



aanpak 
**begeleidings
ethiek**

Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek
Sentimentanalyse op social media –
gemeente Eindhoven
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:

Maarten van Veen, Gemeente Eindhoven,
Claudia van Casteren, Gemeente Eindhoven
Henry van Rosmalen, Gemeente Eindhoven

Moderatoren:

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

Op 12 juni 2023 organiseerde de Gemeente Eindhoven op initiatief van Maarten van Veen (Gemeente Eindhoven) een sessie begeleidingsethiek over de casus 'sentimentanalyse op social media'. Deze sessie was de tweede 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 naast hen 18 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Daniel Tijink, moderator en Edwin Borst, co-moderator.

De doelstelling is tweeledig:

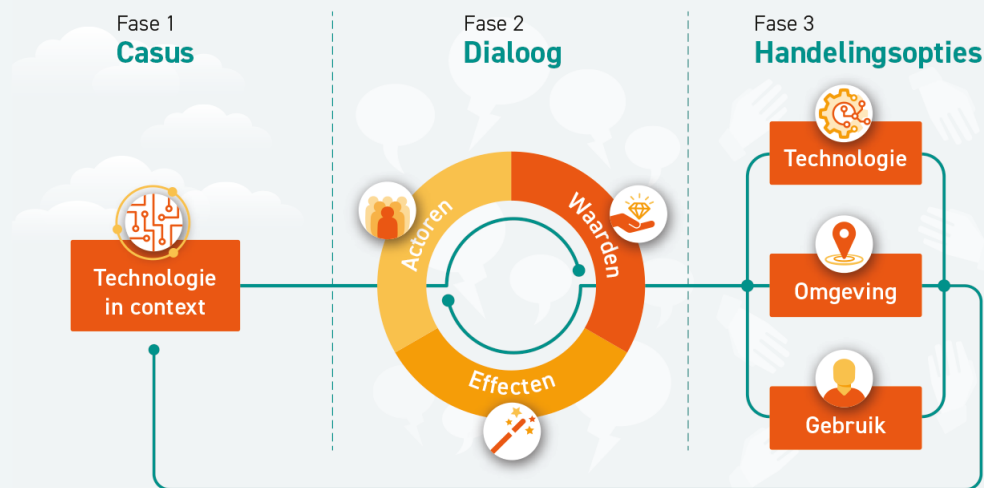
- ▷ Leren tijdens de workshop
- Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
- Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
- Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

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 stad en te weten wat er speelt (dus ook om burgers beter te informeren, wat er leeft, wat mensen wensen, etc.) wordt al lang binnen de gemeentelijke organisatie van Eindhoven het 'sentiment' in de stad geanalyseerd. Sinds enige tijd wordt er ook gekeken naar wat er online over Eindhoven 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 stad. Er wordt uitsluitend gemonitord op basis van een signaal of ontwikkeling. Denk hierbij aan manifestaties, evenementen, actuele onderwerpen en in crisissituaties. Op die wijze kunnen mogelijke veiligheidsrisico's worden ingeschat. Met name ook bij evenementen is dit het geval. Denk aan grote bijeenkomsten of bijvoorbeeld voetbalwedstrijden. Hiervoor wordt software ingezet, Coosto genaamd. Aan de hand daarvan kunnen analisten van de gemeente duidelijk geven en inzichtelijk maken wat het sentiment is dat op social media heerst rond specifieke onderwerpen.

Deze sentimentanalyse is een instrument naast andere instrumenten zoals camerabeelden (bijv. bij crowd control), de druktemonitor en sensordata. Sentimentanalyse gaat om communicatie-uitingen te onderzoeken, naast contacten met inwoners, gesprekken, en met het netwerk van mensen die zich voor de stad inzetten. Er zal echter nooit alleen op de informatie uit Coosto worden gehandeld. Coosto geeft de resultaten van zoektermen van de social media-kanalen Facebook, Twitter en Instagram.



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 gemeente Eindhoven. 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:

- Gebruikers (wetend en niet-wetend)
- Platforms
- Toezichthouders (sociaal domein)
- Driehoek burgemeester-OM-politie
- Afdeling Communicatie inclusief data-analyse
- Ministeries van Justitie en Veiligheid en Binnenlandse Zaken
- Evenementorganisatoren en deelnemers aan events
- Openbaar vervoer
- Softwareontwikkelaars / tools zoals Coosto
- Privacy officer
- Functionaris Gegevensbescherming
- Autoriteit Persoonsgegevens
- Klantenservice
- Hackers
- netwerkproviders
- Inwoners/burgers
- Gemeenteraad
- Media
- Adverteerders
- Ondernemers
- Partners
- Scholen
- OOV-ambtenaren

