie om het publiek handelen vast te leggen en of zijn/haar gedrag invloed had op de situatie waarin de professional zich bevindt. In de tweede fase, het openbaar maken, richt de topic lijst zich op de motivatie waarom het materiaal gedeeld is via sociale media, wanneer en hoe dit plaatsgevonden heeft. De vragen betreffende de nasleep fase richten zich op de invloed van sociale media op de casus, de redenen om sociale media te gebruiken ten op zichten van andere media zoals de krant, wat er gebeurde toen het materiaal gedeeld werd via sociale media, welk resultaat dit had en hoe de burger de nasleep fase zelf ervaren heeft.

2. Toetsing: interviews en focusgroep

In het onderzoek ligt de nadruk op interviews rond casuïstiek, waarbij de ESM de structuur van het onderzoek bepaalde. Om het onderwerp binnen verschillende sectoren te bestuderen en om parallellen en verschillen tussen deze sectoren inzichtelijk te maken, hebben er tien interviews met elf professionals plaatsgevonden. Dit waren professionals die in beeldmateriaal figureerden en professionals die ondersteund hebben, zoals leidinggevenden of communicatiemedewerkers. Ten eerste is er een casus onderzocht bij de Nationale Politie, waarvoor drie personen geïnterviewd zijn. Ten tweede is er een casus onderzocht in de sector jeugdbescherming, bestaande uit vijf interviews met zes personen betrokken bij de casus. Tot slot zijn er twee professionals van verschillende onderwijsinstellingen apart van elkaar geïnterviewd. Het is niet gelukt om burgers te interviewen die betrokken waren bij de casussen. Voor dit onderzoek is een niet WMO-plichtig verklaring afgegeven door de Medisch Ethische Toetsingscommissie van het Universitair Medisch Centrum Utrecht.

De semigestructureerde interviews volgden de ESM (via topiclijsten) en werden uitgevoerd op locatie bij de betrokken professional. De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd. Vervolgens is er bij de betrokken professional middels een samenvatting gecontroleerd op feitelijke onjuistheden in het gesprek. De transcripten zijn door twee onderzoekers apart gecodeerd in MaxQda. Ten eerste hebben

de onderzoekers apart een aantal interviews open gecodeerd om thema's te destilleren. Vervolgens heeft er overleg plaatsgevonden om tot een consensus te komen wat betreft de hoofdcodes. Als laatste hebben de onderzoekers opnieuw apart een aantal interviews gecodeerd waarna er opnieuw overleg heeft plaatsgevonden om tot een definitieve codeboom met hoofd- en sub-codes te komen. Tot slot hebben de twee onderzoekers alle interviews en de focusgroep apart van elkaar gecodeerd. Meerwaarde van codering door twee onderzoekers is dat onduidelijkheden of verschillen in het coderingsproces door middel van discussie konden worden opgelost, waardoor een vollediger codeboom ontstond.

Naast de interviews is er een focusgroep georganiseerd voor professionals uit de sector jeugdbescherming. Bij deze focusgroep waren negen professionals van jeugdbescherming organisaties verspreid door het land aanwezig. Het doel van de focusgroep was om kennis en ervaring uit te wisselen over het thema. Vooral de manier waarop betrokkenen het incident hebben ervaren en hoe daarmee om is gegaan, hoe het online plaatsen van het materiaal is ervaren en hoe daarmee om is gegaan, en in hoeverre deze gebeurtenis uiteindelijk effect heeft gehad op de uitvoering van het werk vandaag de dag. Ook is er naar mogelijke oplossingen voor het probleem gezocht. Het is niet gelukt om focusgroepen te organiseren voor de Politie en de sector onderwijs.

3. Borging: kenniskringen van professionals en experts

Naast interviews en de focusgroep zijn een tweetal kenniskringen georganiseerd. Het doel van de kenniskringen is het bij elkaar brengen van ervaringsdeskundigen, zowel professionals als betrokken managers en theoretische deskundigen om kennis te ontwikkelen en te delen. De eerste kenniskring heeft plaatsgevonden aan het begin van het project, op 30 juni 2016. Hierbij waren professionals en managers van verschillende organisaties aanwezig (bijlage 3). Tijdens deze sessie is geprobeerd tot een afbakening van het probleem te komen. Hierbij is specifiek gekeken naar de volgende punten: a) wat is het probleem, b) hoe erg is het probleem, c) hoe kan het probleem het beste onderzocht worden, en d) wat zou het onderzoek op moeten leveren voor betrokken professionals en organisaties. Ook is tijdens de eerste kenniskring specifiek stilgestaan bij de onderzoeksopzet, om te toetsen of de ESM aansluit bij de ervaren problematiek.

De tweede kenniskring heeft aan het einde van het project plaatsgevonden, op 21 november 2016. Tijdens deze sessie waren professionals, managers en theoretische deskundigen aanwezig. Zie een overzicht in bijlage 3. Tijdens de tweede kenniskring zijn de resultaten van het onderzoek besproken. Daarbij is er specifiek gekeken naar de volgende punten: a) welke kennis is over het onderwerp verzameld, b) welke verschillende academische en praktijkperspectieven zijn er op de gevonden resultaten, en c) welke mogelijkheden zijn er voor vervolgonderzoek en wat kan praktisch worden ontwikkeld om professionals te ondersteunen.

Resultaten

Uit de analyse van de casuïstiek en interviews zijn een viertal thema's naar voren gekomen. Deze thema's richten zich achtereenvolgens op de professional en de effecten van het filmen op die professionals (thema 1), de organisatie (thema 2), de invloed van sociale media (thema 3) en mogelijke motieven om te filmen of materiaal online te plaatsen (thema 4). Deze thema's voegen zich naar de ESM. Een beschrijving van de casussen is te vinden in bijlage 2.

Thema 1. Professionele integriteit en handelingsverlegenheid

De interviews laten zien dat het filmen en online plaatsen van beeldmateriaal van professioneel handelen effecten heeft op de professionele integriteit van professionals, en kan lijden tot handelingsverlegenheid. De mate waarin deze integriteit wordt beïnvloed hangt samen met a) de bedoelingen van de plaatser, b) de beroepsgroep, en c) de mogelijkheden van de professional om te kunnen reageren. Handelingsverlegenheid is een resultaat van deze aantasting, maar hier spelen ook een aantal andere factoren een rol. Verschillende gebeurtenissen in het proces van filmen en online plaatsen van professioneel handelen lijkt hier aan bij te dragen. Binnen deze twee thema's zijn verschillende sub-thema's te onderscheiden.

Framing

Respondenten geven aan dat het filmen van professioneel handelen en online plaatsen van beeldmateriaal in de afgelopen jaren in frequentie is toegenomen. De framing die hieraan is verbonden, wordt in alle sectoren herkend. Drie verschillende manieren van framing kunnen worden onderscheiden. Op de eerste plaats geven respondenten aan dat tijdens situaties waarin zij moeten handelen (acute fase), omstanders vaak pas beginnen met filmen als een situatie escaleert of al geëscaleerd is. Het verhaal wat daar aan vooraf gaat ontbreekt. Zonder deze context lijkt het resterende beeldmateriaal vaak al snel excessief. Mensen die vervolgens dit filmpje zien hebben dan een bepaald oordeel over het beeldmateriaal, bijvoorbeeld dat er uit het niets geweld wordt gebruikt en dat de professional zijn of haar taak dus niet goed uitgevoerd heeft. Een politieagent legt dit als volgt uit:

'Er gebeurt natuurlijk heel wat voordat wij eventueel geweld zullen gaan gebruiken. Meestal wordt het alleen gefilmd wanneer wij geweld gebruiken. Dan denken mensen van 'nou, jullie gebruiken geweld vanuit het niets'. En als dat op internet gezet wordt, vind ik het wel irritant. Dan denk ik ja, dit is gewoon niet eerlijk. Je moet het vanaf het begin af aan doen, we doen het niet zomaar.'

