

Preventie van online aangejaagd geweld

Een praktijkverkenning naar de online werkwijze van jongerenwerkers en politie in Amsterdam Zuid-Oost



A. Bartelds, S. de Vries, L. Postma & W. Bantema – NHL Stenden Hogeschool

H. Greijdanus – Rijksuniversiteit Groningen

Colofon

Deze praktijkverkenning is uitgevoerd door NHL Stenden Hogeschool en de Rijksuniversiteit Groningen in samenwerking met het Actiecentrum Veiligheid en Zorg van de regio Amsterdam-Amstelland. Dit project is medegefinancierd door de City Deal Lokale Weerbaarheid en Cybercrime, die gemeenten, instanties, bedrijven en maatschappelijke organisaties aan elkaar koppelt en aan de Ministeries Justitie en Veiligheid, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Economische Zaken en Klimaat.

Auteurs

Anna Bartelds MA, NHL Stenden Hogeschool

Laura Postma MSc, NHL Stenden Hogeschool

Mr. Sipke de Vries, NHL Stenden Hogeschool

Dr. Hedy Greijdanus, Rijksuniversiteit Groningen

Dr. Willem Bantema, NHL Stenden Hogeschool

Omslagillustratie (rechtenvrij via Pixabay)

© NHL Stenden Hogeschool/ Rijksuniversiteit Groningen. Auteursrechten voorbehouden. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Focus van deze rapportage	6
1.3 Vraagstelling en methoden	7
2. Relaties opbouwen	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Versmelting online en offlinewereld	9
2.3 Belang van preventieve relaties	10
2.4 Online of offline contact leggen	10
2.5 Belang van vertrouwen en randvoorwaarden	12
2.5.1 Voorwaarde vertrouwensband: helderheid over grenzen	13
2.5.2 Voorwaarde vertrouwensband: transparantie professionele rol	14
2.5.3 Overige voorwaarden vertrouwensband	14
2.6 Online werken: Professionele vaardigheden, voorwaarden en kaders	15
3. Signaleren van online aangejaagd geweld	19
3.1 Inleiding	19
3.2 Belang online aanwezigheid voor signalering	19
3.3 Online platforms	20
3.3.1 Knelpunten online platforms	20
3.4 Online signalen opmerken	21
3.5 Complicaties in duiding online signalen	22
3.6 Indicatoren duiding	23
3.7 Informatie-uitwisseling onder ketenpartners	24
3.8 Signaaldeling tussen politie en jongerenwerk	25
3.9 Conclusie	26
4. Interventies	27
4.1 Inleiding	27
4.2 Online en offline interventies	27
4.2.1 Online en offline interventies door jongerenwerk	27
4.2.2 Online en offline interventies politie	29
4.3 Organisatie-overstijgende interventies	33
4.4 Netwerksamenwerking	33
4.4.1 Afspraken over ketensamenwerking tijdens crisis	33
4.4.2 Interventies gericht op scholen en ouders	34

4.5 Overige interventies uit beleidsliteratuur.....	35
4.5.1 De rol van verbinding en (online) communicatie.....	35
4.5.2 De rol van sleutelfiguren.....	35
4.5.3 Proactieve rol voor de overheid	36
4.5.4 Rol politie	37
4.5.5 Overige juridische mogelijkheden in strafrecht en bestuursrecht	37
4.6 Conclusie	39
5. Nazorg.....	41
5.1 Inleiding.....	41
5.2 Nazorg door en voor professionals.....	41
5.2.1 Nazorg door de politie	42
5.2.2 Nazorg voor de professional	43
5.3. Noodzaak van evaluatie	44
5.4 Conclusie	45
6. Conclusie.....	46
6.1 Wat heeft de praktijkverkenning opgeleverd	46
6.2 Handelingsperspectief voor Amsterdam-Amstelland.....	49
6.3 Reflectie op de gebruikte methoden en generaliseerbaarheid.....	50
Literatuurlijst.....	51
Bijlage 1 – Interviewprotocol.....	53
Bijlage 2 - Gespreksonderwerpen focusgroep 7 maart 2023.....	58

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Steeds vaker wordt in Amsterdam en de Amstelland Gemeenten gezien dat online opjutten en uitdagen leidt tot ernstige geweldsincidenten. Een voorbeeld hiervan zijn spanningen tussen drillrapgroepen en daaruit voortvloeiende verstoringen van de openbare orde en geweld. Amsterdam wil beter inzicht in hoe online groepsdynamiek kan leiden tot geweld op straat en op basis daarvan kunnen de-escaleren, interveniëren en manieren vinden om toekomstig geweld te voorkomen of te verminderen. Er is enige ervaring met de rol die wijkagenten, jongerenwerkers en straatcoaches offline kunnen spelen om contact met jongeren te leggen en hun te bieden wat nodig is (grenzen stellend en perspectief biedend). Een steeds groter deel van het leven van jongeren speelt zich echter online af. Professionals zien daarom de noodzaak om meer online aanwezig te zijn en beter te begrijpen wat daar speelt. Er is veel discussie over juridische mogelijkheden en beperkingen van online monitoring door gemeenten (zie ook Bantema et al. 2021). Naast juridische beperkingen kan ook de vraag gesteld worden of de huidige wijze van online monitoring door gemeenten past bij het verbindende karakter dat gemeenten kunnen hebben richting haar inwoners. Ook om die reden wordt in toenemende mate het belang van online hulpverlening en contact met de doelgroep door jongerenwerk en politie omarmd en neemt ook de wetenschappelijke interesse in dat werkgebied toe.

Het onderzoeksproject 'Connect' laat de meerwaarde zien van interactie tussen professionals en jongeren in het online domein, terwijl online monitoring veel meer een passieve kijkersrol vergt. Dit project draagt bij aan dilemma's en randvoorwaarden waar aandacht aan besteed moet worden en laat zien welke keuzes verstandig en minder verstandig zijn. Dit benadrukt het belang en behoefte die in de praktijk wordt gevoeld om meer handvatten te krijgen om online aangejaagd geweld aan te kunnen pakken. De lessen die deze praktijkverkenning en de daaraan gekoppelde lessen uit de literatuurreview (Greijdanus et al., 2023) opleveren worden gebundeld. De grootste meerwaarde van het project Connect (zowel praktijkervaringen als literatuurreview) is dat we interventies juist minder afhankelijk maken van persoonsafhankelijke ervaringen en meer concretiseren welke vragen en antwoorden gebruikt kunnen worden om te sturen op effectieve interventies om online aangejaagd geweld aan te kunnen pakken.

