Gemeente Amsterdam

Online aanpak Radicalisering en Polarisatie

#AmsterdamGoesDigital
#Web3.0 #AnalyzeThis
#WisdomOfCrowds

De online aanpak is onderdeel van de aanpak Radicalisering en Polarisatie

Inhoud

1 Inleiding 4

1.1 Achtergrond 4
1.2 Radicalisering en internet 4
1.3 Rol van de overheid 5
1.4 Ontwikkeling van het plan van aanpak 5
1.5 Leeswijzer 6

2 Doelstellingen van de online aanpak 7

Wat is realistisch? 7
Wat gaan we niet doen 8

3 Randvoorwaarden 9

3.1 Digitaal team 9
3.2 Het ontwikkelen en onderhouden van een helder en bruikbaar kader 9

4 Vergroten van kennis- en expertise 10

Plan 1. Hackathon (twee keer per jaar) 10
Plan 2. Internationale samenwerking 10
Plan 3. Awareness trainingen 10

5 Beschermen van kwetsbare individuen en groepen 11

Plan 4. Trainen van Online ambassadors 11
Plan 5. Vergroten weerbaarheid online 11
Plan 6. Sleutelfiguren (Youth) Lab 11
Plan 7. Online counseling 12

6 Online verbinding creëren en dialoog stimuleren 13

Plan 8. Friendly vloggers 13

7 Online inzet op risico's, digitaal monitoren en signaleren 14

Plan 9. App: platform 020 radicalisering en polarisatie 14
Plan 10. Dashboard door inzet Costoo 14
Plan 11. Online Draaiboek Vrede 14

8 Partners 16

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Sinds 2004 werkt de gemeente Amsterdam actief aan het tegengaan van radicalisering en polarisatie. Het voornaamste doel is onze open en vrije samenleving beschermen tegen een aanslag en weerbaar maken tegen angst en verdeeldheid.

Naar aanleiding van (inter)nationale ontwikkelingen is de Amsterdamse aanpak van radicalisering en polarisatie in mei 2015 versterkt en aangescherpt. Aanleiding was de toename en verbreding van de problematiek, alsmede de weerslag die deze ontwikkelingen hebben op Amsterdam.

Zoals beschreven in de aanscherping aanpak radicalisering bestaat de Amsterdamse aanpak uit de volgende onderdelen:
1. Bescherming van kwetsbare groepen en individuen
2. Het zoeken van verbinding, aangaan van dialoog en verkleinen van tegenstellingen.
3. Inzet op die individuen, netwerken of organisaties die het grootste risico vormen.

In de "offline" wereld worden er door de gemeente verschillende activiteiten uitgevoerd o.a. gericht op het vergroten van kennis en expertise bij professionals, het versterken van de weerbaarheid van individuen en gemeenschappen, en het wegnemen van de voedingsbodem voor radicalisering. Daarnaast wordt er in de *integrale persoonsgerichte aanpak radicalisering,* waarvan de werkwijze geënt is op de Top600, specifiek ingezet op personen die het grootste risico vormen. De aanpak bevat elementen over het gehele spectrum variërend van preventieve projecten (voorlichting aan ouders, sportprojecten) tot repressieve maatregelen.

De aanpak richt zich op alle vormen van radicalisering en polarisatie variërend van extreem rechts tot extreem links en religieus gemotiveerde radicalisering. Omdat de aanpak zich richt op de grootste risico's hebben we de afgelopen jaren met name te maken met radicalisering vanuit de radicale religieuze hoek.

1.2 Radicalisering en internet

De afgelopen jaren, vooral tijdens de voor velen verrassende snelle opkomst van de terreurgroep Islamitische Staat (IS), is er veel gezegd en geschreven over de invloed van sociale media en online rekruteringscampagnes. De online aanwezigheid van Jihadistische netwerken is professioneel en kwalitatief sterk. Ook de schaal, snelheid en effectiviteit van de verspreiding van propaganda zijn ongekend. In 2015 schatte de Amerikaanse denktank Brookings dat aanhangers van IS zeker 46.000 Twitter-accounts in gebruik hadden, en dagelijks worden er meerdere video's en fotorapportages gepubliceerd.