Politieagent

Een tweede veelvoorkomende vorm van framing is dat beeldmateriaal daadwerkelijk wordt gemanipuleerd tijdens het openbaar maken. Zo kan er in filmpjes worden geknipt, wordt er bepaalde muziek gebruikt, of worden beelden van andere filmpjes toegevoegd. Ook zijn situaties genoemd waarin privéafbeeldingen van sociale media, zoals Facebook of LinkedIn, zijn gebruikt en aangepast, bijvoorbeeld door het gezicht op andere afbeeldingen te kopiëren. Beeldmateriaal wordt dan dusdanig gemanipuleerd dat het lijkt alsof de professional strafbare feiten heeft gepleegd. In dit geval is er sprake van laster. Zowel de gebeurtenis als de nasleep lijkt een hoge impact te hebben op professionals.

'En die [foto] is op internet geplaatst met een hele lastige tekst erbij, met een zwarte balk over haar gezicht. Als een soort van crimineel werd ze afgeschilderd en hele nare teksten erbij. Waaruit zou blijken dat ze van alles en nog wat gedaan had. Daar hebben we over moeten procederen om het er vanaf te krijgen. De mensen waren heel principieel ook. Dat geeft aan dat het ingewikkeld is en dat er opnamen worden gemaakt en worden gemanipuleerd. (...) Je kunt mensen heel erg raken op die manier.'

Medewerker Jeugdbescherming

De laatste vorm van framing speelt zich af in de derde fase van de matrix: de nasleep. Het materiaal wordt in relatie gebracht met andere gebeurtenissen. Zo kan beeldmateriaal van een arrestatie in verband worden gebracht met politiegeweld en racisme, of wordt een uithuisplaatsing in verband gebracht met kindermisbruik binnen jeugdzorg. Een respondent zegt hier het volgende over:

Kijk, van mij mogen ze best dingen op internet zetten hoor. Maar ze moeten geen valse opmerkingen of iets creëren, terwijl ze niet weten wat er aan de hand is. Kijk, als ik ergens kom en ik zou vervolgens iemand uit het niets een klap geven, dan misdraag ik mij, als politieagent maar ook als persoon. (...) Maar als ik dat niet doe, dan hebben ze ook niet, vind ik, het recht om mij te veroordelen. Want dat doen ze eigenlijk. Ze gaan je veroordelen.'

Politieagent'

Effecten van filmen

Professionals hebben tijdens hun taakuitoefening vaak door dat ze worden gefilmd, soms met effect op de taakuitoefening. Met name voor Jeugdbescherming en het onderwijs lijkt dit een probleem en lijkt het filmen duidelijk van invloed op de acute situatie. Het werkt intimiderend en roept gevoelens van onzekerheid op.

'We hebben best veel medewerkers die er niet van houden om gefilmd te worden. Je moet toch nog wat zorgvuldiger je woorden wegen. Heb je het gevoel.'

Medewerker Jeugdbescherming

Zo signaleert de respondent hierboven dat medewerkers voorzichtiger en bewuster handelen wanneer ze worden gefilmd. Ook binnen het onderwijs geven respondenten aan dat medewerkers zich continu bewust zijn van de mogelijkheid dat zij gefilmd kunnen worden en dat dit bepaalde consequenties kan hebben. Politieagenten, daarentegen, geven vaker aan dat ze tijdens de taakuitoefening zo opgaan in de situatie dat ze minder aandacht hebben voor de omgeving. Het filmen is op dat moment niet belangrijk, de prioriteit ligt bij het oplossen van de acute situatie.

Professionals kunnen het filmen dan ervaren als een manier om hen uit balans te brengen en het werk te bemoeilijken. Het filmen kan als intimiderend of aanvallend worden ervaren.

Eigenlijk gewoon die camera die dan continu aanstaat. Dat je je eigenlijk een beetje geïntimideerd voelt. Je voelt je best wel klein dan, je staat er als professional maar je wordt eigenlijk een beetje de grond ingedrukt.

Medewerker Jeugdbescherming

Soms kan het zijn dat er dusdanig opdringerig gefilmd wordt, dat het een obstakel wordt voor het handelen van de professional. De politie heeft daarvoor een handelingskader, waarin staat beschreven dat als de burger dusdanig interfereert met het proces door middel van het filmen, de politiemedewerker daartegen mag optreden. Binnen jeugdzorg en het onderwijs zijn deze handelingskaders er niet, waardoor professionals vooral op het eigen inzicht zijn aangewezen. Hierdoor kan het risico ontstaan dat er onjuist gehandeld wordt, bijvoorbeeld een professional die een telefoon afpakt of weggooit, of het filmen gaat verbieden. Dergelijk gedrag richt soms meer ontregeling aan dan het filmen zelf. Het filmen van professioneel handelen, kan in sommige gevallen tot intimidatie van de professional leiden.

Effecten van online plaatsen

Het online plaatsen van beeldmateriaal van professioneel handelen heeft effecten op professionals in alle onderzochte sectoren. Zo geven politieagenten aan dat niet alleen hun zienswijze op bepaalde situaties of gebeurtenissen veranderd, maar dat ze ook casussen anders benaderen dan ze voor de gebeurtenis deden.

'Nou je zienswijze, je werkwijze denk ik. Hoe je een bepaalde casus nu in zou gaan als je vroeger zou doen omdat je weet wat de gevolgen kunnen zijn.'

Via internet kan de gesloten interactie tussen professional en cliënt ineens openbaar worden gemaakt. Zo kan het vertrouwen tussen professional en cliënt verminderen en zal er moeten worden geïnvesteerd om die relatie weer te herstellen. Een gezinsmanager geeft bijvoorbeeld aan dat zij op internet met naam en toenaam is genoemd door één van haar jeugdige cliënten en wat dit met haar en haar professionele relatie deed:

‘Aan de ene kant komt dat wel binnen. Maar meer dat je... je voelt je niet begrepen. Je hebt het idee dat je eigenlijk al je *credits* bij deze kinderen kwijt bent. Dat blijkt nu ook wel in het contact, want ze zijn heel boos. Nou, dat mag en dat erken je ook en dat snap je ook. Maar je bent eigenlijk wel de hele connectie die je met ze had kwijt. Waarin je eigenlijk weer opnieuw moet beginnen.’

Medewerker jeugdbescherming

Uiteindelijk ervaren professionals het online plaatsen en de framing verschillend. Zo geeft een aantal respondenten aan dat zij vaak de enige zijn die daadwerkelijk weten wat er allemaal heeft plaats gevonden, maar ook dat er niet zomaar tot een actie (zoals een uithuisplaatsing of een arrestatie met geweld) wordt overgegaan. De manier waarop burgers dan met het beeldmateriaal omspringen wordt dan als ‘niet-fair’ ervaren en kan tot irritatie leiden bij de professional.

‘Het wordt uit het verband getrokken. Ik merk het ook. Ik moet aan mijn vrienden nog weleens uitleggen van zo zit dit en dit zit erachter. Dat weet ik gewoon veel meer. Dat wordt niet in beeld gebracht.’

Medewerker Jeugdbescherming

In een aantal gevallen komt het voor dat het plaatsen van het beeldmateriaal gepaard gaat met persoonlijke bedreigingen aan het adres van de professional. Zo gaven respondenten aan dat het regelmatig voorkomt dat beeldmateriaal van professionals op sociale media verschijnt, met daarbij het specifieke verzoek om tegen betaling privégegevens van de professional openbaar te maken.

