



aanpak 
**begeleidings
ethiek**

Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek
Sentimentanalyse op social media –
gemeente Breda
Onderdeel van de ‘waardengedreven
dialogen’ van het ministerie van BZK

ECP

Platform voor de
InformatieSamenleving



Gemeente Breda

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

Initiatiefnemer:

afdeling Veiligheid & Leefomgeving Gemeente Breda

Moderatoren:

Daniel Tijink, moderator (ECP)

Marieke Beekers-Meijer, co-moderator (Bredata)

Op 15 mei 2023 organiseerde Gemeente Breda op initiatief van de afdeling Veiligheid & Leefomgeving een sessie begeleidingsethiek over de casus 'sentimentanalyse op social media'. Deze sessie was de eerste 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 21 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Daniel Tijink, moderator en Marieke Beekers-Meijer, co-moderator.

De doelstelling is tweeledig:

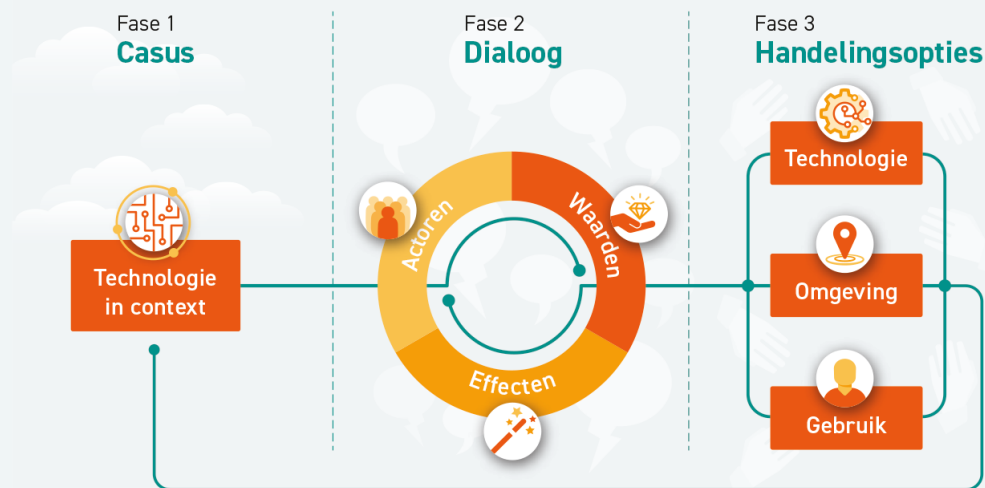
- ▷ Leren tijdens de workshop
 - Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
 - Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
 - Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

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.

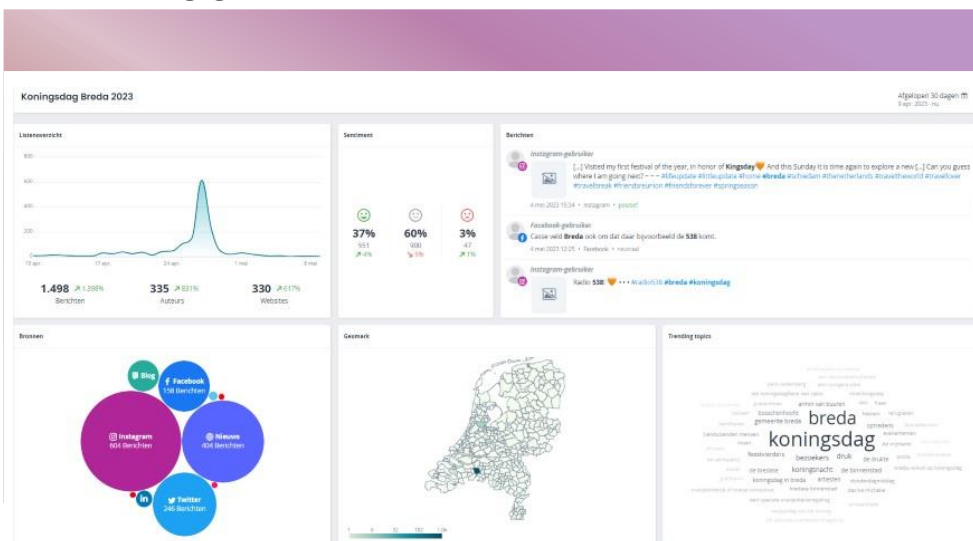


Fase 1

Technologie en context

Om te zorgen voor een veilige stad wordt al lang binnen de gemeentelijke organisatie van Breda het ‘sentiment’ in de stad geanalyseerd. Voorheen altijd ‘offline’: er wordt gekeken naar wat er wordt gezegd, wat men ziet op straat en wat er verschijnt in kranten en tijdschriften. Sinds enige tijd wordt er ook gekeken naar wat er online over Breda wordt gezegd media als via 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. 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 een technologie ingezet, ‘Coosto’ genaamd. Die maakt inzichtelijk wat het sentiment is dat op social media heerst. Naast de afdeling veiligheid maakt ook de afdeling communicatie gebruik van Coosto. De afdeling communicatie zet het met name in om reacties op gemeentelijk beleid in beeld te brengen. Deze sessie focust zich echter op veiligheid.