Het aanbod aan extremistische en onverdraagzame online content is enorm, makkelijk te vinden en toegespitst op verschillende doelgroepen. Het is ook algemeen bekend dat extremistische boodschappen veel weerklank vinden op open en besloten fora. Het betreffen niet alleen gewelddadige video's, maar ook racistische denkbeelden en complottheorieën worden met name via internet verspreid. Er zijn voorbeelden te over van westerse jongeren die online benaderd en beïnvloed zijn, en zich uiteindelijk hebben aangesloten bij extremistische groeperingen. Tegelijkertijd zijn er ook gevallen bekend van radicalisering waar internet geen enkele rol heeft gespeeld.

1.3 Rol van de overheid

Ondanks dat er nog veel onbekend is over de relatie tussen radicalisering en het online aanbod staat het vast dat er op preventief gebied online nog een wereld te winnen is. Er zijn verschillende "stromingen" actief om steun te verwerven en invloed uit te oefenen. De overheid is nauwelijks een speler in deze online competitie om *hearts and minds*. Dit is niet vreemd, mede gezien het feit dat de overheid niet als geloofwaardige afzender wordt gezien wanneer het gaat om boodschappen gericht op een ideologie. Daarnaast is de scheiding tussen kerk en staat in Nederland een belangrijk principe, en mengt de overheid zich niet in debatten over de "juiste" interpretatie van een religie. Tot slot zijn er gerede twijfels over het nut van *counter-narratives.* [1]
Echter ondanks de bekende bezwaren op *counter-narratives* en de rol van de overheid mogen we niet naïef zijn. Jongeren brengen een groot deel van hun tijd online en met gamen door, precies waar het extremistische aanbod het grootste is. We kunnen dit niet negeren; en daarom heeft de gemeente Amsterdam een start gemaakt met een online aanpak, naast alle bestaande offline activiteiten. Een van de uitgangspunten van de Amsterdamse aanpak is dat het DNA van Amsterdam een middel tegen radicalisering is. Amsterdam is van oudsher een stad met diversiteit, flexibiliteit en tolerantie. De handelsgeest heeft haar inwoners altijd genoopt tot interactie en samenwerking om te komen tot win-win situaties. De samenwerking en interactie zorgen er ook voor respect voor de rechten en ideeën van anderen ook al zijn het niet de jouwe. Dit *pro-narrative* voor Amsterdamis leidend geweest bij het ontwikkelen van de aanpak.

1.4 Ontwikkeling van het plan van aanpak

Voor de totstandkoming van dit plan van aanpak zijn de volgende stappen gezet om de invalshoek te bepalen:

- Een creatieve sessie met IT-specialisten, gamers, online marketeers, de politie, het CTO en de NCTV;
- Een focusgroep met Amsterdamse jongeren;
- Een bijeenkomst met Amsterdamse vloggers;
- Individuele gesprekken met onder andere sociale media platforms, zoals Facebook, Twitter en Google (Youtube);

1 Door een ideologie tegen te willen gaan met argumenten bestaat het risico dat je de ideologie juist aandacht geeft en daarmee versterkt.

- Een hackathon heeft plaatsgevonden waarin concrete ideeën worden ontwikkeld om de verbinding met Amsterdamse jongeren op te zoeken op het thema;
- Desk research naar andere online initiatieven in Europa.

1.5 Leeswijzer

Dit plan van aanpak is geschreven om: in kaart te brengen wat de mogelijkheden zijn bij het online tegengaan van radicalisering, daarbij de beperkingen van de lokale overheid in acht nemend. In hoofdstuk twee worden de doelstellingen uiteengezet, gerelateerd aan de drie pijlers van de Amsterdamse aanpak. In het derde hoofdstuk gaan we in op de randvoorwaarden en in de hoofstukken vier t/m zeven beschrijven we per pijler de te ontwikkelen activiteiten.