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

- Snel inspelen op OOV-incidenten
- Preventief kunnen handelen
- Beter beeld van wat leeft bij stadsbewoners
- Sneller stadsbewoners bereiken
- Snel informatiebehoefte van inwoners in beeld
- Bescherming van inwoners
- Beter begrip van de doelgroep
- Mensen helpen via communicatie
- Startpunt, daarna andere duiding
- Snel reageren op desinformatie

Negatieve effecten

- Onbetrouwbare sentimenten, onbestendige sentimenten
- Onjuiste signalen
- Ongevraagde bemoeienis door overheid
- Subjectief oordeel
- Niet representatieve subset
- Stigmatisering
- Foute conclusies
- Maakbaarheid, overheid denkt overal verantwoordelijk voor te zijn
- Wantrouwen in overheid
- Je kijkt alleen digitaal
- Te in-transparant
- Je voedt surveillancekapitalisme en datahandel
- Publiek is onbewust van inzet tool
- Vrijheidsrecht
- (Te) snel reageren
- Disproportioneel gebruik
- (Te) weinig toezicht
- Wie bepaalt dat dit mag?
- Kans op discriminatie



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
Veiligheid*	<ul style="list-style-type: none">• Snel inspelen op OOV-incidenten• Bescherming van inwoners
Doelmatigheid (kosten-baten)	<ul style="list-style-type: none">• Snel inspelen op OOV-incidenten• Preventief kunnen handelen• Sneller stadsbewoners bereiken• Snel informatiebehoefte van inwoners in beeld• Beter begrip• Mensen helpen via communicatie
Gelijkwaardigheid*	<ul style="list-style-type: none">• Kans op discriminatie
Kwaliteit van dienstverlening overheid	<ul style="list-style-type: none">• Sneller stadsbewoners bereiken• Snel informatiebehoefte van inwoners in beeld• Beter begrip• Mensen helpen via communicatie
Waarheid/objectiviteit/effectiviteit*	<ul style="list-style-type: none">• Onbetrouwbare sentimenten (+?)• Onjuiste signalen• Subjectief oordeel• Niet representatieve subset• Foute conclusies• Je kijkt alleen digitaal• (Te) snel reageren
Vrijheid	<ul style="list-style-type: none">• Ongevraagde bemoeienis door overheid• Maakbaarheid, overheid is alles
Privacy	<ul style="list-style-type: none">• Je voedt surveillancekapitalisme en datahandel• Publiek is onbewust van inzet tool• Vrijheidsrecht
Vertrouwen (relatie overheid-burger)	<ul style="list-style-type: none">• Wantrouwen in overheid
Transparantie	<ul style="list-style-type: none">• Te in-transparant• Publiek is onbewust van inzet tool
Eerlijke economie en concurrentie	<ul style="list-style-type: none">• Je voedt surveillancekapitalisme en datahandel
Proportionaliteit	<ul style="list-style-type: none">• Disproportioneel gebruik
Legitimiteit*	<ul style="list-style-type: none">• (Te) weinig toezicht• Wie bepaalt dat dit mag?

*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:

- Pop-up met waarschuwing, om awareness te creëren bij gebruiker van tool
- Privacy officer laten meekijken door het bijhouden van een logboek
- Borgen van analyse door EU/NL recht door cloud cq opslag datacenter binnen eigen jurisdictie te houden/ bewaren
- Privacy-by-design via blockers, zodat duidelijk is dat je consent geeft als je social media gebruikt en andersom bij analyse duidelijk is dat mensen consent hebben gegeven.
- Transparant en actief informeren van burgers/ social media gebruikers over dossieropbouw
- Centraal punt creëren voor social media monitoring, zodat mensen in de organisatie en inwoners weten waar ze moeten zijn en rechten geborgd kunnen worden.
- Verplichten e-identiteit -> anonimiteit van social media terugdringen
- Open source tools gebruiken en ontwikkeling stimuleren
- Per domein kaders, spelregels en verantwoordelijkheden vastleggen onder welke voorwaarden social media gemonitord mogen worden en dit hard coderen.
- Tools als Coosto openbaar maken, zodat iedereen kan zien wat met hun data gebeurt.
- Alternatieven voor Big Tech stimuleren, bij door gebruik Mastodon aan te moedigen als overheid.
- Inbouwen automatische databewaartermijnen
- Verwijderen gegevens (recht op vergetelheid inregelen)
- Leeromgeving met gebruikers creëren
-



Omgeving:

- Overleg met meerdere personen over duiding
- Protocol maken voor omgang met data en het duiden ervan
- Gedragskader op basis van de waarden
- Duidelijke uitleg waarom aan burger waarom tool gebruikt wordt en hoe omgegaan wordt met representativiteit
- Niet alleen waarom, maar ook waarvoor wel en waarvoor niet. Dat betekent dat er heldere doelstellingen moeten zijn.
- Belangrijk te benoemen dat nooit naar gekeken wordt wie het signaal geeft, maar alleen wat het signaal is
- Betrekken van FG en Privacy Officer aan de voorkant
- Regelmatige evaluatie van de waarden
- Organiseren dialoogsessies met inwoners
- Ethische kracht in het team organiseren, zorg bv dat er regelmatig gesprek over plaatsvindt, dat er een link is met het ethisch team/de ethische commissie
- 100% transparantie over de methode
- Waar mogelijk transparantie over het gebruik
- Achteraf kunnen uitleggen
- Vastleggen signalen, zodat je achteraf kunt checken (loggen). Dit is belangrijk richting burger: begrip en vertrouwen en richting medewerkers, zodat die weet dat er meegekeken kan worden.
- Besef dat het om een beperkte groep gaat waar je het sentiment van hebt, hoe zie je anderen?
- Maak het onderdeel van het signaleringsoverleg

Mens

- Helder hebben onder welke voorwaarden het mogelijk is deze software in te zetten: wetgeving met begrenzing en toezicht
- De burgemeester ondersteunen: wat heeft deze nodig gegeven zijn bevoegdheid?
- Verwerken in privacyverklaring
- Voorlichten burgers over social media gebruik
- Als gemeente communiceren/voorlichten hoe je deze software gebruikt
- Bij communicatie met de gebruiker: verschillende middelen inzetten, zodat je iedereen bereikt
- Bij gebruik door gemeente: vastleggen, motiveren en kunnen verantwoorden hoe je de software gebruikt



- Helderheid creëren (zowel wetgeving/kader als training) voor ambtenaren: wanneer kun je dit wel en niet gebruiken?
- In gesprek met Coosto over datahandel
- Hoe communiceer je over mogelijk andere doelen dan OOV (bijv. Fraudeopsporing, reputatiemanagement stad)?

Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dat het waardevol is om een dergelijke dialoog te voeren met verschillende betrokkenen, en dat waardevol is goed de tijd te nemen om bij dit soort aspecten stil te staan. Enkele deelnemers geven aan dat ze door deze sessie ook intern meer de samenwerking gaan opzoeken, of juist extern. De casushouders krijgen verder complimenten voor hun toelichting. Verder zijn deelnemers benieuwd naar het vervolg, en hoe inzet van deze tool zich verhoudt tot eventueel op handen zijnde wetgeving of kaderstelling.



De deelnemers

1. **Rob Niersman** Programmamanager ethiek / Ministerie van Binnenlandse Zaken
2. **Joeri van Hout** Plaatsvervangend districtschef / Politie Eindhoven
3. **Jeanny Steens** Lid cliëntenraad / Inwoner Eindhoven
4. **Sylvia Kwartén** Lid cliëntenraad / Inwoner Eindhoven
5. **Maarten van Veen** Strategisch beleidsadviseur Ethiek en Digitalisering / Gemeente Eindhoven
6. **Henry van Roosmalen** Afdelingshoofd sector Communicatie / Gemeente Eindhoven
7. **Martijn van Gessel** Perswoordvoerder, communicatie / Gemeente Eindhoven
8. **Claudia van Casteren** Communicatieadviseur en lid ethisch team / Gemeente Eindhoven
9. **Iris van Loon** Afdelingshoofd Veiligheid (VD) / Gemeente Eindhoven
10. **Patrick van de Ven** Programmamanager Polarisatie en Radicalisering / Gemeente Eindhoven
11. **Marc Mulder** Programmamanager Jongerenbeleid SD / Gemeente Eindhoven
12. **Rianne van Lomm** Programmamanager Veiligheid – Jeugd & Veiligheid / Gemeente Eindhoven
13. **Dirk van Doorn** Afdelingshoofd handhaving Sociaal domein / Gemeente Eindhoven
14. **Harry ten Caten** Onderzoeker, lid ethisch team / Gemeente Eindhoven
15. **Imane Hardadou** Lid ethisch team, specialist verzekeringen / Gemeente Eindhoven
16. **Mariëlle van den Bos** Functionaris gegevensbescherming / Gemeente Eindhoven
17. **Myrte Haans** Privacy officer / Gemeente Eindhoven
18. **Caroline Drijkoningen** Privacy officer / Gemeente Eindhoven

Bestuurders:

Alexandra van Huffelen, staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering, bij genereren en presentatie handelingsopties, slotwoord



Mieke Verhees, wethouder wonen, wijken, ruimte en dienstverlening, gemeente Eindhoven, bij genereren en presentatie handelingsopties, slotwoord

Moderatoren:

Daniel Tijink, moderator, ECP

Edwin Borst, co-moderator, ECP

Maarten van Veen, co-moderator, Gemeente Eindhoven



Platform voor de
InformatieSamenleving

Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Sentimentanalyse op social media –
gemeente Eindhoven

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

