



Welkom

Mini-conferentie Waardengedreven Dialogen – Sociale media monitoring



Platform voor de
InformatieSamenleving



Marjolijn Bonthuis

Dagvoorzitter

Programmadirecteur Digitale Veiligheid &
Vertrouwen ECP



Platform voor de
InformatieSamenleving

Programma

14.05 uur - Introductie: Waardengedreven digitaliseren

14.15 uur - Waardengedreven dialogen

14.30 uur - De casussen en dialogen: Inzet sociale media monitoring
in het openbaar bestuur

15.00 uur - Dialoogsessies & ethiekbeleid

15:15 uur - Pauze

15.30 uur - Resultaten: Van effecten en waarden naar handelingsopties

15.45 uur - Panelgesprek

16.30 uur - Afsluiting

16.35 uur - Netwerkborrel

18:00 uur - Einde bijeenkomst



ECP

Platform voor de
InformatieSamenleving

Désirée Geerts MT-lid Digitale Samenleving
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Introductie: Waardengedreven
digitaliseren



Platform voor de
InformatieSamenleving

Mini-conferentie Waardengedreven Dialogen – Sociale media monitoring



Platform voor de
InformatieSamenleving

Daniël Tijink, MT-lid bij ECP en ontwikkelaar
van de Aanpak Begeleidingsethiek
Waardengedreven dialogen



Platform voor de
InformatieSamenleving

ECP

Platform voor de
InformatieSamenleving

Waardengedreven Dialogen Digitalisering

Daniël Tijink

MT-ECP | Platform voor de
informatiesamenleving

www.ecp.nl



ECP-platform ethiek en digitalisering

Aanpak Begeleidingsethiek



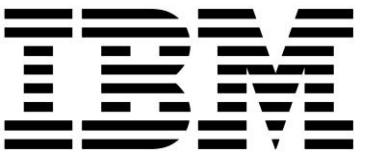
Ministerie van Binnenlandse Z:
Koninkrijksrelaties



Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

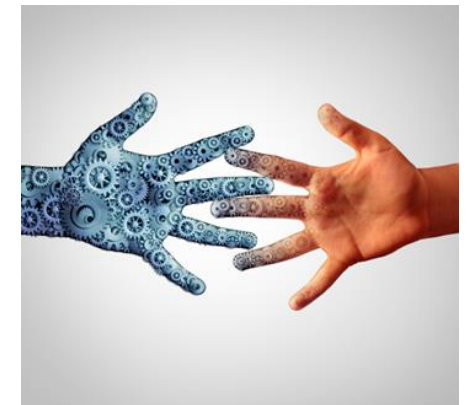


Ministerie van Justitie en Veiligheid



Begeleidingsethiek

1. van binnenuit, niet van buitenaf
BEGELEIDEN in plaats van
BEOORDELEN/TOETSEN
2. Positief, niet negatief
GERICHT OP WAARDEN
3. Van onderop, niet van bovenaf
VANUIT DE PRAKTIJK
MET BETROKKENEN



Van theorie naar Aanpak naar doen

- 70 + sessies
 - Zorg
 - Openbaar bestuur
 - Veiligheid, politie
 - Nieuwe technologie
- 118 Opleiding: moderator, initiator
- Learning community



De praktijk

- concrete technologie



- concrete omgeving



EINDHOVEN



Gemeente Breda



veiligheidsregio
Noord- en Oost-
Gelderland

Betrokkenen en experts

Experts: positie: experttafels, rondes, rapporten

- Slim, vaak abstract, specifiek
- Zenden, uitleggen, minder dialoog
- ook 'groupthink' eigen focus

Betrokkenen: minder gehoord,

- Probleemeigenaar, verantwoordelijkheid
- Geraakt, emotie
- Praktische kennis
- Ethische kracht

Betrokkenen en experts

- Betrokkenen, (geen burger)
- Vier categorieën:
 - Inwoner
 - Professional
 - Beleid/management
 - Techniek
- Rol experts:
 - Inbreng, analyse, versterking

Betrokkenen

Alle betrokkenen bij elkaar

- Verschillende gezichtspunten
- Vertellen én luisteren
- Een gezamenlijke dialoog
- Beter begrip
- Oplossingen ontwerpen