Dit project is een samenwerkingsverband tussen het Actiecentrum Veiligheid en Zorg (AcVZ) Amsterdam- Amstellandgemeenten, de NHL Stenden Hogeschool en de Rijksuniversiteit Groningen. Er is behoefte aan een toolkit voor online contact en bejegening om openbare-ordeproblematiek vroegtijdig te herkennen en te voorkomen. We noemen dat een online interventiematrix, waarin ervaringskennis, best practices en informed-based kennis samenkomen om handelingsperspectief te bieden. Met dit project beogen we een online interventiematrix op te leveren om online opjutting en uitdaging tegen te gaan. Het doel van het project is de online gereedschapskist voor Amsterdam en andere gemeenten verder te vullen. Dit kan worden gedaan door een overzicht te genereren van ervaringskennis en informed- en practice-based mogelijkheden om online aangejaagde ordeverstoringen verder te beperken en vroegtijdig in de kiem te kunnen smoren. In deze matrix staan per fase van online zichtbaarheid en aanwezigheid (relaties opbouwen, signaleren, interveniëren en nazorg) de belangrijkste lessen vermeld die benut kunnen worden. Daarnaast besteden we ook aandacht aan organisatorische randvoorwaarden om effectief online te kunnen werken.

Deze rapportage is gebaseerd op de inventarisatie vanuit de praktijk en aangevuld met beleidsliteratuur- dus vooral gericht om te leren vanuit de praktijk. Daarnaast is er een

wetenschappelijke literatuurreview uitgewerkt binnen dit project die vanwege de omvang en het aanvullende perspectief is opgenomen in een andere rapportage (Greijdanus et al., 2023). Het perspectief van deze review is aanvullend aan het praktijkperspectief dat in deze rapportage aan bod komt. De twee verschillende perspectieven versterken elkaar maar zijn wel dermate verschillend dat ervoor is gekozen om ze in afzonderlijke rapportages te verwerken. De belangrijkste lessen van beide invalshoeken zijn wel verwerkt in één overkoepelend document.¹

1.2 Focus van deze rapportage

Dit rapport gaat in op de vraag hoe de gemeente samen met onder andere jongerenwerk en andere partijen zoals politie kan bijdragen aan het verminderen van online aangejaagd geweld via preventieve en acute online interventies. We maken in deze rapportage een onderscheid tussen vier fasen van online aanwezigheid en online zichtbaarheid te weten: het opbouwen en onderhouden van relaties (1), signalering en duiding van online aangejaagd geweld (2), online en offline interventiemogelijkheden (3) en nazorg (4). We zijn ons bewust van de juridische onzekerheden die rondom dit vraagstuk spelen – dat komt ook terug in het onderzoek (in focusgroep en interviews). Zo wordt genoemd dat wet- en regelgeving onduidelijk is en respondenten geven aan dat Europese afstemming en wetgeving nodig is, met duidelijke kaders over wat wel en niet online mag rond signalering en informatiedeling. *‘Organisaties willen er hun vingers niet aan branden en daardoor zijn organisaties niet structureel online aanwezig.’* Volgens de respondenten komt dit doordat privacywetgeving een veel te grijs gebied is: *‘Je overtreedt snel per ongeluk een wet.’* In het onderzoek speelt de juridische discussie een beperkte rol en ligt de focus op wat gemeenten al wél kunnen doen.

In dit onderzoek wordt ingegaan op hoe jongerenwerkers en medewerkers van de politieorganisatie in de praktijk omgaan met deze fasen. Er is onder andere gevraagd welke online en offline interventiemogelijkheden er daadwerkelijk worden gebruikt rondom het aanpakken van online aangejaagd geweld, wat we daarvan kunnen leren en wat daarbij goed werkt of wat juist niet goed werkt en waar handelingsperspectief vereist is. Bij alle interviews is ook aandacht besteed aan de samenwerking tussen verschillende partijen binnen het netwerk dat zich bezighoudt met jeugd en veiligheid.

Bij het afronden van dit onderzoek werd het rapport ‘Echt zijn in de online leefwereld’ gepubliceerd door de Hogeschool van Amsterdam. In dat onderzoek wordt een onderscheid gemaakt in zeven fasen, te weten: oriënteren, bekendheid en toegankelijkheid vergroten, signaleren, contact leggen, contact onderhouden/relaties opbouwen, behoeften peilen en perspectief bieden (Todorović et al., 2023). Per fase staan veel concrete tips weergegeven die deels overlappen met het onderzoek dat in deze rapportage wordt gepresenteerd. De belangrijkste verschillen zijn dat ons onderzoek breder is dan alleen jongerenwerk, er zijn meer netwerkpartners geïnterviewd (naast het betrekken van jongerenwerkers) en er wordt aandacht besteed aan hun onderlinge taakverdeling, samenwerking en aan organisatorische randvoorwaarden om een online preventieve aanpak mogelijk te maken.

¹ <https://indd.adobe.com/view/66ba1996-31b0-4142-bbe5-163dfc9b996d>

1.3 Vraagstelling en methoden

De hoofdvraag voor dit onderzoek is: 'Op welke manier geven praktijkmedewerkers uit de jeugdketen in de Amsterdam/Amstelland-gemeenten invulling aan het online contact en interventies richting jongeren ter voorkoming van online aangejaagd geweld?

Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in vier deelvragen:

1. Op welke wijze worden online relaties met jongeren opgebouwd?
2. Op welke wijze worden online signalen waargenomen en geduid (in online en fysieke context)?
3. Op welke wijze worden online interventies uitgevoerd?
4. Op welke wijze wordt invulling gegeven aan nazorg bij jongeren en professionals?

Dit rapport is gebaseerd op input vanuit beleidsdocumenten en 11 interviews gebaseerd op de vier eerdergenoemde fasen van online aanwezigheid en online zichtbaarheid. De 11 interviews zijn afgenomen met respondenten uit de politieorganisatie (4), vanuit jongerenwerkorganisaties (5) en met experts op het gebied van online jeugdcultuur (1) en de ketenaanpak jeugd (1). De keuze voor respondenten is in overleg met de Amsterdam/Amstelland-gemeenten tot stand gekomen en gericht op ketenpartners die bezig zijn of ideeën hebben over de vormgeving van een online werkwijze. De interviews zijn stapsgewijs thematisch geanalyseerd met oog voor de eerdergenoemde fasen. Het doel van een thematische analyse is het verkrijgen van inzichten in patronen door de gehele dataset. Dit is een systematisch proces dat voor dit onderzoek stapsgewijs is uitgevoerd (Braun & Clarke, 2012). Allereerst zijn de interviews getranscribeerd en meermaals herlezen. Pas daarna is gewerkt met de eerste coderingen, waarmee structuur in de dataset is aangebracht. In de volgende stap zijn verschillende coderingen samengevoegd tot relevante thema's (vandaar de naam 'thematische analyse'). Dit proces is voor dit onderzoek deductief van aard, aangezien de eerdergenoemde fasen afkomstig uit de literatuur de basis vormen (Nowell et al., 2017). De codes zijn samengevoegd tot vier overkoepelende fasen of thema's (relatieopbouw, signalering, interventie en nazorg). Zodoende is de invulling van de resultaten tot stand gekomen.

