



**aanpak**   
**begeleidings  
ethiek**

### **Verslag workshop**

Aanpak Begeleidingsethiek  
Sentimentanalyse op social media –  
Veiligheidsregio Noord- en Oost-  
Gelderland  
Onderdeel van de ‘waardengedreven  
dialogen’ van het ministerie van BZK

**ECP**

Platform voor de  
InformatieSamenleving

# Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers en beslissers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.



# Workshop aanpak begeleidingsethiek

## Initiatiefnemers:

Heidi Otten, Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland (vanaf hier: VNOG)  
Sandra McEwan-Verver, VNOG

## Moderatoren:

Daniel Tijink, moderator (ECP)  
Edwin Borst, co-moderator (ECP)

Op 27 juni 2023 organiseerde de VNOG op initiatief van Heidi Otten en Sandra McEwan-Verver van de VNOG een sessie begeleidingsethiek over de casus 'sentimentanalyse op social media'. Deze sessie was de derde in een reeks van waardengedreven dialogen geïnitieerd door het ministerie van BZK in samenwerking met ECP als onderdeel van de werkagenda waardengedreven digitalisering. Aan de workshop namen 16 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Daniel Tijink, moderator en Edwin Borst, co-moderator.

## De doelstelling is tweeledig:

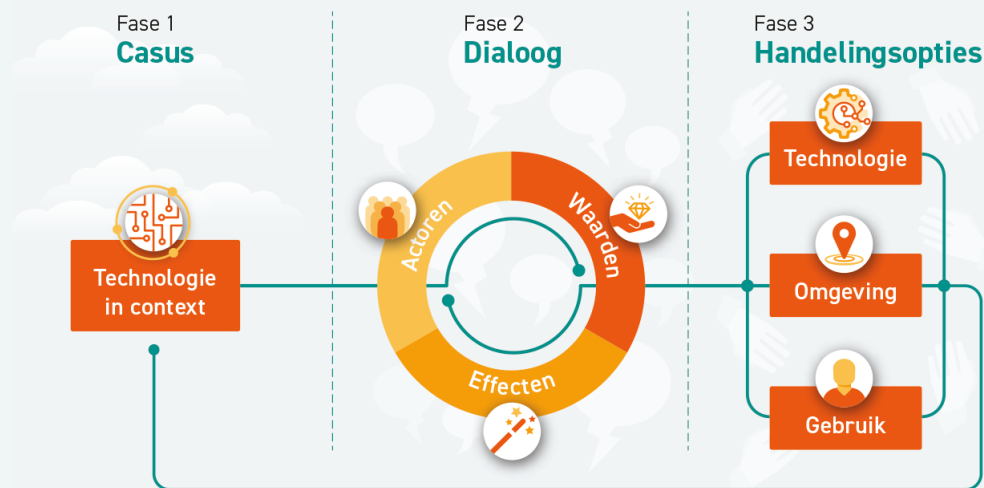
- ▷ Leren tijdens de workshop
  - Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
  - Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
  - Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

## Het verslag bevat de volgende elementen:

- ▷ Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek
- ▷ Weerslag van de workshop



# Aanpak begeleidingsethiek



## De aanpak bevat de volgende fasen:

### Fase 0 Introductie

Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed

### Fase 1 Toelichting

Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast

### Fase 2 Dialoog

- ▷ Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokken actoren benoemen
- ▷ Benoemen en bespreken van de mogelijke effecten
- ▷ Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten

### Fase 3 Handelingsopties

In subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.



## Fase 1

# Technologie en context

Om te zorgen voor een veilige regio en te weten wat er speelt (dus ook om burgers beter te informeren, wat er leeft, wat mensen wensen, etc.) wordt binnen de veiligheidsregio het 'sentiment' in de regio geanalyseerd. Sinds enige tijd wordt er ook gekeken naar wat er online over Noord- en Oost-Gelderland wordt gezegd op sociale media als Facebook, Twitter en Instagram. Want wat er online gebeurt heeft steeds vaker invloed op onze fysieke buitenwereld, en daarmee op de openbare orde & veiligheid van de regio. Op die wijze kunnen mogelijke veiligheidsrisico's worden ingeschat. Hiervoor wordt software ingezet, OBI4wan genaamd. Die maakt inzichtelijk wat het sentiment is dat op social media heerst rond specifieke onderwerpen.

Sentimentanalyse gaat om communicatie-uitingen te onderzoeken, naast contacten met inwoners, gesprekken, en met het netwerk van mensen die zich voor de regio inzetten. Er zal echter nooit alleen op de informatie uit OBI4wan worden gehandeld. OBI4wan geeft de resultaten van zoektermen van verschillende bronnen. OBI4wan indexeert tienduizenden openbare online bronnen, waaronder Twitter, Facebook, Instagram, online fora, blogs, websites en nieuwswebsites. OBI4wan kan geen auteursrechterlijk materiaal of 'gesloten' groepen of 'gesloten' platformen indexeren. Alle beschikbare monitoringsdata voldoet aan de AVG-regels en afspraken/richtlijnen van de online bronnen.