2 Doelstellingen van de online aanpak

Zoals in de offline aanpak zullen wij ook online inzetten op het beschermen, verbinden van en inzet op de grootste risico's voor Amsterdammers. Met het online onderdeel van de aanpak spelen we in op moderne technologieën en communicatiemiddelen om de online weerbaarheid te vergroten, een podium te bieden aan personen met een verbindende boodschap, en zicht te krijgen op nieuwe ontwikkelingen en instrumenten om het bovenstaande doel te bereiken.

Bescherming van kwetsbare individuen vergroten van de online weerbaarheid

Met de online aanpak wil de gemeente kwetsbare groepen **online weerbaarder** maken zodat zij beter kunnen omgaan met het radicale aanbod dat in overvloed beschikbaar is. Het empoweren van jongeren en het bieden van een alternatief is hierbij een oplossingsrichting, evenals het aanmoedigen van jongeren om kritisch na te denken over extremistische berichten, en vervolgens het gesprek aan te gaan met deze jongeren.

Online verbinding creëren en dialoog stimuleren

Het zoeken van verbinding, aangaan van dialoog en het verkleinen van tegenstellingen: de online aanpak heeft een verbindende werking door een **podium te bieden** aan mensen met een **verbindende boodschap**. Belangrijk hierbij is het neerzetten van een eigen Amsterdams verhaal. Dit draagt bij aan het formuleren van een alternatief online geluid van geloofwaardige afzenders.

Online inzet op risico's

De inzet op die individuen, netwerken of organisaties die het grootste risico vormen doen we door het actief signaleren van de ontwikkelingen en trends op het internet. Zodoende willen we bijdragen aan het voorkomen van peer-recruitment en tegengaan van online "hate-speech". In het algemeen zal de gemeente haar informatiepositie online versterken.

Wat is realistisch?

De ontwikkelingen op het gebied van nieuwe technologieën en internet zijn nauwelijks bij te benen, vooral voor overheden. Dit is echter geen argument om dan maar niets te doen. We moeten ambitieus en realistisch zijn over de rol die de gemeente kan spelen. Alles doen wat we kunnen in het besef dat het slechts een onderdeel zijn. Organisaties hebben geen jaren meer om zich voor te bereiden op de toekomst. Ontwikkelingen gaan razendsnel en zijn niet lineair of voorspelbaar. De overheid kan een partner zijn in ontwikkelingen op het gebied van online-radicalisering en polarisatie, maar zij is zeker niet dé expert, met pasklare oplossingen. We moeten daarom meebewegen met dynamieken waar we niet altijd invloed op hebben.

Het ontwikkelen van de online aanpak is een zoektocht, pionieren en samenwerken met andere partners, waaronder de NCTV is hierbij belangrijk. Het is onontgonnen terrein, waardoor verwachtingsmanagement op zijn plaats is. Gaandeweg zullen wij door 'trial en error' leren wat werkt en wat niet werkt.

Wat gaan we niet doen

Voor de online aanpak gelden dezelfde uitgangspunten, mandaten, kaders en beperkingen zoals die offline gelden. Opsporing en monitoring zijn bijvoorbeeld offline geen bevoegdheid van de gemeente en zullen dus ook online niet uitgevoerd worden. Dit betekent dat de aanpak in ieder geval niet zal bestaan uit:

- Online opsporingswerkzaamheden
- Het verzamelen van persoonsgerichte informatie
- Het starten van een kliklijn

3 Randvoorwaarden

3.1 Digitaal team

Voor de online aanpak zal de gemeente Amsterdam een team samenstellen bestaande uit drie personen die kennis hebben van de thema's radicalisering, polarisatie en extremisme. De leden beschikken over competenties op het gebied van social media, technologie en digitale platforms. Daarnaast durven zij buiten de gebaande paden te treden, hebben een creatieve mindset, en zijn in staat om creatieve initiatieven te ontplooien, alsmede het vermogen om online content te creëren (editing, photoshop, indesign, etc.).

Taken van het digitaal team zijn o.a.:
- Nieuwe interventies en/of ideeën voor de online omgeving ontwikkelen;
- Online platforms en social media kanalen bijwerken en onderhouden met relevante content;
- Samenwerking tot stand brengen met interne en externe partners, waaronder de private sector en de Chief Technologie Office van de gemeente, voor de realisatie van nieuwe initiatieven;
- Mobiliseren van de online beweging gericht op het tegengaan van extremisme en *hate speech*.