Daarnaast zijn in het onderzoek twee focusgroepen uitgevoerd om de belangrijkste conclusies en spanningsvelden te bevestigen of te ontkrachten en waar mogelijk verder uit te diepen. De focusgroepen zijn gehouden op 7 maart 2023 van 14:00-16:00 en op 16 oktober 2023 van 11.00-13.00. Bij de eerste focusgroep waren ongeveer 25 afgevaardigden van o.a. de Amsterdam/Amstelland-gemeenten, Actiecentrum Zorg en Veiligheid, Jongeren die het kunnen, SAOA straatcoaches, Adamas Credible Messengers, politie, Swazoom, Universiteit Rotterdam, Rijksuniversiteit Groningen en NHL Stenden. Een deel van de aanwezigen bij de focusgroep is eerder in het onderzoeksproces al geïnterviewd. Daarnaast zijn er aanvullende inzichten opgehaald van nieuwe respondenten (wel afkomstig uit de organisaties die door de Amsterdam/Amstelland-gemeenten zijn aangedragen). In de eerste focusgroep is onder andere aandacht besteed aan de vraag welke kennis mensen nodig hebben die betrokken zijn bij online hulpverlening en jongerenwerk, over het belang van een vertrouwensband, het belang van signaaldeling binnen de keten, de informatie-uitwisseling tussen jongerenwerk en de politie en werd er input gevraagd ten bate van de interventiematrix (voor meer informatie zie bijlage 2). De tweede focusgroep was bedoeld om de ontwikkelende handreiking die op basis van de literatuurreview en dit praktijkonderzoek tot stand zijn

gekomen verder aan te scherpen. In bijlage 3 is de belangrijkste input weergegeven die in deze sessie (ongeveer 12 professionals aanwezig) naar voren is gekomen. De resultaten van de interviews en focusgroepen zijn anoniem verwerkt in het onderzoek. In de rapportage wordt naar de geïnterviewde respondenten verwezen met vaste N-nummers. Op verzoek van de respondenten is vanwege mogelijke traceerbaarheid niet verwezen naar specifieke functies en organisaties. Er is gesproken met jongerenwerkers, straathoekwerkers, straatcoaches en Credible Messengers. In de tekst zal naar deze personen verwezen worden als jongerenwerkers. Ook binnen de politieorganisatie is gesproken met personen met verschillende uitvoerende posities. Ook hierin is niet gedifferentieerd in de rapportage. Verder wordt er ten bate van de anonimiteit naar alle respondenten verwezen met het persoonlijke voornaamwoord 'Hij'. Dit betekent niet dat alle respondenten mannen waren. 4 van de 11 respondenten waren vrouwen.

Het interviewprotocol en de opzet van focusgroep staan vermeld in Bijlage 1. Waar mogelijk zijn per fase lessen uit beleidsliteratuur toegevoegd. De beleidsliteratuur (of grijze literatuur) is gebaseerd op literatuur die is aangedragen door respondenten en overwegend gebaseerd op rapporten die zijn uitgekomen tijdens en na de covid-19 crisis (omdat daar veel lessen geleerd zijn) en zijn vooral ondersteunend aan het perspectief vanuit de praktijk. De interviewrespondenten staan vermeld in tabel 1.

Tabel 1 – Respondenten interviews

N1	Expert ketenaanpak jeugd/politie
N2	Jongerenwerker
N4	Jongerenwerker
N5	Jongerenwerker
N6	Jongerenwerker
N7	Jongerenwerker
N8	Expert online jeugdcultuur
N9	Politieorganisatie
N10	Politieorganisatie
N11	Politieorganisatie
N12	Politieorganisatie

2. Relaties opbouwen

2.1 Inleiding

In het eerste hoofdstuk wordt ingegaan op de manier waarop respondenten werken aan online en offline relatieopbouw met de doelgroep. Op basis van de literatuurreview zijn respondenten bevraagd op verschillende aspecten rondom het tot stand brengen en behouden van online contact. Op basis van de resultaten is het hoofdstuk als volgt ingedeeld. Eerst wordt ingegaan op de visie van respondenten op het belang van kennis van de online leefwereld en preventieve online aanwezigheid door professionals. Vervolgens wordt beschreven op welke manier en waar (fysiek of online) het eerste contact met de doelgroep bij voorkeur gelegd wordt. Daarna wordt ingegaan op het belang en de randvoorwaarden ten aanzien van de opbouw van een vertrouwensband met de doelgroep. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een paragraaf over de professionele randvoorwaarden die respondenten nodig achten om aan online relaties met de doelgroep te kunnen werken. Er wordt daarbij ingegaan op de professionele vaardigheden van de werknemer en formele kaders die geboden worden vanuit de werkgever (bijvoorbeeld in de vorm van een online werkwijze).

2.2 Versmelting online en offlinewereld

Uit (beleids)onderzoek blijkt dat jongeren de online en fysieke ruimte ervaren als twee werelden die in elkaar overlopen in plaats van gescheiden werelden (Briggs & Feve, 2014). Jongeren die zich begeven in de wereld van drillrap, bevinden zich veel vaker dan voorheen op sociale media, chatrooms of gameplatforms. De samensmelting van online en offline uit zich ook in het feit dat online betrokkenheid kan leiden tot offline-activiteit of escalatie (Nanninga et al., 2022, p.26; Greijdanus & Postmes, 2019).

Tijdens de focusgroep op 7 maart 2023 werd benoemd dat ontmoetingen in de buitenruimte plaats hebben gemaakt voor online afspraken. Nu jongeren elkaar online treffen, gebeurt dat buiten het zicht van ouders en jongerenwerkers. De respondenten onderschrijven in de interviews en tijdens de focusgroep het belang om inzicht te hebben in de online leefwereld van jongeren om zo trends en ontwikkelingen in kaart te brengen en te kunnen anticiperen op mogelijke escalaties door vroegtijdig te begrenzen. *‘Maar mensen die niet zo dicht bij de jongeren staan hebben geen idee van hoe belangrijk die onlinecomponent is in hun leven. Ze worden wakker en gaan online (focusgroep).*

De respondenten ervaren dat er voor jongeren geen strikte scheiding is tussen de online en de fysieke leefwereld. Het gewicht van de onlinecomponent in de levens van jongeren maakt ook dat jongerenwerkers veel tijd investeren om zicht te krijgen op die online leefwereld. Volgens de respondenten is verplaatsing van de professionals in de online leefwereld van jongeren een voorwaarde om te kunnen begrijpen wat jongeren daar meemaken. Ook biedt inzicht in de online leefwereld handvatten om te kunnen duiden of te voelen wat belangrijk voor jongeren is. Uit het voorgaande blijkt dat het begrip van de (online) leefwereld van jongeren onder professionals als essentiële voorwaarde wordt gezien voor het opbouwen van relaties met de doelgroep. Dit wordt verder ondersteund door de inzichten uit de literatuurreview dat de online en fysieke/offline leefwerelden van specifieke groepen in de samenleving (waaronder jongeren) steeds meer verweven zijn en dat verschillende online platforms uiteenlopende kenmerken en mogelijkheden voor

relatieopbouw hebben (Greijdanus et al., 2023). Het onderzoek van Todorović et al. (2023), waarin speciaal voor jongerenwerkers een handreiking is gemaakt om online werken te faciliteren, benadrukt ditzelfde startpunt. Jongeren bevinden zich veel op sociale media en een groot gedeelte van het sociale leven vindt voor deze groep online plaats. Deze bevinding is volgens het rapport van invloed op de 'vindplaats (=online), communicatie en werkrelatie' (Todorović et al., 2023, p.4).