Aantasting professionaliteit

Het filmen, plaatsen en framen heeft een effect op het professionele handelen van professionals. Naast het handelen lijken deze factoren ook van invloed te zijn op de professionaliteit. Zo heerst het gevoel dat de professionaliteit van medewerkers in twijfel wordt getrokken. Zo geven respondenten binnen het onderwijs aan dat het filmen een groot effect heeft. Doordat docenten van oudsher individueel werken en veelal moeten improviseren, hebben ze in mindere mate protocollen waar zij op terug kunnen vallen. Het schaamtegevoel is hoog. Binnen de andere twee sectoren is er in mindere mate sprake van een gesloten ruimte en kunnen medewerkers terugvallen op protocollen. Een ander aspect is de onmogelijkheid van professionals om actief te reageren op dat wat gezegd wordt op internet en dat er meningen over het professionele handelen worden verkondigd die nergens op gebaseerd lijken te zijn.

‘Kijk het is natuurlijk hoor en wederhoor. En het is alleen maar hoor. Wat zij zeggen en wat zij vinden, dus een mening. (...) Er wordt iets op zo'n site gezet en er is geen enkele manier, of ten minste niemand vraagt je van, wel binnen het bureau, maar niemand zal je vragen van wat is jouw kant van het verhaal. Dat vind ik wel erg.’

Politieagent

Zo steekt het deze respondent dat er meningen worden verkondigd, vaak niet gebaseerd op feiten of alle feiten, welke vervolgens als waarheid wordt aangenomen. De betrokken professional heeft geen kans om zijn of haar kant van het verhaal toe te lichten. Dit kan soms komen doordat de professional persoonlijk niet mag reageren op de situatie, maar soms ook omdat de organisatie geen informatie mag delen over lopende zaken.

Als laatste wordt het diffuus maken van het verschil tussen de rol van het individu als professional en als privé persoon genoemd. Door het filmen en het risico dat ze als persoon worden aangevallen op sociale media, voelen sommige professionals dat ze niet meer als professional aan het werk zijn, maar vooral als privé persoon. Het handelen van de professional wordt dan weggezet als persoonlijk handelen, waarmee de integriteit van beiden wordt aangetast. Zoals eerder aangegeven wordt dit versterkt door persoonlijke bedreigingen.

Verzuim en uitval

Iedere organisatie geeft aan dat het effect op professionals groot is. In een aantal gevallen kan het zelfs leiden tot verzuim en lange termijn uitval.

'De impact van sommige gebeurtenissen, ook al lijken ze klein, zijn soms niet te overzien en werken soms heel lang door, is onze ervaring. Waardoor ze [medewerkers] op de lange termijn toch ziek worden en uitvallen.'

Medewerker Jeugdbescherming

Op de eerste plaats leidt de angst dat een situatie gefilmd kan worden en op sociale media kan verschijnen tot een aanzienlijke hoeveelheid stress. Dit lijkt vooral te spelen bij professionals die iets dergelijks mee hebben gemaakt of van dichtbij hebben gezien. Ten tweede kan de ondersteuning die organisaties bieden tijdens de nasleep van een proces, bijvoorbeeld het doen van aangifte of psychosociale ondersteuning, de mogelijke impact van een gebeurtenis verkleinen.

'Mijn leidinggevende ging in eerste instantie mee bij de aangifte. Maar omdat die aangifte heel lang duurde zei ze 'ja, ik moet echt naar huis', dus die ging naar huis. Toen zat ik daar alleen. ik kon het gewoon niet *handelen*. Ik kon niks zeggen wanneer iemand twijfelde aan mijn verhaal, dat kon ik gewoon niet hebben. Ik heb de aangifte alleen gedaan.'

Medewerker Jeugdbescherming

Thema 2. Handelingskader organisaties

Vanuit de interviews zijn verschillende reacties van organisaties op het filmen van professioneel handelen en online plaatsen daarvan te destilleren.

Structurele inbedding

De interviews, focusgroep en kenniskringen laten zien dat er nog weinig beleid over sociale media binnen organisaties is. Het beleid dat er is, gaat vaak over het communiceren via sociale media of richt zich op marketing. Het idee dat sociale media een negatief effect op het primaire proces kan hebben, heerst nauwelijks. Zo zien we dat organisaties en medewerkers vaak niet stil staan bij de mogelijke invloed die sociale media op hun werkzaamheden kan gaan hebben.

'We hebben wel van tevoren ingecalculeerd dat dat heel veel herrie en heisa zou geven. Maar van tevoren niet uitvoerig stilgestaan bij risico's rondom of er gefilmd zou worden of welke rol eventueel sociale media daarin zou kunnen spelen. Wij wisten wel dat moeder actief was op Facebook en dat ze daarin ook steeds het contact met haar kinderen zocht. Maar wij hebben ons niet van tevoren heel goed beraden op oké wat doen we als?'

Medewerker Jeugdbescherming

Er bestaat in veel gevallen geen beleid over hoe medewerkers kunnen omgaan met sociale media tijdens het uitvoeren van hun werk. Zo geven medewerkers binnen de sectoren onderwijs en jeugdbescherming aan dat medewerkers in de publieke ruimte opereren. Hierdoor zijn er weinig mogelijkheden om het filmen aan te pakken. Zoals eerder beschreven heeft de politie wel een handelingskader hiervoor. Zodra er beelden van professioneel handelen op sociale media verschijnen, reageren organisaties veelal via een incidentenbeleid. De afdeling communicatie wordt erbij betrokken en zij zijn medeverantwoordelijk voor de afhandeling van problemen op sociale media. De rol van sociale media wordt niet of nauwelijks geëvalueerd binnen organisaties.

Cliëntveiligheid en verantwoordelijkheid organisatie

Een belangrijk onderwerp dat vaak genoemd wordt, is de spanning die ontstaat tussen de veiligheid van cliënten waarvoor organisaties verantwoordelijk zijn, en de acties die cliënten ondernemen waardoor die veiligheid in het geding komt. Wanneer mensen beeldmateriaal van professioneel handelen online plaatsen, wordt in de bijbehorende beschrijvingen of reacties vaak persoonlijke informatie van zowel de professional als de cliënt of burger gedeeld. Hoewel dit vaak niet bewust gebeurt, wordt zo allerlei gevoelige informatie over de personen zelf de wereld ingestuurd. Zeker wanneer er met kinderen gewerkt wordt, kan dit onwenselijke gevolgen hebben. Organisaties hebben dan nog steeds een verantwoordelijkheid richting hun cliënten, ondanks het feit dat de organisatie vaak het onderwerp van de aantijgingen is. Organisaties kunnen daarin hun oorspronkelijke rol niet vergeten en moeten zoeken naar een werkbare situatie om de cliëntrelatie voort te zetten.

'En leerlingen mogen fouten maken. Hebben herstelrecht, leerlingen kunnen ook iets gigantisch doms uithalen. Ook dat kan. Of het nou stelen is of dit of dat, dat maakt allemaal niks uit. Maar we proberen dat dan wel weer in zulke goede banen te leiden dat zo'n kind weet ik krijg een kans om dat goed te maken, te herstellen of te verbeteren. Want dat is wel de kunst ervan.'

Medewerker onderwijsinstelling

Repressieve acties

Organisaties kijken vaak naar de mogelijkheid om repressief op te treden tegen het filmen van professioneel handelen en online plaatsen van die beelden, zo blijkt uit de interviews. Dit repressief handelen bestaat uit zo snel mogelijk aangifte doen, het beeldmateriaal van internet proberen te halen en burgers of cliënten aanspreken op het gedrag.

'Punt één: altijd aangifte blijven doen. Politie zegt: 'als het een grotere zaak blijkt te zijn, gaan we er wel achteraan.' Die ondersteuning moet blijven. Aan de collega's maak je duidelijk: zie je wel dat we het serieus nemen?'

Medewerker onderwijsinstelling

Organisaties lopen echter nog vaak tegen problemen aan wanneer zij repressief op willen treden. Zo is het maar de vraag of er met het filmen een strafbaar feit wordt gepleegd. Daarnaast blijkt het lastig te zijn om aangifte te doen, omdat er op dit moment weinig aandacht vanuit de overheid is voor dit probleem en opsporingsdiensten het vaak te druk hebben met andere prioriteiten.