3.2 Het ontwikkelen en onderhouden van een helder en bruikbaar kader

Er wordt door de gemeente een online component toegevoegd aan haar bestaande activiteiten; waarbij preventie en verbinding centraal staan. Een goede afbakening is hiervoor nodig en daarom wordt er een helder kader opgesteld. Een van de uitgangspunten hierbij is dat de gemeente geen opsporingsorgaan is.

Het kader zal door de gemeente Amsterdam in afstemming met de driehoekspartners opgesteld worden. In dit kader zijn de (extra) uitgangspunten en besluiten beschreven die de gemeente Amsterdam **kan** en **wil** toepassen binnen de *online aanpak* radicalisering en polarisatie. Voor het opstellen van dit kader wordt er in 2017 één interne en één externe sessie georganiseerd.

Vragen waar we ons op richten zijn:
- Wat mogen, maar voornamelijk, wat willen we doen als gemeente?
- Wat doen onze partners al en waar moeten en/of kunnen we aanhaken?
- Wat spreken we af om ervoor te zorgen dat er sprake is van borging en overdracht?

4 Vergroten van het netwerk en opbouw van expertise

De gemeente Amsterdam beseft dat op het gebied van kennis over online netwerken en social media platformen niet de meeste kennis en expertise bezit. Uitgangspunt van de gemeente is daarom dat de expertise op het gebied van online netwerken en social media wordt opgehaald. Zo heeft de gemeente haar banden versterkt met social media kanalen, zoals Facebook (Instagram), Twitter en Google (Youtube).

De complexiteit van de thematiek en de snelheid van trends en ontwikkelingen op het gebied van internet, vragen om het vergroten van het netwerk en het verhogen van aanwezige kennis en expertise binnen deze netwerken. In eerste instantie richt de gemeente zich op de stadsdelen, gemeentelijke diensten, scholen en docenten, jongerenwerkers, jeugdhulp en sportverenigingen.

Binnen de gemeente zelf is de *Chief Technology Officer* (CTO) van de gemeente Amsterdam. Deze afdeling werkt nu al nauw samen met een aantal internetbedrijven en beschikt over een digitale infrastructuur waar gebruik van gemaakt kan worden.

Plan 1. Hackathon (twee keer per jaar)



Een Hackathon is een bijeenkomst van software-'geeks' en websiteontwikkelaars die in samenwerking met personen met inhoudelijke kennis over een thema in korte tijd samenwerken aan een project (ideeën snelkookpan). Door twee keer per jaar een Hackathon te organiseren betrekt de gemeente steeds meer professionals en partners om met een andere blik naar de online aanpak radicalisering en polarisatie te kijken en helpt bij het ontwikkelen van nieuw 'tools'.

Plan 2. Internationale samenwerking



De online aanpak moet een breed bereik krijgen; dit vereist een veelomvattende coalitie van sociale media partners, sleutelfiguren, online en offline opiniemakers of influencers, overheidsinstanties en organisaties die een sociale en/of maatschappelijke rol spelen. Het kan zich echter niet beperken tot lokale structuren; ontwikkelingen in Amsterdam staan niet op zichzelf daarbij speelt de problematiek immers niet alleen in Amsterdam of Nederland. Het inspelen op de ontwikkelingen vereist ook samenwerking met andere Europese steden.

Plan 3. Awareness trainingen



Het verhogen van het kennisniveau bij professionals is één van de onderdelen van de aanpak. De gemeente Amsterdam gaat daarom aan de slag met de ontwikkeling van een training die ingaat hoe radicalisering online gesignaleerd kan worden en wat de mogelijke handelingsperspectieven zijn.

5 Beschermen van kwetsbare individuen en groepen

De gemeente Amsterdam richt zich op kwetsbare individuen en groepen die onvoldoende of niet weerbaar zijn voor tegen extremistische ideologieën. Het is bekend dat dat jongeren die op zoek zijn naar antwoorden omtrent hun identiteit, hun antwoorden niet zoeken in de offline wereld maar binnen de voor hen ogenschijnlijk veilige omgeving van het internet. In sommige gevallen komen deze jongeren juist hier in aanraking met extremistische boodschappen.