2.3 Belang van preventieve relaties

Om goed geïnformeerd en voorbereid te zijn ten aanzien van mogelijke escalaties is het belangrijk dat instanties een vinger aan de pols houden in een breed spectrum van groepen, al ver voordat er sprake is van een crisis. Dit wordt door verschillende respondenten van de interviews beaamd. Vijf respondenten (N1, N2, N7, N8 en N12) benoemen expliciet dat het niet zinvol is om te investeren in online en/of offline relatie- en netwerkopbouw met jongeren in tijden van 'oorlog'. Relatieopbouw *'Vraagt een lange adem'* (N12) en het opbouwen van een netwerk kost veel tijd (N2, N5-N6, N12) *'En die tijd krijg je niet altijd'* (N2). Snel een netwerk proberen op te bouwen in tijden van crisis, loont volgens N1 en N12 niet: *'Jongeren hebben door dat je iets van ze wilt'* (N1) waardoor een duurzame relatie met de doelgroep niet tot stand komt. Volgens respondenten moet eerst geïnvesteerd worden in luchtig contact zonder bijbedoelingen. Het wordt afgeraden om bij het eerste contact te beginnen over (veiligheids)problemen (N7): *'Omdat je dan een jongere het gevoel kan geven dat je hem aan het monitoren bent, of dat je dingen aan het signaleren bent.'*

Het nut van bestaande online en offline contacten met de doelgroep beperkt zich volgens de respondenten niet tot preventie bij dreigende conflicten. Ook kunnen de contacten met de doelgroep worden aangewend tijdens crises en in de nazorg. Door alle respondenten wordt aangegeven dat bestaande netwerken met jongeren en sleutelfiguren aangewend kunnen worden om in kaart te brengen en te duiden wat er online en offline speelt onder de jongeren. Meerdere respondenten benadrukken dat: *'Kennis zit in de wijken zelf. Neem jongeren aan die zijn opgegroeid met de straatcultuur aldaar. Het is van grote waarde om juist hen te betrekken bij de organisatie. Zij kunnen een vertaling maken van straatcultuur naar de online uitwassen ervan.'* Het belang van het aangaan van preventieve relaties is samen te vatten als een wisselwerking tussen waardering voor jongeren enerzijds en het vergaren van informatie over de doelgroep anderzijds. N9 (politie) ziet bijvoorbeeld dat er verbeteringen mogelijk zijn in deze eerste, preventieve fase. *'De politie heeft nu voornamelijk het stempel van de laatste strohalm, terwijl er meer gedaan kan worden in de preventieve fase.'* Een samenwerkingsverband is daar volgens deze respondent een optie. *'Er zijn ook andere partners [dan de politie] die een inspanningsplicht hebben.'* Respondent N12 (politie) ziet een essentiële rol voor jeugdwerkers: *'Jeugdwerkers in ons gebied hebben goed contact met de jeugd, zij spreken de mensen soms meer dan wij.'* In de Fenomeenanalyse Extremisme Noord-Nederland wordt geschreven dat het onderhouden van een netwerk van ketenpartners binnen én buiten de overheid essentieel is (Nanninga, Jonge & Valk, 2022). De auteurs noemen scholen, buurtteams, jongerenwerkers en religieuze gemeenschappen als partners. Ook de literatuurreview onderschrijft het belang van relatieopbouw in vreedstijd en biedt concrete aanknopingspunten voor hoe professionals effectief een duurzame vertrouwensband kunnen opbouwen (Greijdanus et al., 2023).

2.4 Online of offline contact leggen

Het belang van de online leefwereld voor jongeren wordt door alle respondenten bevestigd, maar dit leidt er niet toe dat zij allemaal in die online leefwereld contacten met jongeren aangaan.

Bij N1, N2, N7 t/m 12 heeft de behoefte om inzicht te krijgen in de online leefwereld geleid tot de wens 'om daar te zijn, waar de jongeren ook zijn: het online domein' (N7). Zij geven hier invulling aan door op diverse online platforms contact met jongeren te onderhouden. Die behoefte contrasteert met de behoefte van N4 t/m N6 (jongerenwerkers) om in relatieopbouw te investeren door middel van offline contact met de doelgroep. De online platforms waar de jongeren zich begeven gebruiken zij meer als 'naslagwerk' op het gebied van trends en lokale ontwikkelingen. Begrip van de online leefwereld kan volgens deze respondenten opgebouwd worden zonder actief te investeren in de opbouw van online contacten met jongeren. Dat doen zij offline. N4 t/m N6 onderbouwen hun voorkeur voor fysiek contact met de doelgroep door te verwijzen naar de beperkingen voor menselijke interactie van online contact. De nadelen van online contact zijn volgens N4 t/m N6 gelegen in het feit dat iemand zich anders kan voordoen dan hij is. Daarnaast kan online contact met jongeren ervaren worden als een inbreuk op de privacy van de professionals. Ook wordt aangegeven dat jongeren de online ruimte als te formeel ervaren, waardoor echt contact moeilijk tot stand komt. In de literatuurreview wordt aangegeven dat formaliteit of juist vervaging van hiërarchie in onlinecommunicatie sterk afhankelijk is van het specifieke platform waarop de interactie plaatsvindt (Greijdanus et al., 2023). Hoewel N4 met een aantal cliënten contact onderhoudt via online platforms stelt hij: *'Fysiek is de basis. Je bent met mensen aan het werk. Je moet gevoelens kunnen waarnemen en uitleggen [...] als je naar de dokter gaat, ga je ook liever fysiek dan via de telefoon. Dan voel je je ook serieuzer genomen.'* Daarnaast leent de doelgroep zich volgens N4 niet altijd even goed voor online contact. Hij verwijst hier met name naar het overbrengen van negatieve boodschappen en het houden van slechtnieuws gesprekken die inleving en emotionele ondersteuning vereisen. Dat is online lastiger waar te maken dan offline. Dit heeft onder andere te maken met nuance die lastig te maken is in online (geschreven) communicatie (zie ook Greijdanus et al., 2023).

Andere respondenten zien online contact als een waardevolle aanvulling op offline contact. Zo zegt N8: *'Je hoeft online ook niet hele andere dingen te doen, of wat dan ook. Benut het [online contact] gewoon om een integraler beeld te krijgen van jouw jongeren.'* Volgens N2 (jongerenwerk) zijn beide werelden belangrijk als je met jongeren werkt: *'Je moet zowel fysiek als online aanwezig zijn. Fysieke en online aanwezigheid, vormen een aanvulling op elkaar.'* Hoewel online contact met jongeren als noodzakelijk en waardevol wordt geacht, onderstreept N9 (politie) ook het belang van fysieke aanwezigheid: *'In de fysieke ruimte, op straat, zijn er meer mogelijkheden om met elkaar in gesprek te gaan. De beste gesprekken voer je niet online binnen 240 tekens. Dan moet je gewoon naar buiten gaan om te kijken of er een ingang zit.'* Dit komt ook naar voren in de literatuurreview – hierin wordt gesteld dat professionals wel inzicht moeten hebben in de verwevenheid tussen online en offline, maar dat ze hun werk niet volledig online moeten doen (Greijdanus et al., 2023).