De tweede repressieve handeling, het verwijderen van beeldmateriaal van internet, is een erg kostbaar en tijdsintensief proces en heeft geringe kans op succes. Het blijkt lastig te communiceren met providers van sociale media websites of het materiaal verschijnt op meerdere websites tegelijk wat het proces complexer maakt. Een belangrijk onderdeel van het repressieve optreden is dossiervorming. Beleidsmedewerkers geven aan dat het erg belangrijk is dat incidenten worden geregistreerd en dat medewerkers zelf aangeven wanneer iets escaleert. Dat wil zeggen dat ook steeds meer het online gedrag van cliënten en burgers in dossiers opgeslagen gaat worden, om aan te kunnen tonen dat mensen te ver gaan. Denk daarbij aan het maken van screenshots van *posts*.

Met sociale media is wel het voordeel dat als ze je bedreigen via je telefoon of via sites of wat ook dat je dat kunt pakken en vastleggen. Maar dan heb je ook bewijsmateriaal.

Medewerker Jeugdbescherming

Steun

Naast repressieve acties, wat ook een vorm van erkenning voor het probleem is vanuit de organisatie, worden professionals op dit moment op verschillende manieren ondersteund. Vanuit de organisatie lijkt het belangrijk te zijn dat er erkenning en bewustzijn ontstaat voor het probleem. Dit is mede een rol van het hoger management. Ook zij kunnen een duidelijk statement maken wanneer zich een situatie voordoet waarbij professioneel handelen op sociale media verschijnt. Daarnaast kan de organisatie ondersteuning aanbieden in de vorm van trainingen en informatie. Een aantal organisaties

geven al trainingen in omgaan met sociale media, maar dit richt zich nog vooral op het zenden van informatie. Aangegeven wordt dat de omgang met sociale media wanneer iets over de professional geplaatst wordt, hier zeker een aandeel in moet hebben. Daarnaast kan de organisatie faciliteren in het aanbieden van informatie. Zo kan de organisatie ondersteunen in het afschermen van persoonlijke informatie op sociale media, zodat deze informatie niet gebruikt of misbruikt kan worden, wanneer iets over het handelen wordt gedeeld.

'We zijn ook vrij strak op van Google jezelf regelmatig, kijk wat jezelf verspreid, wees terughoudend met je foto's. Geen leuke vakantiefoto's op je Facebook met bikini's en weet ik veel wat. Want voor je het weet pop je op en ben je het haasje.'

Medewerker Jeugdbescherming

Echter, vanuit medewerkers bestaat hier ook enige weerstand tegen. Zo geven zij aan dat het ver gaat om je in je persoonlijke leven dusdanig te laten beïnvloeden door je professionele taken.

Leidinggevenden spelen een belangrijke rol in enerzijds het signaleren van een gebeurtenis die kan escaleren en anderzijds in het signaleren van en ondersteunen in het welzijn van de medewerker. De direct leidinggevende is een belangrijke schakel tussen het hoger management en de werkvloer, en kan daardoor belangrijke problemen signaleren. Hier kan het hoger management vervolgens op reageren. Daarnaast kan de direct leidinggevende verantwoordelijk zijn voor de eerste opvang van de medewerker, doorverwijzing naar andere ondersteuning en professionele hulp. In sommige organisaties zal de leidinggevende ook een belangrijke rol spelen in de ondersteuning wanneer procedures worden opgestart, zoals ondersteuning in de aangifte. Binnen de sector jeugdzorg lijkt de leidinggevende een grote rol te hebben. Bij de politie heeft de leidinggevende ook een belangrijke rol, maar deze organisatie kent een aantal andere structuren die ondersteuning bieden. Binnen het onderwijs lijken de acties van de leidinggevende veelal afhankelijk van de specifieke situatie en worden iedere keer weer opnieuw bekeken.

Daarnaast is er een belangrijke rol weggelegd voor collega's. Aangegeven wordt dat het belangrijk is dat er binnen teams over incidenten kan worden gepraat en dat er met begrip op wordt gereageerd. Zo geeft een medewerker van de Jeugdbescherming het volgende aan:

'Op de een of andere manier praat je dan ook makkelijker met elkaar. Anders kan je het nooit zo overbrengen. Ik vind dat wel heel helpend, om dat met elkaar te doen. Dan deel je ook dit soort dingen met elkaar.'

Medewerker Jeugdbescherming

Binnen een aantal organisaties zijn er ook mogelijkheden om na een incident professionele psychologische hulp te krijgen. Zo kent de politie een opvangstructuur van, in eerste instantie, collega's en de mogelijkheid tot doorverwijzing naar professionele hulp. De betrokken jeugdbeschermingsorganisaties kennen vaak de mogelijkheid tot directe doorverwijzing naar trauma opvang. Binnen de sector onderwijs is geen informatie hierover verkregen.

Thema 3. De invloed van sociale media

Respondenten geven aan dat het filmen van professionele handelingen en het vervolgens online plaatsen daarvan, iets is van de afgelopen jaren en in frequentie toeneemt. Zo geven politiemedewerkers aan dat vrijwel iedere handeling die zij in de openbare ruimte uitvoeren wordt gefilmd. Ook binnen de sectoren jeugdbescherming en onderwijs geven medewerkers aan dat het filmen in frequentie toeneemt en cliënten vaker informatie op sociale media posten.

'Dat [filmen] wordt zelfs steeds vaker. Dat is echt aan het toenemen. Toen ik nog gewoon op straat werkte was dat er niet. Als het gebeurde dan waren dat professionele cameramensen die iets aan het filmen waren. Maar niet de doorsnee burger. Moet je maar eens kijken als er ergens iets gebeurd staan alle handen in de lucht met al die film en foto apparatuur.'

Een belangrijk aspect van sociale media is de snelheid waarmee informatie verspreid kan worden en de olievlekwerking die er vanuit gaat. Dit staat in nauwe relatie met de ongrijpbaarheid van gebeurtenissen wanneer ze eenmaal online verschijnen. Respondenten geven aan dat berichtgeving op sociale media in potentie een groot bereik heeft en binnen korte tijd vaak gedeeld of *geliked* kan worden. Dit kan opgepikt worden door andere media, waardoor een 'olievlek' ontstaat.

'Eén iemand die zegt dat je als gezinsmanager niet deugt. De impact is dan niet zo groot. Maar op het moment dat er een olievlek ontstaat, met name als het over persoonlijke gegevens gaat en bedreiging en dat soort dingen.'

Medewerker Jeugdbescherming

Het is lastig om op dat moment de verspreiding in te perken. Het is moeilijk om een filmpje volledig van het internet te verwijderen, wanneer het zo vaak wordt gedeeld. Door de vergaande verspreiding van materiaal, worden organisaties gedwongen om te reageren. Respondenten geven echter aan dat er nog onvoldoende middelen beschikbaar zijn om effectief op sociale media te reageren.

Naast de positieve kanten van sociale media kan het gebruik van sociale media tot polarisatie leiden. Sociale media kunnen polarisatie versterken. Respondenten geven aan het gevoel te hebben dat mensen sneller negatieve uitspraken doen op sociale media, waarbij de potentiële reikwijdte er toe bijdraagt dat mensen makkelijker 'zieltjes winnen', en/of mensen vanuit een sensatiezucht zaken sneller zwart-wit weg zetten. Op deze manier is het moeilijk om een genuanceerd standpunt in te nemen. Via sociale media hebben burgers en cliënten meer mogelijkheden om met elkaar in contact te treden. In deze groepen wordt negatieve of onjuiste informatie over organisaties verspreid en stoken burgers elkaar op. Sociale media biedt tegelijkertijd ook meer contactmogelijkheden met de organisatie.