Deze sentimentanalyse is een instrument naast andere instrumenten; zoals camerabeelden, de druktemonitor, sensordata. Met name de ‘wordcloud’ van het programma Coosto geeft een goede indruk wat het sentiment is wat op social media heerst. 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. Deze berichten worden anoniem weergegeven. Een indruk van het dashboard van Coosto:



De ambities vanuit de veiligheidsaanpak:

- Beter inzicht in sentimenten met betrekking tot veiligheid in de stad
- Minder verrast worden door incidenten (avondklokrellen, demonstraties etc.)
- Meer aanwezig zijn in de digitale openbare ruimte
- Verbeteren eigen informatiepositie (nadrukkelijk niet het volgen van personen of groepen)
- Kortom:
Meebewegen met een digitaliserende samenleving om ook in de toekomst de openbare orde en veiligheid van de stad te kunnen handhaven



Fase 2

Dialog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij sentimentanalyse op social media ten behoeve van een veilige stad. 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:

- Inwoners (binnen en buiten Breda)
- Ondernemers
- Politie
- Bestuurders
- OM
- Evenementorganisatoren
- Voetbalclub NAC
- Complotdenkers
- Beheerder van de data
- Sociale media bedrijven
- Social media gebruikers
- Ondernemers
- Bot's
- Coosto
- Kwaadwillende partijen
- Veiligheidsregio
- Toeristen
- Statelijke actoren – misinformatie verspreiders, destabilisatie
- Afdeling veiligheid en leefomgeving
- BOA's gemeente
- Afdeling communicatie
- Afdeling Privacy

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

- Meer en beter inzicht op de (veiligheids)situatie in Breda
- Inzicht overlast
- Innovatie, het is een nieuwe manier van werken
- Beter aansluiten bij vragen bewoners
- Voorspellen, je hebt beter zicht op trends, die je helpen bij voorspellingen doen
- Verbreding perspectief, het is een extra bron, met een groep die je anders minder in beeld hebt
- Vroegsignalering, je kunt bepaalde bewegingen al vroeger zien en dan beter voorspellen
- Preventief handelen

Negatieve effecten

- Privacy, hoewel er niet op persoonsniveau wordt gemonitord, kunnen persoonsgegevens in beeld komen. Het is wel openbaar gedeelde data.
- Botsende bevoegdheden
- Het stille midden telt niet mee. Veel (gematigde) mensen zitten immers niet op social media
- Verkeerde interpretatie of door Coosto (bv sentiment inschatting) of door data-analist
- Snelle berichten; geen redactie
- Big Brother gevoel bij mensen
- Systeem is beïnvloedbaar ('nep'berichten)
- Gebrek aan transparantie. Wie weet dat er wordt gemonitord en hoe precies wel/niet
- Beeldvorming
- Meer data – overinterpretatie/ overreactie. Hoe meer je weet, hoe meer je denkt te moeten ingrijpen/controleren
- Veel platforms, welke worden wel/niet meegenomen
- Kloof systeemwereld versus leefwereld
- Stigmatisering, groepen die veel voorkomen bij de analyse, jongeren, worden dan extra in de gaten gehouden



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
Wederzijds vertrouwen overheid en burger *	<ul style="list-style-type: none">• Meer en beter inzicht• Inzicht overlast• Beter aansluiten bij vragen bewoners• Verbreding perspectief• Vroegsignalering• Preventief handelen• Beeldvorming• Systeem en leefwereld• Stigmatisering•
Veiligheid *	<ul style="list-style-type: none">• Meer en beter inzicht• Inzicht overlast• Verbreding perspectief• Vroegsignalering• Preventief handelen•
Betrouwbaarheid van het systeem*	<ul style="list-style-type: none">• Meer en beter inzicht• Inzicht overlast• Beter aansluiten bij vragen bewoners• Verbreding perspectief• Het stille midden telt niet mee• Verkeerde interpretatie• Snelle berichten; geen redactie• Systeem beïnvloedbaar ('nep'berichten)•
Rechtvaardigheid	<ul style="list-style-type: none">• Het stille midden telt niet mee• Verkeerde interpretatie• Snelle berichten; geen redactie• Systeem beïnvloedbaar ('nep'berichten)• Beeldvorming• stigmatisering
Privacy	<ul style="list-style-type: none">• <i>Big Brother</i> gevoel• Privacy
Vrijheid	<ul style="list-style-type: none">• Kloof systeemwereld versus leefwereld• Stigmatisering• <i>Big Brother</i> gevoel• Beeldvorming

*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:

