
OPSCHRIFT

Vergadering van 12 maart 2018

Nummer: 2018_MV_00081

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Anne Schiettekatte: sociale media & politie

Raadslid(-leden):

Anne Schiettekatte - sp.a

Bevoegd:

Daniel Termont

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

In Roosendaal, Nederland, is er een 'digitale wijkagent' aan de slag. Deze man bekijkt Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, en kan contacten leggen of interveniëren indien er bepaalde zaken opgemerkt worden.

In Nederland hebben blijkbaar een op twee wijkagenten een twitteraccount en zijn velen ook actief op sociale media.

Niettegenstaande het systematisch opvolgen van sociale media hoogstwaarschijnlijk een zeer tijdsintensieve zaak is, lijkt sociale media toch wel een onmisbaar instrument te worden.

Vraag:

- Hoe ver staat de Lokale Politie Gent in het (op-)volgen van sociale media?
- Wat wordt er momenteel al gebruikt door de politie?
- Zijn er plannen binnen de Lokale Politie Gent om zaken aan te passen of uit te werken en op welke termijn wordt dit gezien?

Behandeld door de commissie algemene zaken, intercommunales en bevolking in openbare vergadering van 13 maart 2018.

ANTWOORD

13 maart 2018

De Gentse Politie monitort sociale media nu iets langer dan twee jaar, geïntegreerd binnen andere werkprocessen en met terugkoppeling naar de relevante diensten. Zij monitort allerhande meldingen en berichten, in samenwerking met het Meldpunt (omdat dezelfde meldingen soms zowel via sociale media als via het Meldpunt gedaan worden, per mail) en met de Dienst Openbare Orde als het om evenementen gaat.

Die opvolging gebeurt dagelijks en systematisch, tijdens de kantooruren in de werkweek en in bepaalde gevallen zelfs buiten de diensturen.

Bijvoorbeeld tijdens het Lichtfestival, tijdens de Gentse Feesten, bij bepaalde incidenten/evenementen, enzovoort.

Als er bij een bepaalde melding meer informatie nodig is, vraagt de Politie die via een privébericht/direct message. Afhankelijk van het onderwerp wordt soms gevraagd een mail te sturen naar het Meldpunt.

Bij die uitwisseling van informatie wordt er altijd over gewaakt dat, onder andere, de wet op de privacy of het beroepsgeheim niet wordt overtreden.

Voor de monitoring maakt de Politie Gent gebruik van een tool genaamd 'OBI4wan'. Zij was daarin voorloper binnen de geïntegreerde Politie. De Politie scant open accounts, zowel bij Twitter, Facebook, Instagram,

In de monitoringtool (OBI4wan) zijn zoekopdrachten aangemaakt die dagelijks allerhande fenomenen zoeken, gaande van verkeer, geluid tot sluikstort. Voor manifestaties (betogingen, voordrachten) of evenementen (Gentse Feesten, Lichtfestival) worden afzonderlijke zoekopdrachten gemaakt die op dat moment hun meerwaarde hebben, in samenspraak met de bevoegde dienst(en).

Er lopen voorbereidingen om in de loop van 2018 naast het huidige Twitter en Facebook waar wij actief op zijn, ook officieel op Instagram en Youtube te gaan om aan 'storytelling' te doen en zo de (diensten van de) Politie nog meer bekend te maken bij Gentenaars en anderen, wat aansluit bij het concept van de 'community oriented policing' en onze eigen baseline "Uw Politie altijd nabij".

Bijkomend is er ook een omvangrijk project 'Onthaal' gestart - onthaal in de ruime zin van het woord (*call-click-connect*) en met inbreng van sociale media. Daarvoor is een delegatie van de Politie Gent onder andere recent naar Nederland geweest om de mogelijkheden en gevolgen in te schatten. Het project wil o.a. realiseren dat burgers via diverse media kanalen fiches kunnen consulteren met uitleg over bepaalde onderwerpen (boetes, sluikestorten, enz...), dat burgers gevalideerde antwoorden krijgen als zij met gelijk welk kanaal een afspraak maken, dat burgers online bepaalde aangiftes kunnen doen en dat burgers op afspraak aangifte kunnen doen.

Binnen de Wijkdirectie is men ook gestart met een analyse van de mogelijkheden en wenselijkheid tot officiële participatie op buurtplatformen binnen de sociale media.

Het uiteindelijk doel is om een groot deel van het beheer van sociale media te integreren in de algemene dispatching, maar met de huidige infrastructuur kan dat niet. De toekomstmogelijkheden worden verder onderzocht.

Concluderend wil ik stellen dat de Politie Gent al sterk aanwezig is in de virtuele wereld.

Zij gaat daar weloverwogen maar structureel mee om. Zij heeft al een mooi traject afgelegd maar er is zeker nog een weg te gaan. De Politie volgt de ontwikkelingen op het vlak van sociale media en onderzoekt telkens of een aanpassing van het gebruik (of het invoeren van nieuwigheden) opportuun is – dat wil zeggen: zij weegt af of dat de werking zou verbeteren en zo ja, wat de gevolgen op de werking, op de medewerkers (profiel, opleiding, enzovoort) en op de middelen zou zijn.