Tot slot lijkt de complexiteit van een casus de negatieve effecten van sociale media te versterken. Tijdens de analyse van de casussen zijn een aantal kritieke momenten naar voren gekomen, waarin zichtbaar wordt waarom sociale media in dit geval een risico was. De onervarenheid van professionals, de nabijheid van een casus (fysiek of mentaal), een negatief imago van de organisatie, de duur van de actie en het gedrag van de omstanders spelen een belangrijke rol. Het effect van de nabijheid van een casus wordt door een respondent uitgelegd:

'Ik heb zelf ook een kleintje van bijna 11 maanden, straks staan ze ineens bij me op de stoep. Dit is gewoon een gezin, dat woont te dichtbij. Hemelsbreed nog geen kilometer bij mij vandaan. Als die mensen nu al dit soort dingen via sociale media doen, waartoe zijn ze nog meer in staat? Dat had ik op dat moment heel erg.'

Medewerker Jeugdbescherming

De fysieke nabijheid van de casus zorgt er in dit geval voor dat de professional het filmen en plaatsen van materiaal op sociale media als bedreigend ervaart. Immers, als ze al zo kunnen reageren op sociale media, kunnen ze dan ook in het echte leven iets doen? Deze complicerende factoren lijken er toe bij te dragen waarom bepaald beeldmateriaal überhaupt op sociale media verschijnt en vervolgens meer aandacht krijgt. In het licht van deze constatering merken dan ook een aantal professionals op dat ze vaak het gevoel hebben geen fouten meer te mogen maken.

'Kijk, als wij wat fout doen dan wordt je meteen opgehangen. Dat vind ik ook goed want wij maken ook fouten als mensen (...). Maar je moet wel beschermd kunnen worden voor dat soort excessen.'

Politiemedewerker

Thema 4. Motieven voor het filmen en plaatsen

In het licht van dit onderzoek zijn de verschillende professionals gevraagd naar wat zij denken dat mogelijke motieven zijn voor mensen om professioneel handelen te filmen en dat materiaal vervolgens op sociale media te plaatsen. Er is daarin een duidelijk onderscheid te maken tussen motieven om te filmen en motieven om materiaal online te plaatsen. Een drietal motieven wordt genoemd om te gaan filmen. Zo denken professionals dat gefilmd kan worden vanuit emotie en een gevoel van onmacht. Soms zijn mensen boos of verdrietig, of hebben een sterk gevoel dat hen onrecht is aangedaan. Door middel van het filmen proberen ze uiting te geven aan de onmacht en frustratie, of proberen bewijsmateriaal te verkrijgen. Ook geven respondenten aan dat cliënten of burgers mogelijk gaan filmen om het proces te beïnvloeden. Zo kan het voorkomen dat filmpjes veel aandacht krijgen en er maatschappelijke aandacht komt voor een probleem. In sommige gevallen kan dit het proces van de organisatie beïnvloeden. Ten derde wordt het motief van sensatiezucht genoemd. Binnen de politie geeft een aantal respondenten aan dat vooral gefilmd wordt vanuit sensatiezucht: als de politie komt, dan is er iets aan de hand. Dat is altijd interessant. Een motief dat binnen het onderwijs genoemd wordt is verveling:

'Verveling. (...) Ze zitten de hele dag en er is geen nieuws meer en er komen geen appjes, want het is 11 uur en iedereen zit op school. En dan denken ze wat een sufdoos, en uit verveling doen ze het dan. Meester kan je nog een keer ff uitleggen...'

Medewerker onderwijsinstelling

Respondenten geven aan dat zij denken dat beeldmateriaal online wordt geplaatst om het proces te beïnvloeden en aandacht voor een bepaalde casus te genereren. Vaak in de hoop dat de publieke opinie de besluitvormingsprocessen zal beïnvloeden. Politie-medewerkers geven aan dat de burgers graag de politie 'af willen zeiken' en dat daardoor beeldmateriaal op sociale media wordt geplaatst. Daarnaast kan een interessant filmpje miljoenen *views* genereren, wat bij kan dragen aan persoonlijke beeldvorming:

'Mensen kicken op sensatie. Op het moment dat jij als persoon de juiste film op internet zet en hij wordt een miljoen keer bekeken, ik noem maar wat, dan ben je een persoon. Ik denk dat het een beetje egocentrische gedachtegang is van mensen die zich niet beseffen wat ze andere mensen soms aandoen.'

Politie-medewerker

Beschouwing

Dit beschouwende en laatste hoofdstuk is een reflectie op de gevonden resultaten. Het onderzoek kende een bescheiden opzet; het is goed om de beperkingen daarvan eerst te benoemen. Daarna wordt ingegaan op de ontwikkelde Evaluatiematrix Sociale Media (ESM), dat van grote waarde is geweest in dit onderzoek. Vervolgens wordt aan de hand van de ESM gereflecteerd op de gevonden resultaten.

Beperkingen

Met dit onderzoek is een eerste stap gemaakt met het inventariseren van de effecten op professionals en organisaties van het filmen van professioneel handelen en het online plaatsen van dit materiaal. Dit onderzoek heeft een verkennende insteek en kent daardoor enkele beperkingen. Zo is slechts een klein aantal organisaties en respondenten betrokken in het onderzoek. Er zijn verschillende stappen gezet om de kwaliteit van de resultaten te borgen, door het voeren van een groot aantal voorgesprekken en door een tweetal kenniskringen te organiseren. Toch dienen de resultaten met enige voorzichtigheid te worden bekeken. Doordat de casussen specifiek zijn en onderhevig aan de eigenheden van de organisaties, is aanvullend onderzoek nodig om meer algemene uitspraken te kunnen doen. Daarnaast heeft dit onderzoek zich primair gericht op de ervaringen, meningen en betekenisgeving van professionals. Vervolgonderzoek zou zich (ook) op een bredere doelgroep kunnen richten. Zo zijn er ook effecten denkbaar voor slachtoffers die assistentie krijgen van een publieke organisatie (denk aan verkeersslachtoffers) en als gevolg van die assistentie gefilmd worden en op sociale media verschijnen. Dat is expliciet niet meegenomen in dit onderzoek, omdat dit onderzoek zich specifiek richt op de effecten op professionals. Met name onderzoek waarin expliciet de motieven van burgers en cliënten wordt meegenomen is belangrijk; professionals geven zelf aan daar graag meer inzicht in te hebben. Daarnaast is het belangrijk om beleidsmakers en (in een later stadium wellicht) wetgevers te betrekken.

De Evaluatiematrix Sociale Media (ESM)

Ondanks bovenstaande beperkingen heeft dit onderzoek wel degelijk een groot aantal nuttige inzichten en resultaten opgeleverd. Zo is de ESM nuttig gebleken tijdens dit onderzoek. Het onderscheid tussen professional, organisatie en burger wordt gewaardeerd, omdat het specifieke handelingen per groep aangeeft. De ESM kan op deze manier gebruikt worden om rollen en verantwoordelijkheden te beleggen. Ook de fasering in tijd geeft de ESM mogelijkheden om de verschillende kenmerken per fase in kaart te brengen, en laat duidelijk zien dat iedere fase een andere aanpak behoeft. Wel is het zo dat het onderscheid tussen de fases 'openbaar maken' en 'nasleep' min of meer arbitrair, en daardoor wat diffuus is. Het onderscheid tussen de eerste fase 'acute fase' en de laatste twee fases lijkt duidelijk te maken. Belangrijk is dat de ESM duidelijke aanknopingspunten biedt om onderzoeksmatig grip te krijgen op dit type gebeurtenissen. Op grond van de positieve beoordelingen van betrokkenen in de kenniskringen kan de ESM ook in de praktijk, bij de interne beleidsvoering of het bespreekbaar maken van problematiek, een goede leidraad zijn.