Ethiek: het juiste handelen

Het goede doen

- Goede: waarden
- Doen: handelingsopties

het goede doen: waarden

- Vanuit de praktijk
- Via positieve en negatieve effecten
- ➔ Geladen en gedragen waarden

- En de waardenkaders, -lijsten dan?
 - Op de achtergrond
 - Weinig gemist, ethische kracht
 - Meer, preciezer geformuleerd

het goede doen: Ethische ruimte voor handelingsopties

Techniek

Omgeving

Mens



ethics by design
 behaviour



ethics by social design



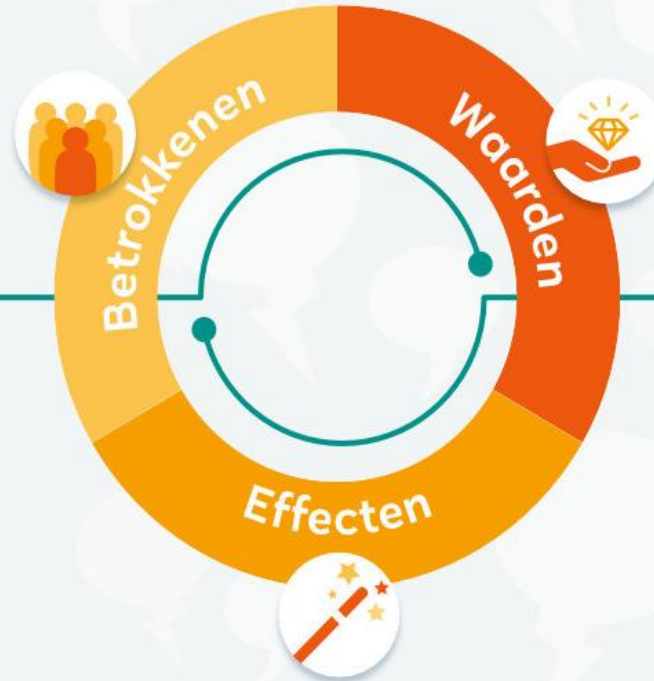
ethics by

Aanpak begeleidingsethiek

Fase 1
Casus



Fase 2
Dialog



Fase 3
Handelingsopties



de waarde van de waardendialoog

- Handelingsopties voor de praktijk
 - voor beslissingsgremium
 - direct al
- Reflectie op waarden/effecten
- Betrokkenheid, draagvlak, begrip voor elkaar

de waarde van de waardendialogen

- Leren over de cases heen
- Verslagen openbaar
- Uitvoeren generieke handelingsopties (beleid)
 - veel voorkomend
 - parels

lerende samenleving

- technologisch – maatschappelijke dynamiek
- focus niet (alleen) op dé beslissing, de wet
-maar op doorgaand ethisch verbeteren (=leren)
- ethisch eigenaarschap bij betrokkenen ipv ‘juristen’
- light, iteratief, inspiratie, samenwerkend
- netwerksturing, ondersteuning (maak het mogelijk)
- toezicht = proces en transparantie

vervolgstappen vanaf nu

- doorgaan met sessies:
 - organisatie,
 - medewerkers,
 - beleid/bestuur
 - betrokkenen
- geïntegreerd: vb DOOK
- BZK: nog 3X4

www.begeleidingsethiek.nl



Naar de praktijk: Robert Spijkerman



Mini-conferentie Waardengedreven Dialogen – Sociale media monitoring



Platform voor de
InformatieSamenleving

Robert Spijkerman (Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland)
Sylvia Kwartan (inwoner gemeente Eindhoven)

De casussen en dialogen: Inzet sociale media
monitoring in het openbaar bestuur



Platform voor de
InformatieSamenleving

Monitoring social media

3-7-2023

Robert Spijkerman

WETTELIJKE TAAK

Verantwoordelijkheden uit de Wet
Veiligheidsregio's:

- Het voorkomen, beperken en bestrijden van incidenten, rampen en crises (wettelijke en maatschappelijke opdracht)



