

Gebruik social media door gemeenten

Onderzoek wijst uit dat er aan het gebruik van Facebook risico's kleven¹. (Soort)gelijke risico's spelen ook bij het gebruik van onder meer Whatsapp, Twitter, Instagram, LinkedIn en/of TikTok.

De IBD ontvangt regelmatig vragen over het gebruik van social media door gemeenten: Is het wel veilig om deze kanalen in te zetten als communicatiemiddel voor inwoners? En voldoe je met het gebruik van social media wel aan de AVG? Op basis van het eerder aangehaalde onderzoek is het antwoord: aan het gebruik van social media zijn privacy risico's verbonden. Vooral nog lijkt het erop dat de Rijksoverheid op termijn het gebruik van Facebook pagina's gaat afraden of zelfs verbieden, tenzij Meta haar praktijken aanpast. Zie ook de kamerbrief van 20 februari 2023 met de laatste stand van zaken².

Gemeenten

Moeten gemeenten nu stoppen met het gebruik van social media? Iedere gemeente(raad) kan zelf bepalen welk beleid het hierin hanteert, tenzij wetgeving anders regelt. Veel mensen zijn actief op social media. Overheidsorganisaties, en met name gemeenten, willen met hun communicatiemiddelen aansluiten bij waar de doelgroep zich bevindt. Om hen te informeren, maar soms ook om meningen te vragen of om een specifieke oproep te doen. De doelgroep die de gemeente voor ogen heeft (de inwoners) zit vaak al op social media. Gebruik van deze kanalen om de doelgroep te bereiken ligt dan ook voor de hand. Deze social mediakanalen, zoals Twitter, Whatsapp, Facebook of Instagram zet de gemeente in de praktijk in, naast andere gemeentelijke kanalen, zoals de website, baliemedewerkers, drukwerk, buurthuizen, posters, de telefoon en brieven bij belangrijke informatie.

Inwoners en ondernemers kiezen of ze social media gebruiken

Inwoners en ondernemers maken dus zelf de keuze of ze social media gebruiken en als dat zo is, of ze die gebruiken voor informatie van of voor contact met de gemeente. Zorgvuldigheid bij de inzet van social media is niettemin gewenst. Wanneer gemeenten gebruik maken van social media, is het aan te raden om enkele zaken in overweging te nemen.

Overwegingen

- Ga met elkaar (privacy officer, FG, communicatieafdeling, informatiebeveiliging en bestuursleden/directie) in gesprek over dit onderwerp. Bespreek hoe de gemeente zich wil opstellen op het gebied van social media. Waar liggen grenzen en wegen de voordelen van de inzet van social media op tegen de risico's? Door met elkaar het gesprek aan te gaan over dit onderwerp, ontstaat ruimte om een weloverwogen positie in te nemen ten opzichte van het gebruik van social media.
- Besef dat er mogelijk geen *one size fits all*-mogelijkheid is. Per beoogd doel of beoogde doelgroep kan de keuze om social media in te zetten bijvoorbeeld verschillen. Zorg ervoor dat voor de verschillende doelen en middelen een afweging wordt gemaakt en documenteer deze afwegingen.
- Wat is het voornaamste doel van de accounts? Is dat puur informatief m.b.t. praktische zaken (bijvoorbeeld een wijziging in de ophaaldagen voor het vuilnis)? Gaat het vooral om interactie met inwoners (bijvoorbeeld het bereikbaar zijn voor jeugdigen) of is het een manier om het werk van de gemeente onder de aandacht te brengen (denk bijvoorbeeld aan het delen van

¹ <https://www.privacycompany.eu/blogpost-nl/dpia-op-gebruik-facebook-paginas-door-overheid-zeven-hoge-privacyrisicos>

² <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2023/02/20/kamerbrief-over-vertalingen-dpia-en-hria>

vacatures via LinkedIn)? Afhankelijk van het antwoord op die vragen kunnen bepaalde alternatieven wellicht ook een optie zijn.

- Denk bij alternatieven bijvoorbeeld aan het opnemen van informatie in het gemeentelijke huis-aan-huis blad, digitale nieuwsbrieven, bewonersbrieven of posters op openbare plekken binnen de gemeente. Besluit de gemeente een social media kanaal in te zetten? Onderbouw dan goed waarom die keuze gemaakt is en waarom via alternatieven het beoogde doel niet of onvoldoende bereikt wordt. Op deze manier toont de gemeente in ieder geval aan dat noodzakelijkheids- en subsidiariteitstoetsen zijn toegepast.

Praktische tips

- Hoeveel en welke social media accounts heeft de gemeente eigenlijk? En zijn er accounts die gelieerd zijn aan bijvoorbeeld gemeentelijke projecten? Zorg dat in kaart wordt gebracht welke kanalen er allemaal zijn, wie die kanalen beheren en of deze in lijn zijn met het gemeentelijke (communicatie)beleid hierover.
- Gebruikt de gemeente een social media account voornamelijk voor informatieve doeleinden? Richt het account dan zo privacy vriendelijk mogelijk in. Denk bijvoorbeeld aan het uitzetten van de mogelijkheid om reacties op berichten achter te laten, zodat de mogelijkheden om (gevoelige) informatie te verwerken tot een minimum beperkt worden. Of wijs paginabezoekers op de mogelijkheid zich in te schrijven voor een digitale nieuwsbrief (of voor een ander niet-algoritmisch gefilterd communicatiekanaal).
- Ga in gesprek met de communicatieafdeling om gezamenlijk kritisch te kijken: behalen we de doelen die we beogen met de social media kanalen? Bereikt de informatie die we via deze kanalen verspreiden daadwerkelijk ook de doelgroep die we voor ogen hebben? Bereikt het aantoonbaar het doel (bijvoorbeeld: hoe vaak wordt een nieuwsbrief gedownload, komen er reacties op vacatures en/of komen er reacties op nieuwsberichten?)?
- Neem de gemeentelijke standpunten rondom het gebruik van social media op in het (communicatie- en social media)beleid, zodat er over de gehele breedte van de organisatie een eenduidige omgang wordt gehanteerd. Zorg ervoor dat bij het formuleren van het standpunt zowel communicatie-, informatiebeveiligings- en privacyaspecten aan bod komen.
- Leg intern vast (los van eventueel opgesteld beleid hierover) welke overwegingen gemaakt zijn en tot welke conclusies dat heeft geleid. Kortom: hoe zijn de AVG/privacybeginselen meegewogen in deze discussie?
- Volg de ontwikkelingen rondom de discussie over de inzet van social media door overheden op de voet. Bij nieuwe ontwikkelingen kan het zijn dat er nieuwe overwegingen gemaakt moeten worden. Indien noodzakelijk past de VNG / IBD deze overwegingen daarop aan.