De ESM: professionals

Allereerst moet worden opgemerkt worden dat het verkrijgen van casuïstiek en deelnemers aan het onderzoek lastig was. Zowel professionals als organisaties blijken erg terughoudend om te communiceren over dit onderwerp. Uiteindelijk is dit binnen de sectoren jeugdbescherming en politie gelukt, maar binnen de sector onderwijs niet. Extra aandacht dient dan ook uit te gaan naar deze sector. Een aantal beleidsmedewerkers vermoedt dat het gevoel van schaamte bij onderwijzers soms zo hoog is dat het moeilijk is om over dit type gebeurtenis te praten. Binnen het onderwijs heerst een sterk individuele cultuur, waarbij in mindere mate terug kan worden gevallen op protocollen. Wanneer gedrag van onderwijzers wordt gefilmd en op internet verschijnt, figureren daar regelmatig onderwijzers in die vanuit emotie handelen. Verschillende betrokkenen gaven aan dat een dergelijke gebeurtenis snel persoonlijk wordt aangetrokken. Het verminderen van het stigma op deze

gebeurtenissen binnen het onderwijs en het aanbieden van passende ondersteuning zijn moeilijke, maar belangrijke eerste stappen.

Professionals worden tot op zekere hoogte gehinderd in hun taakuitoefening wanneer zij worden gefilmd (acute fase ESM). Door emoties, zoals angst en intimidatie, worden professionals voorzichtiger met het uitoefenen van hun taken. Het is vooral de dreiging die van het filmen uitgaat en de mogelijkheid dat beeldmateriaal op internet verschijnt dat professionals als lastig ervaren. Handelingsverlegenheid, zeker in de complexe situaties waarin professionals vaak opereren is onwenselijk. Professionals moeten voldoende vertrouwen hebben dat zij bekwaam zijn, ongeacht het filmen, zodat zij hun specifieke vaardigheden en kennis juist kunnen toepassen op een casus.

Wanneer beeldmateriaal online geplaatst wordt, wordt dit vooral als ingrijpend ervaren als de bijbehorende boodschap persoonlijk wordt gericht aan de professional. Het gaat dan vaak om bedreigingen, al dan niet gekoppeld aan het professioneel handelen, en vrijwel altijd gekoppeld aan een onvolledige weergave van de werkelijke gebeurtenissen. Daar komt bij dat professionals weinig mogelijkheden hebben om het beeldmateriaal aan te pakken of om te reageren. Zo kan het filmen nauwelijks verboden worden, omdat het veelal in de publieke ruimte plaatsvindt. Dit gevoel van machteloosheid en gebrek aan controle kwam vaak terug tijdens de interviews. Vanuit dit onderzoek wordt aanbevolen om nader onderzoek te doen naar hoe dit gevoel van machteloosheid kan worden aangepakt.

De ESM: organisaties

Het onderscheid in drie fases blijkt ook zinnig te zijn op organisatieniveau. Zo is te zien dat organisaties zich in mindere mate voorbereiden op het feit dat medewerkers gefilmd kunnen worden. In de acute fase (ESM) werd dit zichtbaar doordat zowel organisaties als professionals zich overvielen voelden door het filmen. Een verklaring hiervoor kan worden gevonden in de nieuwigheid van het filmen van professioneel handelen en online plaatsen van dit materiaal. Dit onderzoek beveelt dan ook aan om sociale media in ieder geval in het proces van incidentmanagement mee te nemen en in de voorbereiding van casussen te kijken of er een 'sociale media risico' is, zodat medewerkers beter voorbereid de praktijk in kunnen gaan.

Wanneer een situatie inderdaad gefilmd wordt en op sociale media verschijnt (fase openbaar maken – ESM), is de primaire reactie van organisaties om een poging te doen het beeldmateriaal van internet te verwijderen of aangifte te doen tegen de persoon die het materiaal gemaakt of geplaatst heeft. Dit repressieve optreden, dat wil zeggen het onderdrukken van de gebeurtenis, wordt echter bemoeilijkt doordat bureaucratische processen en wetgeving nog niet voldoende is ingesteld op dit type gebeurtenis. Zo is het bij wet onduidelijk wanneer filmen of online plaatsen verboden is, en laten internetorganisaties (zoals Facebook of Google of andere platformen) zich moeilijk aanspreken om beeldmateriaal te verwijderen. Ook vanuit de politie lijkt weinig opsporingsprioriteit te zijn om dit type gebeurtenissen aan te pakken. Respondenten in het onderzoek geven aan dat er meer mogelijkheden moeten zijn om beeldmateriaal van internet te verwijderen en dat er een helder kader moet zijn over strafbaar online gedrag. Dit onderzoek beveelt aan om op korte termijn dit kader helder te krijgen.

Het vanuit de organisatie doen van aangifte geeft een sterk signaal af naar medewerkers, namelijk dit gedrag van cliënten wordt niet getolereerd. Bovendien moet er altijd worden opgetreden tegen grensoverschrijdend gedrag, zowel offline als online. Echter, er kunnen, naast deze repressieve aanpak meerdere mogelijkheden zijn om met sociale media gebruik om te gaan. Zo kan het online gedrag van burgers worden gezien als een nieuwe vorm waarin cliënten of burgers in contact proberen te treden met de organisatie. Vanuit dit onderzoek wordt aanbevolen om nader onderzoek te doen naar hoe organisaties via sociale media in interactie kunnen treden met burgers en cliënten die beeldmateriaal online plaatsen.

In de nasleep (derde fase ESM) is het vooral belangrijk dat organisaties steun geven aan medewerkers. Deze steun bestaat uit erkenning van het probleem, het bevestigen van het vertrouwen in het juist handelen van de medewerker tijdens de gebeurtenis en het opzetten van een ondersteuningsstructuur. Een onderdeel van deze ondersteuningsstructuur is het bieden van collegiale ondersteuning of het doorverwijzen naar specialistische zorg wanneer psychische problemen zijn ontstaan (Impact, 2012).

Daarnaast is het belangrijk om op te merken dat organisaties altijd verantwoordelijk blijven voor de veiligheid van de cliënt, ongeacht het gedrag van die cliënt. Wanneer burgers of cliënten beeldmateriaal online plaatsen, kan hier belastende informatie over de eigen situatie in staan of worden soms ook privégegevens van het eigen huishouden gedeeld. Zeker wanneer er kinderen bij een casus zijn betrokken, is het belangrijk dat de veiligheid van een gezin wordt gewaarborgd. Het is belangrijk dat publieke organisaties zich realiseren dat ze altijd een zorgplicht zullen hebben richting hun cliënten. Hoe vervelend het filmen of plaatsen van beeldmateriaal ook is, de organisatie zal op één of andere manier een werkzame relatie met de cliënt moeten borgen.

De ESM: burgers

In dit onderzoek is het helaas niet gelukt burgers te bereiken. Verschillende obstakels hebben hier voor gezorgd. Op de eerste plaats blijkt het moeilijk te zijn om bronmateriaal te vinden. Het originele beeldmateriaal verdwijnt vaak snel, en daarmee ook de persoon die het beeldmateriaal online geplaatst heeft. Ten tweede kiezen gebruikers vaak voor een specifieke schermnaam, waardoor identiteiten beschermd blijven. Ten derde blijkt er weinig respons te komen als mensen gevraagd worden te participeren. Echter, professionals, beleidsmakers en experts geven aan dat het essentieel is om deze motivaties te weten, zodat passende reacties zijn te geven. Aanvullend onderzoek, dat zich specifiek op *plaatsers* richt is nodig.