VEILIGHEIDSREGIO NOORD- EN OOST-GELDERLAND



824.000 inwoners



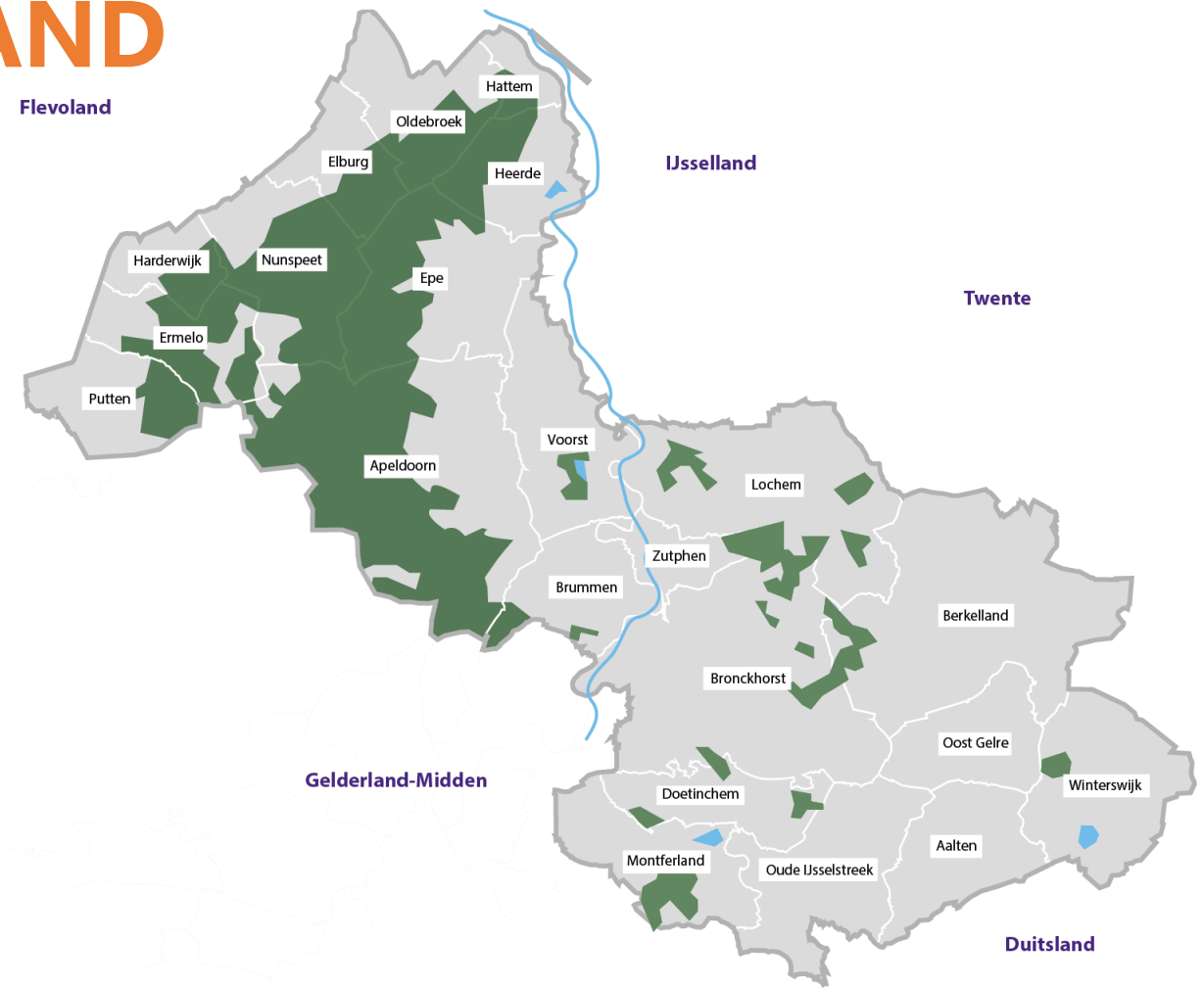
25% bos en heide



22 gemeenten



3000 km²





Monitoring social media

Tool: Obi4Wan

Helpt hulpdiensten bij het juist informeren van inwoners en wat er leeft onder inwoners

Wanneer: bij incidenten met maatschappelijke impact

Waarom gebruiken we deze tool:

- Welke vragen zijn er, wat leeft er, beeld vormen
- Handelingsperspectief bieden, vervolgens ook weer monitoren
- Eventueel bijsturen