De fysieke context wordt gebruikt door professionals als ingang om online contacten te leggen. Zo geven N7 (jongerenwerk) en N8 (expert online jeugdcultuur) aan dat het hun voorkeur heeft om online te verbinden met jongeren die zij al kennen van fysieke activiteiten. N7 werft actief mogelijke volgers voor het online bedrijfsplatform onder de doelgroep door fysiek contact te zoeken. N1 beschrijft hoe een wisselwerking van laagdrempelig offline en online contact uiteindelijk kan leiden tot een onlinenetwerk met de doelgroep. Zij zijn dus van mening dat het complete beeld rondom jongeren pas gevormd kan worden als uit beide leefwerelden wordt geput. Uit de literatuurreview blijkt dat een onlinenetwerk (en ook online aangejaagd geweld) niet gebiedsgebonden hoeft te zijn. Dit betekent dat fysieke contacten maar een deel representeren van het mogelijke relevante onlinenetwerk, dus niet alle contacten per individu kunnen eerst fysiek worden opgebouwd; dit zou leiden tot

gedeeltelijke en selectieve (gebiedsgebonden) ontsluiting van een netwerk voor professionals (Greijdanus et al., 2023). Het is goed om daar rekening mee te houden.

Een tweede argument voor online relatieopbouw is dat dit als drempelverlagend alternatief wordt gezien voor jongeren die nog geen fysiek contact op durven te nemen (N2, N7 t/m N12). Met name de politie ervaart die laagdrempeligheid van onlinemogelijkheden als nieuwe kans om met de jongeren te verbinden. De laagdrempelige wijze van contactlegging is één van de functies van online jongerenwerk die ook door Todorović et al. (2023) beschreven is. In onze analyse is inzicht in de leefwereld van jongeren een randvoorwaarde voor het uitvoeren van online hulpverlening. Profilerings komt bij ons minder aan bod en kan een goede toevoeging zijn. *'Jongerenwerkers die online actief zijn, geven de integrale aanpak een gezicht door te delen dat ze samenwerken met verschillende ketenpartners'* (Todorović et al., 2023, p.10).

Er is dus discrepantie tussen de manier waarop door de respondenten vanuit het jongerenwerk en de politieorganisatie aankijken tegen de mate waarin online contact de verbinding met de jongeren vergemakkelijkt of juist bemoeilijkt. Deze tegenstelling kan mogelijk verklaard worden door een verschil in taken en rollen van verschillende netwerkpartners in relatie tot de jongeren.

De literatuurreview vertoont sterke raakvlakken met bovenstaande bevindingen waaruit blijkt dat beleid over de vraag en in hoeverre men online of offline contact aangaat met burgers rekening moet houden met mogelijke vervaging van hiërarchie (of formalisering van communicatie) en met grote verschillen tussen doelgroepen (digitale kloof). Daarnaast speelt in deze beslissingen ook mee wat de mogelijke invloed van onlinecommunicatie is op het imago van de instantie. Het is niet voldoende om alleen offline en dus fysiek aanwezig te zijn als je als jongerenwerker écht de verbinding met jongeren wilt aangaan, waardoor er vraag is naar de moderne jongerenwerker die affiniteit heeft met online werken (Todorović et al., 2023). In het betreffende onderzoek wordt aandacht besteed aan de handelingsverlegenheid die jongerenwerkers online ervaren (een bevinding die strookt met de jongerenwerkers die in ons onderzoek zijn gesproken).

2.5 Belang van vertrouwen en randvoorwaarden

Een aantal respondenten benoemt vertrouwen expliciet als een noodzakelijke basis waaruit verder contact met de doelgroep tot stand kan komen. Volgens N8 (expert online jeugdcultuur) is er sprake van een vertrouwensband *'Wanneer jongeren geen drempel voelen om met jou te praten over zaken die ze niet delen met ouders en vrienden.'* N5 beschrijft een vertrouwensband als een connectie *'waarbij jongeren zich vrij voelen om alles met mij en mijn collega's te delen.'* Hij streeft ernaar als een grote broer gezien te worden door de doelgroep. Van een vertrouwensband is volgens N2 (jongerenwerk) sprake *'wanneer een jongere zich als het ware thuis voelt bij je, dat je gehoord en gekend wordt en dat je kunt bouwen en vertrouwen hebben in elkaar.'*

De respondenten bouwen op verschillende manieren aan een vertrouwensrelatie. N7 illustreert: *'Soms plaatsen wij stellingen, bijvoorbeeld: 'Ik voel mij lekker in mijn vel', en dan kunnen ze daar eens of oneens op klikken. Daardoor kan je doorvragen en daardoor leren wij de jongeren beter kennen, als die jongeren ervoor openstaan om een gesprek aan te gaan. Zo bouw je een band op'.* N8 zegt hierover: *'Als je je online maar gewoon gedraagt en profileert alsof je een goede intentie hebt, dan is er geen probleem om online te verbinden met jongeren. Een klein gesprekje is al de basis. Er is niet veel voor nodig om een vertrouwensband te creëren, zolang je ze maar aandacht geeft.'* Dat vertrouwen wordt volgens N6 (jongerenwerk) gecreëerd op basis van oprechtheid: *'Gewoon eerlijk zijn met diegene, de*

intentie erachter [het contact] duidelijk maken.' In de literatuurreview worden deze bevindingen aangevuld met het punt dat burgers vertrouwen verder reikt dan de onderlinge/interpersoonlijke band. Vertrouwen faciliteert ook informatie-uitwisseling tussen burgers en instanties. Je krijgt niet alleen meer informatie over hoe het met deze specifieke persoon gaat, maar ook eerder signalen als zij zich zorgen maken over iets of iemand in hun omgeving (Greijdanus et al., 2023).

N12 (politie) geeft aan dat het voldoende is om af en toe een post te liken, te reposten of ergens een commentaar op te plaatsen om aan de basis van een vertrouwensrelatie te werken. Hij geeft aan dat vanuit dit contact soms contact via een privé bericht (buiten het zicht van het publiek) ontstaat op bijvoorbeeld Instagram. Soms resulteert een online relatie in een fysieke ontmoeting. Met zijn likes gaat N12 bedachtzaam om, omdat die niet in elke context gepast zijn, bijvoorbeeld als het content betreft waar je niet achterstaat. Op drillraps reageert hij bijvoorbeeld niet met een like, maar met een DM waarin hij aangeeft de artistieke uiting te waarderen maar zich niet te kunnen vinden in de inhoud: 'He, vette beat! Maar de tekstDaar ben ik het niet helemaal mee eens. Ze lachen daar dan om.'

N7 (jongerenwerk) benoemt dat het vieren van successen belangrijk is en de online band met de jongeren versterkt. Als jongeren bijvoorbeeld een cursus hebben behaald, dan delen ze een screenshot van het bericht in hun *story's*. Bijvangst is dat andere jongeren dan ook zien wat hij voor ze betekend heeft en zien dat er voor hen ook mogelijkheden zijn als ze met N7 en zijn organisatie in contact treden. De kracht van het positief in beeld brengen van jongeren strookt met de bevindingen beschreven in de rapportage van Todorović (2023). Een teken van wederzijds vertrouwen is volgens N9 (politie) wanneer hij toegelaten wordt tot online groepen: *'Het feit dat ze me toelaten betekent dat ik mee mag kijken, we vertrouwen elkaar.'* Samenvattend geven de respondenten aan dat een vertrouwensband ook online laagdrempelig tot stand kan komen.