In dit onderzoek is wel aan professionals gevraagd wat zij denken wat de motivatie is van burgers om beeldmateriaal te maken en online te plaatsen. Volgens hen komt dit neer op sensatiezucht, onmacht of dossiervorming. Dossiervorming wil zeggen dat cliënten of burgers handelen vastleggen om bewijs te creëren voor hun eigen zaak. Het plaatsen lijkt daarentegen vooral om sensatiezucht te gaan en een poging om het primaire proces te beïnvloeden. Beeldmateriaal dat *viral* gaat dwingt organisaties te reageren. We hebben geen informatie over de effecten op burgers in de nasleep.

	Acute situatie	Openbaar maken	Nasleep
Professional	Ervaart: - <i>Dreiging</i> - <i>Handelingsverlegenheid</i> - <i>Weinig handvaten</i> - <i>Aantasting professionaliteit</i> Versterkt door: - <i>Complexiteit casus</i>	Ervaart: - <i>Persoonlijke dreiging</i> - <i>Valse aantijgingen</i> - <i>Onheuse bejegening</i> Is beperkt in: - <i>Reactiemogelijkheden</i> - <i>Verdediging</i>	Wordt beïnvloed door: - <i>Ervaren steun vanuit organisatie</i> - <i>Specifieke situatie (wel/niet viral)</i>
Organisatie	Kan voorbereiden door: - <i>Beleidsvorming</i> - <i>Voorbereiding werknemers</i>	Kan reageren door: - <i>Repressief handelen waar mogelijk/zinnig</i> - <i>Nieuwe vorm van contactmogelijkheid met cliënt</i>	Moet rekening houden met: - <i>Vertrouwen in professional</i> - <i>Ondersteuning werknemers</i> - <i>Veiligheid cliënt</i>
Burger	Filmt vanuit: - <i>Verveling</i> - <i>Onmacht</i> - <i>Dossiervorming</i>	Plaatst online vanuit: - <i>Emotie</i> - <i>Procesbeïnvloeding</i> - <i>Sensatiezucht</i>	Verdient nader onderzoek

Referenties

Graaf, G. de & Meijer, A. (2013). De nieuwe netwerksamenleving en openbaar bestuur. Wat Landsmeer ons leert over de bestuurlijke toekomst. *Bestuurskunde*, 22 (1), 101-106.

Impact (2010). *Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden*. Diemen: Stichting Impact.

Kyriacou, C. & Zuin, A. (2015). Cyberbullying of teachers by students on YouTube: challenging the image of teacher authority in the digital age. *Research Papers in Education*, 31(3), 255-273.

Mantilla, K. (2013). Gendertrolling: Misogyny Adapts to New Media. *Feminist Studies*, 39(2), 563-570.

Matias, J. N., Johnson, A., Boesel, W. E., Keegan, B., Friedman, J., & DeTar, C. (2015). *Reporting, Reviewing, and Responding to Harassment on Twitter. Women, Action, and the Media*. May 13, 2015. <http://womenactionmedia.org/twitter-report>

Nationaal Cyber Security Centrum (2013). *Cybersecuritybeeld Nederland. CSBN-3*. Den Haag: Nationaal Cyber Security Centrum.

Siep, P. & Kool, D. de (2013). *Filmende burgers en politie. De betekenis van GSM-filmpjes voor de uitvoering van politietaken en de reputatie van de politie*. Rotterdam: Center for Public Innovation.

Siep, P., Kotterink, B. & Kresin, F. (2012). *Toekomstig internet. Een verkennend onderzoek naar het toekomstige internet en de gevolgen hiervan op de beleidsterreinen van BZK*. Rotterdam: Center for Public Innovation.

Bijlagen

Bijlage 1. Topiclijsten

Burgers

Topic: acute situatie

1. Vraag de burger om de situatie te beschrijven. Wat is er precies gebeurd?
2. Waarom heeft u de situatie gefilmd/opgenomen/etc.?
3. Veranderde de situatie door uw gedrag? Zo ja, hoe?

Topic: openbaar maken

4. Hoe heeft u het materiaal openbaar gemaakt?
5. Wanneer heeft u het materiaal openbaar gemaakt? Hoe snel na het vastleggen?
6. Waarom heeft u het materiaal openbaar gemaakt? Welk doel had u?
7. Heeft u dit doel bereikt? Heeft het openbaar maken van het materiaal het gewenste resultaat opgeleverd?

Topic: nasleep

8. Wat was de toegevoegde waarde van sociale media in wat u wilde bereiken? Waarom heeft u sociale media gebruikt en niet een ander medium zoals de krant?
9. Wat gebeurde er toen u het materiaal openbaar maakte via sociale media?
10. Wanneer merkte u dat de populariteit van het materiaal toenam?
11. Had u dit resultaat verwacht?
12. Hoe heeft u het ervaren toen uw materiaal door anderen gedeeld werd via sociale media en het zoveel aandacht kreeg/viral ging?
13. Heeft de nasleep invloed gehad op u of op uw omgeving (gezin, vrienden, etc.)?

Professionals

Topic: acute situatie

1. Wat wilde u bereiken tijdens de acute situatie?
2. Vraag de professional om de situatie te beschrijven. Wat is er precies gebeurd?
3. Had u het in de gaten dat u gefilmd/gefotografeerd/opgenomen/etc. werd?
4. Hoe heeft u het ervaren om gefilmd/gefotografeerd/opgenomen/etc. te worden tijdens uw publiek handelen?
5. Hoe werd dit doel beïnvloed door het gedrag van de burger? Wat lukte niet (meer)?
6. Wat zou een mogelijk motief kunnen zijn van de burger om uw publiek handelen vast te leggen d.m.v. beeld/geluid?

Topic: openbaar maken

7. Wanneer merkte u dat het materiaal online geplaatst was?
8. Hoe heeft u het ervaren toen het materiaal van uw handelen openbaar gemaakt werd via sociale media?
9. Wat was de toegevoegde waarde van sociale media in deze situatie? Leg uit

Topic: nasleep

10. Wat gebeurde er toen het materiaal van uw publiek handelen openbaar gedeeld werd via sociale media?

11. Wanneer merkte u dat de populariteit van het materiaal toenam?
12. Heeft u persoonlijk gereageerd op het incident? Hoe ging u hiermee om?
13. Staat u door dit incident anders in uw werk? Heeft het invloed op hoe u uw werk ervaart?
14. Heb je het gevoel dat je invloed hebt in de omgang met dergelijk gedrag van burgers op sociale media? Waarom wel/niet?
15. Hoe werd u door de organisatie opgevangen na het incident?
16. Hoe gaat de organisatie normaliter om met dergelijke acties van burgers via sociale media?

Organisaties

Topic: acute situatie

1. Wat zijn de primaire processen van de organisatie?
2. Vraag de organisatie om de situatie te beschrijven. Wat is er precies gebeurd?
3. Hoe werden deze primaire processen beïnvloed door de burger? Wat lukte niet (meer)?
4. Wat zou een mogelijk motief kunnen zijn van de burger om het publiek handelen van de professional vast te leggen d.m.v. beeld/geluid?

Topic: openbaar maken

5. Wanneer merkte u dat het materiaal online geplaatst was?
6. Hoe heeft u het ervaren toen het materiaal openbaar werd gemaakt via sociale media?
7. Wat was de toegevoegde waarde van sociale media in deze situatie? Leg uit

Topic: nasleep

8. Wat gebeurde er toen het materiaal openbaar gemaakt werd via sociale media?
9. Wanneer merkte u dat de populariteit van het materiaal toenam?
10. Heeft de organisatie gereageerd op de situatie (intern/extern)? Hoe werd hiermee omgegaan?
11. Hoe ziet u de rol van de organisatie met betrekking tot gedrag van burgers op sociale media?
12. Hoe werd de professional door de organisatie opgevangen na het incident?
13. Hoe gaat de organisatie normaliter om met dergelijke acties van burgers op sociale media?
14. Welk beleid voert de organisatie om de weerbaarheid en veerkracht van de professional te versterken m.b.t. acties van burgers via sociale media?