Positieve effecten social media monitoring

- Je kunt mensen informeren over dreigende situaties
- Je kunt handelingsperspectieven bieden
- Helpt je bij scenario denken
- Het gaat snel
- Je weet wat er leeft in de samenleving / aansluiten op emoties / omgevings sensitiviteit
- Je kunt pro-actief reageren
- Dienstbaarheid
- Snel zicht op resultaten wat je bv communiceert



Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland @VNOG regio · 26 jun. ...
Bij de brand in #Nijbroek was veel rook. Hierdoor kunnen roetdeeltjes in de omgeving van de Middenrijk terecht zijn gekomen. Hier zit geen asbest in. De roetdeeltjes zijn met water weg te spoelen. Gewassen waar mogelijk roetdeeltjes op zijn gekomen ook goed afspoelen met water.

Negatieve effecten social media monitoring

- Uitvergrooten uitingen, in hoeverre representatief
- Tot hoever kun je gaan?
- Kwaadwillenden/trollen/fake news
- Mensen kunnen zich 'bekeken' voelen
- Grootschalig gegevens verzamelen
- Fouten door AI (Artificial Intelligence: mogelijkheid van computer om mensachtige vaardigheden te vertonen, bv ChatGPT)

Hoe gebruiken we de tool

- Bij incidenten met maatschappelijke impact
- Op verzoek van OVD-Communicatie (OVD-C) maakt de omgevingsanalist (vaak communicatiecollega gemeente) een scan
- Omgevingsanalist levert scan aan bij OVD-C
- OVD-C bespreekt opvallende zaken in Commando Plaats Incident (CoPI)
- Eventueel aanpassen communicatie richting inwoners en handelingsperspectief

Karakterisering (online) nieuwsmedia en sociale media (o.a. high lights, belangrijkste onderwerpen/vragen, impact, hashtags)

- Enkele campinggasten geven aan niet te weten of ze op het park kunnen blijven of moeten vertrekken
- Enkele campinggasten geven aan op het park te willen blijven
- Enkele campinggasten geven aan misselijk te zijn
- Enkele campinggasten klagen over een stanklucht
- Enkele campinggasten vragen in het Engels wat er aan de hand is en of ze veilig zijn

Bedankt voor jullie aandacht!

Hebben jullie vragen?



Mini-conferentie Waardengedreven Dialogen – Sociale media monitoring



Platform voor de
InformatieSamenleving

Claudia van Casteren

Lid ethisch team bij de gemeente Eindhoven

De casussen en dialogen: Inzet sociale media monitoring in het openbaar bestuur



Platform voor de
InformatieSamenleving

Mentimeter



ECP

Platform voor de
InformatieSamenleving

Koffiepauze

Mini-conferentie Waardengedreven Dialogen
– Sociale media monitoring



Platform voor de
InformatieSamenleving

Mini-conferentie Waardengedreven Dialogen – Sociale media monitoring



Platform voor de
InformatieSamenleving

Edwin Borst (moderator Aanpak Begeleidingsethiek)

Resultaten: Van effecten en waarden naar
handelingsopties



Platform voor de
InformatieSamenleving

ECP

Platform voor de
InformatieSamenleving

Waardengedreven dialogen - social media monitoring

Bevindingen

Edwin Borst

3 juli 2023

www.ecp.nl



Bevindingen

1. Reacties deelnemers
2. Waarden (vanuit effecten)
3. Handelingsopties

Reacties deelnemers

- Deelnemers waarderen het gesprek, de verschillende perspectieven
- Handelingsopties maken het concreet, pragmatisch, actief
- "Benieuwd naar vervolg"
- Deelnemers waarderen de aanpak begeleidingsethiek als methode
- Burger ziet wat (lokale) overheid doet

Aanpak begeleidingsethiek



Geprioriteerde waarden: drie categorieën

- **Veiligheid**
(doelmatigheid, kwaliteit dienstverlening)
- **Betrouwbaarheid (van technologie)**
(objectiviteit, effectiviteit, waarheid)
- **Vertrouwen tussen overheid en burger**
(rechtvaardigheid, gelijkwaardigheid, proportionaliteit, privacy, vrijheid, legitimiteit, transparantie)