2.5.1 Voorwaarde vertrouwensband: helderheid over grenzen

N1 (expert ketenaanpak jeugd/politie) benoemt de beperkingen aan de invulling van het begrip vertrouwensband zoals die wordt begrepen door de bovengenoemde respondenten: *'Ik denk dat je die [vertrouwensband] als professional niet kunt hebben. Een vertrouwensband gaat ervan uit dat als je iets vertelt, de ander dat voor zich moet houden. Dat kan niet als professional. Je hebt een bepaalde rol, een bepaalde functie en je verhoudt je tot andere ketenpartners. Je kunt dus eigenlijk nooit spreken van een vertrouwensrelatie. Je kunt wel spreken van een goede professionele relatie.'* De grens die N1 signaleert aan de vertrouwelijkheid, wordt ook door N2, N7 (beide jongerenwerkers) en N9 t/m N12 (politie) opgemerkt. Maar volgens deze respondenten is een (online) vertrouwensrelatie met jongeren wel mogelijk, ook al zijn er grenzen aan de vertrouwelijkheid.

Volgens N1, N2, N7, N9 en N12 ligt vertrouwen ook in voorspelbaarheid en duidelijkheid over de grenzen van de vertrouwelijkheid. N2: *'Melden wanneer er actie ondernomen moet worden en dat in zo'n geval ook doen, schept duidelijkheid waardoor het contact ook weet wat te verwachten.'* Alle respondenten geven aan deze disclaimer aan het begin van het contact mede te delen aan de jongeren. N7: *'Wij vertellen altijd: wij hebben de meldplicht. Dus als jij iets aan mij vertelt wat jou in gevaar kan brengen of wat een ander in gevaar kan brengen, dan moeten wij er wat mee.'* Tegelijkertijd zit hier een spanningsveld voor jongerenwerk. N2, N4 t/m N7 (jongerenwerk) geven namelijk aan dat het voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie met jongeren belangrijk is, dat zij niet als verlengstuk van de politie gezien worden en dat zij niet op die wijze observeren. In de literatuurreview worden ook aanbevelingen gedaan over hoe jongerenwerkers hiermee om kunnen gaan (Greijdanus et al., 2023).

In grote lijnen is er onder respondenten overeenstemming dat een vertrouwensband (of professionele relatie) met jongeren opgebouwd kan worden, mits er rekening gehouden wordt met de professionele kaders als de meldplicht en het vooraf geven van een disclaimer.

2.5.2 Voorwaarde vertrouwensband: transparantie professionele rol

Naast het vooraf verschaffen van helderheid over de grenzen van de vertrouwelijkheid, benoemen N2, N7 t/m N12 dat het voor jongeren duidelijk moet zijn dat zij vanuit een professionele hoedanigheid contact met hen aangaan. N9 (politie) vertelt hoe hij helderheid over zijn functie verschaft: *‘Mijn profiel is één en al politie, je moet daarover open en transparant zijn. Duidelijkheid [op platforms] is echt iets waarin geïnvesteerd moet worden. Je hebt te maken met de politie, en ik ben ook gewoon een ‘opsporingsambtenaar.’* N1 (expert ketenaanpak jeugd) verwoordt waaraan hij denkt als het over online herkenbaarheid van professionals gaat: *‘Allemaal hetzelfde lettertype, dezelfde boodschap, hetzelfde jasje aan, bedrijfslogo erop: duidelijk als professional.’* Het belang van helderheid ten aanzien van de professionele rol van waaruit het contact wordt gelegd, wordt ook vanuit jongerenwerk onderstreept. N2 onderbouwt dit als volgt: *‘Praktijkvoorbeelden laten zien dat het voor onze cliënten niet altijd duidelijk was in welke hoedanigheid medewerkers van onze organisatie op het internet/sociale media communiceerden met hen: was het als professional van onze organisatie of gaat het om een iemand die een vriend kan/wil worden?’*

In de rapportage van Todorović et al. (2023) wordt een vergelijkbare stelregel meegegeven voor een mogelijke online werkwijze, te weten: zorg dat je te allen tijde herkenbaar als jongerenwerker actief bent (Todorović et al., 2023, p.16). Daarvoor benadrukken de auteurs voornamelijk herkenbaarheid in kleding, dat moet ook online uitgedragen worden. Dit komt volledig overeen met wat wij hebben benoemd in onze praktijkverkenning en literatuurreview (Greijdanus et al., 2023)

Een echte *don't* die door respondenten genoemd is ten aanzien van het leggen van online contact met jongeren, is het gebruik van nep- en privé-accounts. Het is volgens respondent N12 ook niet gewenst om met meerdere professionals op hetzelfde profiel te werken. N12 onderbouwt dit: *‘Bij accounts waar meerdere mensen op werken, ontbreekt een persoonlijke benadering. Meerdere mensen praten via hetzelfde account waardoor het voor de jongeren onduidelijk is met wie ze te maken hebben.’* Om echt te investeren in een band raden meerdere respondenten aan om te werken met persoonlijke, individuele maar duidelijk professionele profielen. Zie ook de literatuurreview waarin op basis van wetenschappelijke inzichten het gebruik van nepaccounts, privé-accounts en groepsaccounts wordt afgeraden (Greijdanus et al., 2023). In de nieuwe handreiking ‘online onderzoek’ is aangegeven dat de huidige wetgeving het ook niet toestaat.²

2.5.3 Overige voorwaarden vertrouwensband

Kennis van online straatcultuur, groepsrollen en groepsdynamiek zijn door meerdere respondenten benoemd als noodzakelijke voorwaarden om relaties op te bouwen met jongeren. Verscheidene respondenten benadrukken hierin het belang van kennis over het bestaan van een duidelijke groepsdynamiek, met daarin een verschil in positie tussen leiders en volgers.

Er moet rekening gehouden met groepsrollen en de achterliggende dynamiek om invloed te hebben op groepen jongeren. Zo maakt respondent N2 (jongerenwerk) duidelijk dat de leiders beïnvloed

² <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/10/19/1-handreiking-handhaving-van-de-openbare-orde-en-veiligheid>

moeten worden, juist omdat deze leiders een expliciet afwijkende rol innemen ten opzichte van andere groepsleden. Respondent N4 (jongerenwerk) herkent zich in deze redenatie en geeft een treffende beschrijving van de verschillende groepsrollen. Respondent N4 over leiders en volgers: *‘In het contact geeft een leider sneller weerwoord of tegenspraak vanuit een eigen visie. Een volger is daarentegen eerder te kwalificeren als ‘zacht’, iemand die aanhoort en in dat geval ook minder het verbale conflict opzoekt. Bij een volger merk je dat hij loyaal aan één persoon is’*. Respondent N6 legt de directe verbinding naar het fenomeen drillrap en maakt de rollen expliciet herkenbaar. *‘In de drillrap zie je heel duidelijk de leider/volger rol. De leider is degene met de meeste views en likes, en maakt duidelijk wat er gaat gebeuren.’* Vanuit die eigen visie en hun aanzien hebben leiders de invloed om de groep in een bepaalde richting te bewegen. Volgers zijn daarentegen geneigd om mee te bewegen. Daarmee kunnen de leiders in de groep hun aanzien ook positief inzetten, aldus respondent N10. *‘Er zijn jongeren geweest met veel aanzien, die op sociale media hebben gezet: “Laten we de buurt eens op een goede manier in het nieuws zetten.”* In de literatuurreview worden er nog opties toegevoegd die gebaseerd zijn op verschillende groepsrollen (Greijdanus et al., 2023).