Wederzijds vertrouwen

- Het zou voor iedereen transparant moeten zijn wat er verzameld wordt. Dat geldt dus voor Costoo en voor het deel waarvan Breda gebruik maakt.
- Je kunt doorklikken op de informatie die Coosto geeft tot op individueel niveau. Je weet dan wie wat op facebook of Twitter etc. heeft gezet. Dat heeft iemand natuurlijk zelf openbaar erop gezet, maar toch.
- Het zou goed zijn als het dashboard openbaar zou zijn, dat maakt het heel transparant

Betrouwbaarheid

- Het doorontwikkelen van de sentimeter. Hij werkt nu vrij beperkt. Negatieve woorden (stom, lelijk) leiden tot een negatief beeld, maar een zinsnede als 'ik ben er helemaal klaar mee' niet.
- De laatste jaren zijn social media partijen zelf behoedzamer geworden, (meer privacy-minded) en dat betekent voor Coosto e.a. dat zij minder gegevens krijgen en de informatie minder betrouwbaar wordt.
- Het is zaak dat Coosto en anderen goed gescand of getest worden. Is er eigenlijk een keurmerk voor dit soort webscraping partijen?



- Als gemeente ook scherp zijn op het nut van het systeem. Bij veiligheid speelt het een rol, maar een vrij kleine, want er is veel aanvullende informatie via andere technologie en via mensen
- Er zou ook een protocol moeten zijn voor het gebruik van de tool. Binnen de gemeente Breda is er wel een check op wie er gebruik van maakt, daarvoor heb je toestemming nodig, maar geen protocol wat je er wel of niet mee doet.

Veiligheid

- Vanuit de wijkraad zou het interessant zijn een breder beeld te krijgen bij binnenkomende klachten. Als de tool zo'n beeld geeft, zou het fijn zijn om daar toegang tot te hebben
- Hoe wordt nepbots en andere cybercrime geweerd?

Omgeving:

Wederzijds vertrouwen

- Duidelijkheid / openheid geven: wat doen we, wat levert het op
- Communiceren op verschillende manieren
- Open dagen in de meldkamer
- Communicatie via cyberambassadeurs
- Mediawijsheid voor inwoners bevorderen, zodat mensen beseffen dat hun uitingen op social media geanalyseerd kunnen worden (mediawijsheid.nl)
- Loket inrichten voor vragen van inwoners
- Inwoners wijzer en weerbaarder maken

Betrouwbaarheid:

- Online info altijd checken in de fysieke wereld
- Besef dat stille midden wordt niet meegenomen
- Keurmerk voor het systeem van online monitoring (ethische, technische, privacy keurmerken)



- Niet alle social media kanalen worden gemonitord; alert op zijn

Veiligheid:

- 'Verkeerregels' maken voor online monitoring
- Handboek maken

Mens

Wederzijds vertrouwen

- Bewustwording richting burgers over inzet tool door Gemeente Breda
- Proactieve communicatie naar burger als er opvolging wordt gegeven aan signalen vanuit tool
- Dialoog ook fysiek blijven voeren met bewoners over inzet van (dergelijke) tooling

Betrouwbaarheid

- Peer check ten behoeve van validatie data-interpretatie (four eyes principle)
- Standaard evaluatiemomenten inbouwen in werkprocessen m.b.t. acteren op signalen vanuit tool
- Medewerkers trainen in omgang tool & certificeren (inzake omgang data, technische en ethische aspecten van tool)
- Interne richtlijnen voor gebruik tool (inzake omgang data, technische en ethische aspecten van tool)
- Interne afstemming (afdelingen OOV & communicatie) over inzet tool en eindverantwoordelijke (afdeling/persoon) aanwijzen

Veiligheid

- Procedure datalekken opstellen



Uitspraak tijdens discussie: 'Hoe ethisch is het om niet te luisteren als gemeente naar wat men online over Breda zegt...? Hoe houd je anders verbinding met de samenleving?'

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 veel nieuwe inzichten oplevert en dat er in korte tijd veel wordt gerealiseerd. Daarnaast wordt de brede groep van deelnemers als meerwaarde ervaren. De casus kon wat scherper; de afwezigheid van de leverancier van de technologie was hier ook debet aan. De deelnemers hadden nog wel wat langer willen nadenken over de handelingsopties met hun groep. De deelnemers vonden het waardevol om in zo'n gevarieerde samenstelling samen op zo'n praktische manier te spreken over ethiek. Het heeft het perspectief verbreed.



Moderatoren:

Daniel Tijink, moderator, ECP

Marieke Beekers-Meijer, co-moderator, gemeente Breda

Hannah Boute, communicatie sub-moderator ECP



Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Sentimentanalyse op social media –
gemeente Breda

Onderdeel van de 'waardengedreven



Platform voor de
InformatieSamenleving

dialogen' van het ministerie van BZK

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

www.begeleidingsethiek.nl