Veiligheid

- Bescherming van inwoners
- Meer en beter inzicht
- Inzicht in overlast
- Verbreding van perspectief (ook zicht op online)
- Preventief handelen
- Snel inspelen op OOV-incidenten
- Sneller stadsbewoners bereiken

Betrouwbaarheid (van technologie)

- *Objectiviteit/waarheid* -> Het stille midden telt niet mee, systeem beïnvloedbaar (nepberichten, fake news), subjectief oordeel, niet representatieve subset, onjuiste signalen, verkeerde interpretatie, onbetrouwbare sentimenten, foute conclusies, je kijkt alleen digitaal
- *Effectiviteit* -> (Te) snel reageren, snelle berichten; geen redactie

Vertrouwen tussen overheid en burger

- *Betere dienstverlening* -> overheid voert (veiligheids)taak goed uit
- *Gelijkwaardigheid* -> stigmatisering, systeem en leefwereld
- *Proportionaliteit, legitimiteit* -> disproportioneel gebruik, (te) weinig toezicht op de tool, wie bepaalt dat dit mag, function creep
- *Privacy/vrijheid* -> Big Brother gevoel, “ monitoring”, ongevraagde bemoeienis door overheid, maakbaarheid, overheid is alles, niet gezien worden
- *Transparantie* -> Publiek is onbewust van inzet tool, beeldvorming

Aanpak begeleidingsethiek



Handelingsopties: technologie

- Toegangsrechten geven tot (deel van) tool aan burgers (*transparantie*)
- Privacy-by-design: bewaartermijnen, mogelijkheid tot verwijderen gegevens, etc. (*privacy*)
- Kwaliteit tool verhogen (gezien doel: veiligheid i.p.v. marketing) (*objectiviteit, waarheid*)
- Logging/dashboarding inbouwen (*transparantie*)
- Ook alternatieve tools benutten, bijv. open source (*proportionaliteit*)

Handelingsopties: technologie (2)

- Inbouwen: tool geeft geen inzicht geeft op individueel niveau (bijv. alleen een tagcloud?) (*proportionaliteit*)
- Dichtzetten van deeplink (*proportionaliteit*)
- Melding aan gebruiker (*transparantie*)

Handelingsopties: omgeving

- Heldere wetgeving/handreiking met bevoegdheden, wanneer wel/niet in te zetten (*legitimiteit*)
- Uniforme werkwijze vastleggen, bijv. via handboek (*objectiviteit*)
- Beperkingen tool erkennen/bewustwording in werkproces (is slechts één bron, niet representatief, etc.) (*objectiviteit, waarheid*)

Handelingsopties: omgeving (2)

- Vier ogen principe (*objectiviteit, waarheid*)
- Autorisatie, wie mag er wel-niet gebruik van maken (*proportionaliteit*)
- Gebruik/uitkomsten opnemen in jaarverslag -> verantwoording achteraf (*transparantie*)

Handelingsopties: mens

- Trainen ambtenaren m.b.t. bevoegdheid, certificering (*legitimiteit*)
- Contactmogelijkheid/helpdesk voor burgers (*vertrouwen*)
- Communicatie/voorlichting aan burgers (inclusief) (*vertrouwen, transparantie*). Over:
 - We gebruiken deze tool
 - Achteraf: door deze tool konden we...
 - Breder: bewustwording burger m.b.t. gevolgen van gebruik sociale media
- Transparantie door open dag in meldkamer (*transparantie*)

Handelingsopties: mens

- Dialoog blijven voeren, niet eenmalig (*vertrouwen*)
- Gebruik aanbieden door (bepaalde) burgers, bijvoorbeeld mensen idee met veiligheid in de buurt bezig zijn (*transparantie*)
- Koppelen uitkomsten naar gebiedsmakelaars (*betere dienstverlening*)

Mini-conferentie Waardengedreven Dialogen – Sociale media monitoring



Platform voor de
InformatieSamenleving

Panelgesprek

Mini-conferentie Waardengedreven Dialogen
– Sociale media monitoring



Platform voor de
InformatieSamenleving

Mini-conferentie Waardengedreven Dialogen – Sociale media monitoring



Platform voor de
InformatieSamenleving

Bedankt voor uw komst!



Platform voor de
InformatieSamenleving



ECP

Platform voor de
InformatieSamenleving