## Fase 2

# Dialog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van de genoemde technologie binnen de regio. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

### Actoren:

Bij de actoren is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

- Leverancier
- VNOG
- Gemeente
- Burgers (getroffenen en betrokkenen, individu en groep)
- Ketenpartners (bijv. Prorail, Vitens)
- Andere hulpdiensten
- Media (social media en media voor nieuwsgaring)
- Bestuurders
- Communicatieafdeling
- Privacyafdeling
- Operationele functionarissen
- Centrale overheid
- Digitale analfabeten
- IT-security

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven hun inbreng te geven.

### Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten sentimentanalyse op sociale media hebben.

**Positieve effecten**

**Negatieve effecten**



- Handelingsperspectief voor bewoners
- Beelden worden naar “binnen” gehaald
- Goed voor sociale antenne VNOG
- Snelheid van handelen
- Input voor scenario’s
- Ten goede van dienstbaarheid VNOG aan bewoners
- Leidt mogelijk bij burgers tot netter, verantwoordelijker posten op social media
- VNOG kan aansluiten bij emoties inwoners
- Beter richten maatregelen
- Bereik van VNOG vergroot
- Vlotte feedback op interventies
- Excessen bestrijden
- Fake news
- Uitvergroting van uitingen
- Stiller midden krijgt minder aandacht
- Burgers voelen zich bekeken
- Vertraging in besluitvorming
- Onvolledig en ongenueanceerd beeld van situatie
- Misbruik door criminelen en statelijke actoren
- Imagomanipulatie
- Bereik beperkt
- VNOG kijkt meer naar “binnen” door focus op sociale media, minder voeling met burger
- Veel gegevens verzameld
- Fouten door inzet AI
- Black box
- Veel (onnodig) werk voor VNOG, gegeven beperkte capaciteit



## Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

Waarde	Effect
Dienstbaarheid overheid aan burgers* (ook: servicegerichtheid, responsiviteit, omgevingssensibiliteit)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Handelingsperspectief voor bewoners</li><li>• Beelden worden naar “binnen” gehaald</li><li>• Goed voor sociale antenne VNOG</li><li>• Ten goede van dienstbaarheid VNOG aan bewoners</li><li>• VNOG kan aansluiten bij emoties inwoners</li><li>• VNOG kijkt meer naar “binnen” door focus op sociale media, minder voeling met burger</li></ul>
Effectiviteit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beelden worden naar “binnen” gehaald</li><li>• Snelheid van handelen</li><li>• Input voor scenario’s</li><li>• Vertraging in besluitvorming</li><li>• Onvolledig en ongenueanceerd beeld van situatie</li><li>• Beter richten maatregelen</li></ul>
Waarheid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fake news</li><li>• Imagomanipulatie</li><li>• Fouten door inzet AI</li></ul>
Representativiteit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fake news</li><li>• Uitvergroting van uitingen</li><li>• Stiller midden krijgt minder aandacht</li><li>• Onvolledig en ongenueanceerd beeld van situatie</li></ul>
Veiligheid*	<ul style="list-style-type: none"><li>• Excessen bestrijden</li><li>• Misbruik door criminelen en statelijke actoren</li><li>• Handelingsperspectief voor bewoners</li><li>• Veiligheidsgevoel</li></ul>
Privacy*	<ul style="list-style-type: none"><li>• Burgers voelen zich bekeken</li><li>• Veel gegevens verzameld</li></ul>
Verantwoordelijkheid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Leidt mogelijk bij burgers tot netter, verantwoordelijker posten op social media</li></ul>
Transparantie*	<ul style="list-style-type: none"><li>• Black box</li></ul>

Betrouwbaarheid, rechtsstatelijkheid en rechtvaardigheid werden later in de waardendiscussie toegevoegd.

\*Waarden met asterisk zijn als belangrijkste waarden aangemerkt.