Bijlage 2. Casussen

Casus 1. Politie

Een 'prio1-melding' is een melding waar met toestemming op mag worden gereden, met toeters en bellen, of 'blauw-blauw' zoals politieagenten een dergelijke melding vaak zelf noemen. Nu betreft het een melding van huiselijk geweld, waarop verschillende eenheden reageren. Het doel: zo snel en zo veilig mogelijk ter plaatse komen om te helpen. Deze keer zit het verkeer tegen, manoeuvreren is lastig. Eén van de eenheden die naar de oproep gestuurd wordt, volgt de snelste route. Linksaf, een straat in en dan is het adres van de melding al dichtbij. Linksaf slaan lukt echter niet. Ondanks de zwaailichten en sirenes die de auto sieren, snijdt een andere bestuurder de noodhulpeenheid af. Zowel het voertuig als de noodhulpeenheid kunnen niet verder, niemand wijkt.

De bestuurder lijkt niet onder de indruk van de noodhulpeenheid en maakt geen ruimte om hen door te laten. De twee politieagenten proberen tevergeefs contact te maken met de bestuurder. Gezien de aard van de melding zijn de politieagenten erop gebrand zo snel mogelijk hun weg te kunnen vervolgen en zijn geïrriteerd dat de persoon niet reageert. Aanspreken lijkt de enige optie. Eén van de agenten stapt uit en merkt meteen dat dit een lastig contact gaat worden. Op aandringen van de agent doet de bestuurder zijn raam omlaag. De politieagent bevindt zich in een dilemma, hij moet zo snel mogelijk door naar de melding van huiselijk geweld maar hij wil ook de bestuurder op zijn gedrag aanspreken. Zodra de ruit van het voertuig naar beneden gaat kijkt de politieagent direct de camera van de smartphone van de bestuurder in. 'Rij- en kentekenbewijs graag', vraagt de politieagent aan de bestuurder, waarop de agent een foto maakt van het rijbewijs. Zo kan later een boete voor obstructie worden toegestuurd en kunnen de agenten hun weg vervolgen.

Wat een efficiënte oplossing had moeten zijn, veranderd in een probleem als de bestuurder zijn rijbewijs niet meer aan wil nemen. De politieagent moet in een split second een beslissing maken: hij besluit het rijbewijs het voertuig in te gooien, op de schoot van de bestuurder. Terwijl hij terugloopt naar de politieauto ziet zijn collega achter het stuur vanuit zijn spiegels de bestuurder van het voertuig en de bestuurder uitstappen. De bestuurder is kwaad en gaat in de deuropening van de politieauto staan zodat de politieagent niet in kan stappen. Hij eist de diennummers van de twee agenten en verhindert de noodhulpeenheid verder te rijden. De maat is vol en aanhouding lijkt gepast.

Eén van de politieagenten zet de bestuurder tegen de politiewagen aan om hem in de boeien te slaan. De bestuurder besluit een worsteling aan te gaan en probeert de agent van de bestuurder te trekken. Er ontstaat een worsteling waarbij de bestuurder kan worden geboeid, waarna de agent zijn collega kan gaan ondersteunen.

De loeiende sirenes en felle zwaailichten trekken toeschouwers aan. Liggend op de grond met de bestuurder van het voertuig kijkt de politieagent zo vaak mogelijk omhoog om de geboeide bestuurder in de gaten te houden. In de verte hoort hij sirenes van collega's. Hij ziet het steeds drukker worden, velen met smartphones in de aanslag om het tafereel op film vast te leggen. De politieagent moet zijn focus op de aanhouding en op de veiligheid houden en negeert de omstanders. "Laat hem gaan hij heeft niks gedaan!" roept een omstander. De agent denkt bij zichzelf wat 'wat weet jij nou, je komt net aanlopen', maar besluit de opmerking te negeren.

Na afloop blijkt een toerist het voorval ook gefilmd te hebben en plaatst zijn video, voorzien van een betoog waarin hij zijn verbazing uitspreekt dat de Amsterdamse politie ook racistisch is. Het materiaal verschijnt op verschillende sociale media websites en wordt in relatie gebracht met een aantal andere geweldsincidenten in Nederland.

Casus 2. Jeugdbescherming

Een gezin met twee jonge kinderen in vechtscheiding. De betrokken gezinsmanager heeft vermoedens van psychische problematiek bij moeder en signaleert onmacht bij de vader om met de situatie om te gaan. De moeder heeft een sterk kamp om zich heen verzameld van familieleden, vrienden en buren die achter haar staan. Tot groot ongenoegen van de moeder is het gezin onder toezicht van Jeugdbescherming gesteld. De rechtbank geeft een ondertoezichtstelling af, hiermee is het vrijwillige kader eraf en wordt het gezag van de ouders beperkt. De betrokken gezinsmanager signaleert dat het slechter gaat met de twee kinderen, wat zich voornamelijk uit in gedragsproblemen op school. De kinderen zitten in een loyaliteitsconflict, en lijken door moeder opgestookt te worden tegen vader.

Vader belt jeugdzorg in paniek op, alle spullen van zijn oudste kind zijn uit zijn huis verdwenen. De betrokken gezinsmanager is ervan overtuigd dat het kind dit niet zelf gedaan kan hebben. Ze besluit family first hulp in te zetten, een laatste redmiddel om een uithuisplaatsing te voorkomen. Er wordt een spoedoverleg gepland met beide ouders, maar moeder weigert hierbij aanwezig te zijn. Ze

beschuldigd Jeugdbescherming ervan met vader onder een hoedje te spelen en doet dat met harde bewoordingen.

Moeder spreekt een voicemail bericht bij Jeugdbescherming in: ze vertrekt met de kinderen naar het buitenland en komt nooit meer terug. Dit is voldoende om alarmbellen af te laten gaan bij de gezinsmanager. De gezinsmanager vraagt een spoeduisplaatsing aan bij de rechtbank, dit wordt direct gehonoreerd. Gesprekken met de advocaat van de moeder lopen op niets uit en met politieondersteuning vertrekken de gezinsmanager en een collega naar het huis van moeder, woonachtig in het zelfde dorp als de gezinsmanager.

Direct bij binnenkomst ziet de gezinsmanager een vriend van moeder op de trap staan, mobiel in de hand om de hele situatie te filmen. De gezinsmanager vraagt, enigszins geïntimideerd door de houding van de man, of hij met het filmen wil stoppen. Dat wil hij niet, maar hij is bereid om de gezinsmanager niet meer volledig te filmen. Vanaf nu filmt hij alleen nog maar op beenhoogte. Het huis blijkt vol te staan met familieleden en vrienden van moeder. Nieuwsgierige buurtbewoners staan buiten de situatie te aanschouwen. Negatieve opmerkingen over de Jeugdbescherming vliegen over en weer. Moeder sneert tegen de gezinsmanager dat ze "dit echt niet van haar verwacht had". Op aandringen van de aanwezige politieagenten pakken de twee kinderen uiteindelijk hun tas en worden zij meegenomen om tijdelijk bij een pleeggezin te worden geplaatst.

Na de heftige uithuisplaatsing wordt de gezinsmanager opgevangen door haar teammanager, collega's en de afdeling communicatie. Het beeldmateriaal verschijnt uiteindelijk niet op sociale media, wel wordt de gezinsmanager met volledige naam genoemd op Twitter en Facebook.

Bijlage 3. Deelnemers kenniskringen

Kenniskring	Functie
1	Nationale Politie
1	RBC & RDVR Brandweer
1	ROC Amsterdam en Flevoland
2	Erasmus Universiteit Rotterdam en Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
2	Universiteit Utrecht
2	Slachtofferhulp Nederland
2	Nationale Politie
2	Vrije Universiteit van Amsterdam
2	Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
2	ROC Amsterdam en Flevoland
2	TNO