Investeren in contact met leiders betaalt zich niet altijd uit. Een ingang is moeilijk te vinden, maar levert wel veel op, gezien de invloed die leiders hebben in de groep. Zowel vanuit politie (N1, N9 t/m N12) als jongerenwerkorganisaties (N2, N4 t/m N7) wordt aangegeven dat niet met alle jongeren contact op te bouwen is. N11 (politie) geeft aan dat hij focust op de partijen die wel willen in plaats van *‘Aan een dood paard te trekken.’* N6 (jongerenwerk) geeft aan dat het contact moeilijker op te bouwen is met leiders. Het valt hem op dat hij meer contact heeft met ‘loopjongens’ die wel contact hebben met de leiders. N2 geeft ook aan dat het niet altijd loont om de aandacht op de leider te richten. *‘Vaak is het makkelijker om een ingang te vinden bij iemands vriendin bijvoorbeeld.’*

Met name bij leiders die in criminaliteit verwickeld zijn, is het volgens respondenten moeizamer om contact te leggen. Net als N7 benoemt N6 dat sommige jongeren al te diep zijn afgegeden en daarom niet meer openstaan voor contact. N6: *‘Er zijn ook jongeren die heel graag in de criminaliteit willen zitten. Sommige jongeren houden echt van die spanning. Dan is het gewoon lastig om die te helpen. We staan er natuurlijk wel altijd voor open om ze te helpen.’* Vanuit de literatuurreview wordt als les meegegeven dat vaak wordt gedacht dat bepaalde jongeren met criminele (psychopathische) kenmerken niet openstaan voor contact met de politie, maar uit onderzoek komt naar voren dat dit vooral wordt bepaald door het verloop van eerdere contacten met de politie (Greijdanus et al., 2023).

2.6 Online werken: Professionele vaardigheden, voorwaarden en kaders

In de interviews zijn de respondenten bevraagd op de professionele vaardigheden die zij noodzakelijk achten om online te kunnen werken met de doelgroep. De gevoelde noodzaak om ‘iets te doen met online’ betekent immers niet dat elke professional ook over de vaardigheden beschikt om dat te kunnen. Een veelgenoemde professionele vaardigheid voor online werken is flexibiliteit (N1, N4 t/m N7, N9 t/m N12). N6 (jongerenwerk) vult dit in als *‘Inzetbaarheid buiten kantooruren bij jongeren die aan het afglijden zijn richting criminaliteit.’* Voor N6 had dit de consequentie dat hij soms ook gedurende de nachten bereikbaar was in tijden van onderling conflict tussen jongeren. Hij zag het als zijn rol om te de-escaleren en begrenzen waar dat mogelijk was, ook buiten kantooruren. N1 (expert ketenaanpak jeugd/politie) en N8 (expert online jeugdcultuur) benoemen dat jongeren ook buiten openingstijden hulp of een luisterend oor van professionals nodig hebben. N1: *‘Op een dag kreeg een van de wijkagenten s ‘avonds een privé bericht van een meisje dat thuis misbruikt werd.’* De kern van het argument voor flexibiliteit zit erin dat jongeren met conflicten, escalaties en allerlei problemen

ook buiten kantooruren, laagdrempelig bij professionals die online werken terecht moeten kunnen. Vanuit de werkgever zouden N1 en N12 (politie) graag zien dat zij de vrijheid krijgen om hun uren naar eigen inzicht in te zetten. Van de werkgever vraagt dit ruimte en vertrouwen in medewerkers in plaats van controledrift over hoe de werknemer zijn of haar tijd besteedt.

Naast flexibiliteit benadrukken alle respondenten dat kennis over online straatcultuur belangrijk is om de verbinding met jongeren te kunnen leggen en/of te begrijpen wat er gezegd wordt. Dit betekent echter niet dat de professional per se straattaal met de jongeren moet spreken om aansluiting te vinden (zie ook Greijdanus et al., 2023). N12: *'Als straattaal niet bij je past, gebruik dat dan niet. De doelgroep prikt daar doorheen en neemt je niet serieus.'* De boodschap is dat professionals een benadering moeten kiezen die past bij hen als persoon en de organisatie, maar wel up-to-date moet blijven ten aanzien van veranderingen in straattaal. Datzelfde geldt voor kennis van populaire sociale mediaplatforms, zoals genoemd door respondenten N7, N9, N11 en N12.

In de interviews is gevraagd of de respondenten door hun werkgever zijn opgeleid om online met de doelgroep te werken. Net als in de politieorganisatie krijgen jongerenwerkers door hun werkgever trainingen en cursussen aangeboden, maar die gaan niet expliciet over het opbouwen van (online) contact met jongeren. Respondenten vanuit de politieorganisatie geven aan dat zij kennis hebben meegekregen van juridische kaders rondom online monitoring. Tijdens de interviews benadrukken N9, N11 en N12 (politie) dat zij werken op basis van openbare bronnen, weten wanneer er sprake is van monitoring en benadrukken zij de grenzen van de wet niet te overtreden door meer op te zoeken dan nodig is voor hun functie. N10 zegt hierover: *'Als jij twee keer iemands profiel aanklikt ben jij al aan het volgen. Dat mogen wij niet.'* Aanvullend zegt N10: *'Wil je doorzoeken dan is er toestemming nodig van de officier (van justitie, red.).'* Hieruit blijkt dat de nadruk binnen de politie vooral ligt op wat er niet kan en mag in het online domein. Er ligt minder focus op de manier waarop het contact met jeugd online tot stand kan worden gebracht. Dit betekent dat de respondenten hier met name vanuit hun eigen gevoel invulling aan geven. Zij geven aan dat niet elke medewerker geschikt is om online te werken met jongeren.

Tijdens de focusgroep is een stelling ingebracht met de strekking dat online werken verplicht moet zijn voor professionals die met jongeren werken voor de preventieve aanpak van online aangejaagd geweld (en breder). De respondenten waren van mening dat niet iedereen online hoeft te kunnen werken, maar dat er binnen een team wel mensen moeten zijn die affiniteit hebben met de onlinewereld. Verder waren de aanwezigen van mening dat online werken niet bij iedere werknemer past, en dat dit dus ook niet van iedereen verwacht moet worden. Daarnaast is de mate waarin online werken passend is, afhankelijk van de functie of positie die iemand bekleedt. In uitvoerende posities is het volgens de respondenten belangrijker om online te kunnen werken dan op beleidsmatig niveau. Op beleidsniveau is het echter wel van belang dat men de noodzaak ziet van het online contact met jeugd op uitvoerend niveau. Op beleidsniveau moeten kaders worden vastgesteld die binnen de organisatie rugdekking en steun geven aan medewerkers die online werken (zie ook Greijdanus et al., 2023).