## Fase 3

# Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de handelingsopties. Het kan bijvoorbeeld gaan over het ontwerp van de technologie, het aanpassen van de omgeving waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van mensen. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

### Technologie:

- Dichtzetten deeplink om van “Facebook user” door te kunnen klikken naar betreffende Facebookpost, eventueel overrulen door beheerder in noodsituaties
- Meldingen aan gebruiker OBI4wan (Let op, je gaat nu...)
- Gestructureerde aanpak van privacy-by-design: wat vinden we, en hoe bouwen we dat in de technologie?
- Verschillende rechten voor verschillende gebruikers
- Inbouwen dat je als analist niet onbewust onbekwaam kunt handelen (bijv. Extra melding: weet je het zeker? Of: link naar betreffende beleid, wet, regel)
- Technisch mogelijk maken loggen en audittrails
- Dashboard inbouwen
- Inwoner krijgt bericht: je post is ingezien door...omdat...
- Disclaimer/proclaimer automatisch laten genereren door AI
- Bescherming van systeem tegen bots
- Actieve webcare door AI

### Omgeving:

- Privacyverklaring herzien -> social media monitoring moet er een onderdeel van worden
- Securitybeleid aanscherpen (bijv. wachtwoorden, multifactor-authenticatie)
- Ketenverantwoordelijkheid/verwerkingsovereenkomst
- Bewustzijnsonderzoek / analytics via site



- Uitleg in jaarverslag / zichtbaar maken wat je doet en waarom / AVG-proof
- In communicatie VNOG verwijzen naar de (media) bron/ blog
- Website VNOG modereren, onderhouden

## Mens

### Dienstbaarheid:

- Opleiden, trainen en oefenen van analisten om dienstbaar te kunnen zijn
- Campagne: aangeven waarom je social media monitoring gebruikt
- Ook campagne voor preventie, bij een noodsituatie aangeven alleen naar 112 bellen als het echt nodig is
- Richtlijn voor analisten over wat wel mag en wat niet mag

### Veiligheid:

- De verschillende acties staan al klaar op de website (bijv. ramen en deuren dicht, bereikbaarheid 112 etc.). Inwoners weten hoe daar de veiligheid mee wordt gediend. Op basis van concrete analyses (onder andere uit sociale media) kun je deze acties op maat maken en gaan inzetten.
- Werk samen met de gebiedsmakelaar: de bekende gezichten van een dorp of stad inzetten. Zij gaan in gesprek met inwoners.

### Privacy / transparantie:

- Animatie maken voor burgers over de gegevens die je nodig hebt en waarom je deze gegevens gebruikt
- Privacyverklaring op de website zetten
- Inwoners bewust maken van gebruik sociale media, welke gegevens je openbaar online zet en waar een veiligheidsregio kan zien en ermee doet
- Die bewustwording zou samen met andere actoren moeten, bijv.: gemeente, brandweer, politie, maar misschien ook scholen, buurtcentra.
- Richtlijn opstellen voor analisten: wat mag wel en niet
- Open dagen organiseren
- Aangeven dat er niet de hele tijd gemonitord wordt. Dat gebeurt alleen in geval van een noodsituatie.



# Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dankbaar te zijn te hebben mogen deelnemen, veel nieuwe perspectieven te hebben gezien, en hier concrete handelingsopties van meenemen naar de eigen werkomgeving. Ook de samenwerking tussen ontwikkelaar en gebruiker wordt als fijn ervaren. Deelnemers zijn vooral benieuwd hoe de handelingsopties in een volgende stap in de praktijk kunnen worden gebracht, en wat hun eigen rol daarin is.



# De deelnemers

1. **Eric Klein Goldewijk** Informatiemanager / VNOG
2. **Anoek Pelgrum** Functioneel beheerder OBI4wan / VNOG
3. **Michelle Hetem** Omgevingsanalist / Gemeente Doetinchem
4. **Huub van der Gulik** Inwoner / student UT
5. **Ruben Sinselmeijer** Leider COPI / VNOG
6. **Anneke Vermeijs** Omgevingsanalist / VNOG
7. **Robert Spijkerman** Woordvoerder / VNOG
8. **André Renkens** Functionaris Gegevensbescherming / VNOG
9. **Kees Verhoeven** Eigenaar / Bureau Digitale Zaken
10. **John Rozema** Senior accountmanager / Obi4Wan
11. **Carla Kats** Afdelingshoofd Risico- en Crisisbeheersing / VNOG
12. **Angela van Dam** Omgevingsanalist / VNOG
13. **Atakan Yayla** Online communicatieadviseur / Gemeente Oude IJsselstreek
14. **Luc Weidgraaf** Inwoner / student UT
15. **Heidi Otten** Coördinator crisiscommunicatie / VNOG
16. **Marije Keizer** Communicatieadviseur / Gemeente Heerde

## **Moderatoren:**

**Daniel Tijink**, moderator, ECP

**Edwin Borst**, co-moderator, ECP

**Kees Verhoeven**, co-moderator, Bureau Digitale Zaken



### **Verslag workshop**

**Aanpak Begeleidingsethiek**  
Sentimentanalyse op social media – Veiligheidsregio Noord- en Oost- Gelderland  
Onderdeel van de 'waardengedreven dialogen' van het ministerie van BZK

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek, waaronder dit verslag, vindt u op

[www.begeleidingsethiek.nl](http://www.begeleidingsethiek.nl)