Plan 4. Trainen van Online ambassadeurs



Zoals al eerder beschreven, is de schaal, snelheid en effectiviteit van de verspreiding van online content enorm. Het is voor de gemeente Amsterdam onmogelijk om zelf alle twitteraccounts, video's, en chatgesprekken op fora of op Facebook en andere social media platformen in de gaten te houden. Daarom zal de gemeente gebruik maken van *online ambassadeurs* . Door 10 *online ambassadeurs* binnen de gemeente Amsterdam op te leiden is de gemeente straks in staat om ongewenste boodschappen en het effect ervan tijdig te signaleren. Deze *online ambassadeurs s* zijn op eigen initiatief in staat om extremistische en/of gewelddadige boodschappen die zij op het internet tegenkomen, aan te merken (*flaggen/rapporteren*) bij social media bedrijven) als opruiende of tot haat oproepende content. Uiteraard geld ook hier dat de gemeente geen opsporings-/ vervolgingsmandaat heeft.en dat bij strafbare uitingen de politie en het OM optreden.

Plan 5. Vergroten van de online weerbaarheid



De gemeente Amsterdam wil de onderhandelingsvaardigheden en de eigen kracht van kwetsbare individuen vergroten. De gemeente zal zich hiervoor meer verdiepen in de (online) belevingswereld van deze kwetsbare doelgroep en zorgen voor voldoende kennis en expertise over de online kanalen waar deze groepen zich manifesteren. Uitgangspunten hierbij zijn: het ontkrachten van "of-of" denken, en stimuleren van "en-en" denken.
Op basis van de kennis en expertise opgedaan in offline weerbaarheidsprogramma's gecombineerd met de online kennis en expertise van onze partners zullen wij online weerbaarheidsprogramma's ontwikkelen.

Plan 6. Sleutelfiguren (Youth) Lab



Gemeente Amsterdam heeft 200 sleutelfiguren die zich inzetten voor de wijken van Amsterdam door het organiseren van activiteiten, bijeenkomsten en projecten. Deze activiteiten vinden plaats in de offline wereld, sleutelfiguren hebben een verbindende en activerende rol. Het Sleutelfiguren-Lab wordt een nieuwe tak van het sleutelfiguren netwerk; zij zullen zich richten op online activiteiten. Deze activiteiten bestaan o.a. uit online voorlichting geven over

radicalisering en polarisatie. Verder wordt het Sleutelfiguren-Lab twee keer per jaar bijeengebracht aan de hand van nieuwe trends en ontwikkelingen online activiteiten te vergroting van de weerbaarheid van jongeren te bedenken.

Plan 7. Online counseling

We onderzoeken de mogelijkheden voor het inrichten van een online hulpmogelijkheid voor jongeren. Het plan is dat jongeren die worstelen met vraagstukken rondom radicalisering, in een veilige online omgeving het gesprek aan kunnen gaan met een medewerker of hulpverlener van de gemeente.



6 Online verbinding creëren en dialoog stimuleren

Plan 8. Friendly vloggers



Voor de gemeente is het van belang om het geluid van "het gematigde midden" (oftewel: de grijze massa) meer te laten spreken. Al langere tijd is er berichtgeving in de media dat de zogenoemde "schreeuwers" de overhand hebben. Dit fenomeen wordt ook op het internet geconstateerd, in het bijzonder in de reacties op artikelen en/of videofilmpjes van diverse platforms en op de bekende Youtube kanalen. Voor het verspreiden van een alternatief geluid gaat de gemeente Amsterdam gebruik maken van friendly vloggers. Vloggers , vaak jongeren, delen hun gevoelens, wat hem of haar dwarszit of juist iets positiefs. Vloggers worden goed bekeken door jongeren. Vloggers kunnen met zelfgemaakte filmpjes een grote impact veroorzaken door hun grote bereik op social media. Binnen de online aanpak is het doel om waar mogelijk het podium van de daarvoor geselecteerde vloggers te vergroten.

7 Online inzet op risico's, digitaal monitoren en signaleren

Samen met jongerenwerkers, vrijwilligers, veiligheidspartners en andere partners zorgen we ervoor dat trends en ontwikkelingen gemonitord worden en dat middels onze partners er vroeg gesignaleerd kan worden. Wij proberen dit ook online te creëren.

Plan 9. App: platform 020 Radicalisering en Polarisatie

Door de gemeente is een platform in de vorm van een applicatie (app) ontwikkeld: "Platform 020". Het doel van de app is het versterken van bestaande formele en informele netwerken door hun aan elkaar te verbinden. Via de app worden gebruikers op de hoogte gesteld van nieuwsberichten vanuit de gemeente. Tevens biedt de app een agenda-overzicht van belangrijke activiteiten en bijeenkomsten. Tot slot wordt de applicatie gebruikt als de digitale portal van het Meld- en Adviespunt radicalisering en polarisatie. De digitale portal zal altijd leiden tot een van de offline medewerkers van het meld en Adviespunt Radicalisering en polarisatie. De uitbreidingsmogelijkheden van dit platform worden continu onderzocht, zodat de applicatie steeds functioneler wordt en dat deze up-to-date blijft in relatie met de snelle ontwikkelingen op het internet.

Plan 10. Online Dashboard



De hoeveelheid informatie die via social media op internet wordt verspreid is gigantisch. Gebruikers gaan via verschillende online platformen zoals Twitter en Facebook, het gesprek aan met elkaar, met bedrijven en instanties of gebruikt deze tools om informatie te vinden. De gemeente Amsterdam wil beschikken over een professionele tool waarmee op een effectieve wijze de essentie uit deze enorme bulk van informatie kan worden gehaald. Het uiteindelijke doel is het creëren van een *online* dashboard waarmee op een professionele wijze social media, maar ook fora en blogs kunnen worden gemonitord. Op dit moment beschikt de gemeente al over een zogenoemde webcare tool waarmee enige ervaring is opgedaan.

Plan 11. Online Draaiboek Vrede



In tijden van spanningen onrust en onvrede in de stad kan het integraal Draaiboek Vrede door de burgemeester geactiveerd. Draaiboek Vrede is een instrument dat ingezet wordt als gebeurtenissen, incidenten of (lokale, nationale of internationale) ontwikkelingen leiden tot onrust of maatschappelijke spanningen of crisis. Draaiboek Vrede wordt ingezet om de emoties te temperen en escalatie tegen te gaan. Internationale gebeurtenissen kunnen een weerslag hebben op de stad en de burgers van Amsterdam. Deze gebeurtenissen komen onze huiskamers binnen via online platformen en sociale media kanalen. Sociale media kanalen zijn een uitlaatklep voor de emoties na gebeurtenissen zoals de aanslagen in Parijs, de

coup in Turkije etc. Momenteel vindt de monitoring plaats in de offline wereld. Met het aanvullen van het Draaiboek Vrede met een online component wilt de gemeente Amsterdam meer grip krijgen de online reacties, en om ook online de-escalerend op te kunnen treden.

Hierbij hoort:

- Live stream op facebook en andere kanalen tijdens maatschappelijke onrust
- Live stream Q&A met de burgemeester tijdens maatschappelijke onrust
- Het inzetten van vloggers tijdens maatschappelijke onrust
- Draaiboek Vrede app ontwikkelen in 2017 om ten tijde van onrust beter te kunnen 'thermometeren' en de boodschap van de gemeente Amsterdam te verspreiden.

8 Partners

- CTO (Chief Technology Officer) van de gemeente Amsterdam & Data Lab
- Europese netwerken
- Landelijke initiatieven
- Organisaties die zich inzetten voor sociale en maatschappelijke vraagstukken.
- Scholen, hulpverlening, politie etc.
- Online en off-line opiniemakers en online influencers
- Flaggers om boodschappen die aanzetten tot radicalisering te kunnen onderscheppen
- Openbaar ministerie, politie & juristen om de kaders te bepalen van wanneer online content aangepast en/of gesanctioneerd kan worden
- Belangrijke online bedrijven als Google, Facebook (incl. Instagram & Whatsapp) & Youtube