Hoewel de meeste respondenten wel ideeën hebben over hoe zij deugdelijk online met jongeren kunnen werken in de aanpak van online aangejaagd geweld, beschikt alleen de organisatie waar N7 (jongerenwerk) werkzaam is over een formele online werkwijze. In die werkwijze worden regels voor online aanwezigheid en online contact met jongeren vastgelegd. N8 (expert online jeugdcultuur) denkt dat de handvatten die zo'n online werkwijze bieden wel nodig zijn om eventuele drempels en

handelingsverlegenheid weg te nemen voor jongerenwerkers ten aanzien van online werken (zie ook de Vries en Bantema, 2022).

In de online werkwijze van de organisatie van N7 wordt beschreven welke inhoud geplaatst mag worden, hoe de bio eruit moet zien, wanneer iets gerapporteerd moet worden, en dat professionals jongeren niet accepteren op persoonlijke privé-accounts. Daarnaast biedt de werkgever van N7 protocollen bij bedreigingen en uitschelden door jongeren en zijn er standaardteksten waar de werknemers gebruik van kunnen maken. In de werkwijze is ook vastgelegd dat jongerenwerkers werken met gesloten (of afgeschermd) persoonlijke, professionele profielen. De onderbouwing daarvoor is volgens N7: *‘Je gaat daadwerkelijk een soort overeenkomst aan met een jongere van ‘jij voegt mij toe, ik vroeg jou toe, dan heb ik ook toestemming om contact met jou op te nemen en jij met mij.’* Een ander argument voor het gebruik van gesloten profielen is volgens N7 dat sommige content niet bestemd is voor iedereen.

N2 werkt momenteel aan een visie voor een online werkwijze van zijn organisatie. Een visie moet leiden tot meer eenduidigheid in de online handelswijze. Het was naar zijn mening nodig om bewustwording te creëren bij de professionals (medewerkers) over hoe je als vertegenwoordiger van de organisatie online communiceert met cliënten. Daarnaast wil hij met een online werkwijze voorkomen dat er misverstanden ontstaan of dat er in het uiterste geval professionals lastiggevallen worden door cliënten. N2 benadrukt dat er naar voorbeeld van andere organisaties is gewerkt: *‘We kunnen leren van andere organisaties.’* Hierbij verwijst hij naar de organisatie waar N7 werkzaam is. Vragen die volgens N2 in de visie behandeld moeten worden zijn onder andere: Wat wil je bereiken op sociale media? Wil je informatie delen en/of ophalen? Wat is de doelgroep en op welke manier wordt daarmee contact gelegd? Ten bate van de herkenbaarheid van de organisatie wordt gedacht aan een huisstijl en het standaardiseren van vaste intro en afsluitende zinnen (waarbij verwezen wordt naar de handelswijze van bekende vloggers die gebruikmaken van vaste intro en afsluitende zinnen om hun herkenbaarheid te vergroten). Om laagdrempelig voor jongeren bereikbaar te zijn, stelt N2 voor om met open profielen te werken. Dit is het tegenovergestelde van de aanpak van de organisatie van N7. Er zijn daarmee binnen vergelijkbare jongerenwerkorganisaties verschillende visies op het werken met een open of gesloten profiel. De organisatie van N2 wil geen jongeren uitsluiten en stelt dat laagdrempelig contact beter bij de visie van de organisatie past.

Binnen de (te ontwikkelen) werkwijzen van N2 en N7 (jongerenwerk) is aandacht voor dezelfde zaken, zoals eenduidige representatie naar de doelgroep en kaders waarbinnen medewerkers online werken. Er dient ruimte te komen voor professionals om mee te denken over een onlineaanpak. *‘Bij organisaties zou er een aparte pot geld moeten zijn om zich ook in de online leefwereld te begeven, want nu doen ze het wel, maar kost het echt te veel tijd.’* Een kanttekening is dat een organisatie een jongerenwerker niet kan verplichten om ook online te werken, onder andere vanwege privacy. *‘In rapportages aan de gemeente worden nu ook al de namen van straatcoaches weggehaald na een incident waarbij de namen naar buiten kwamen.’* Ook moeten organisaties op papier zetten hoe er met informatie wordt omgegaan (delen van informatie). *‘In het delen van informatie zit een duidelijk verschil tussen jongerenwerkers en politie: de opsporingstaak.’* Op dit moment zijn er, volgens de aanwezigen in de focusgroep, nog te veel ongeschreven afspraken over dit aspect; *‘(te) sterk afhankelijk van de personen.’* De politie kan, wanneer zij dicht op de doelgroep staat, ook heel waardevolle informatie krijgen uit de eerste hand. Hierdoor kunnen jongerenwerkers uit de wind worden gehouden. *‘Tegelijkertijd is de drempel om naar de politie te stappen erg hoog.’* Ook wordt

genoemd dat *‘ook politiemensen soms de wrijving ervaren tussen wat hen in vertrouwen wordt verteld en wat ze verplicht moeten vastleggen.*

Ook is er ruimte voor organisatiespecifieke voorkeuren in de online werkwijzen, zoals de keuze voor het werken met open of gesloten persoonlijke, professionele profielen. Hieruit blijkt dat organisaties oog hebben voor dezelfde thema's binnen hun online werkwijze maar dat zij op andere wijze invulling geven aan die thema's. Zij kijken wat zij het beste bij hun organisatieprofiel vinden passen. De werkwijzen van N2 en N7 kunnen dienen als leidraad van keuzes die andere organisaties kunnen maken ten aanzien van de invulling van hun online werkwijze.

2.7 Conclusie

In dit hoofdstuk staat het belang van het opbouwen van relaties ten bate van de preventie van online aangejaagd geweld centraal. Het belang van het aangaan van preventieve relaties en de versmelting van de online en offline leefwereld voor jongeren worden breed onderkend. Contact met de doelgroep wordt niet alleen belangrijk geacht voor de vroegtijdige onderkenning van incidenten, maar wordt ook ingezet bij de duiding, interventies en nazorg. Het inzicht dat contact belangrijk is, leidt niet bij alle respondenten tot de wens om dat contact ook online te leggen. Met name jongerenwerkers zijn van mening dat een vertrouwensrelatie in de fysieke omgeving wordt opgebouwd vanwege de beperkingen die online contact met zich meebrengt. Wel zijn zij van mening dat online platforms waardevolle informatie bieden over trends en ontwikkelingen ten aanzien van ‘hun’ jongeren.

Vanuit de politie wordt de urgentie om online de verbinding met jongeren te leggen gevoeld, omdat zij de onlinewereld zien als de bron van escalaties tussen jongeren. In literatuurreview is te lezen dat de relaties tussen onlinegedrag en escalatie – en in het bijzonder tussen drillrap en geweld op straat – wel wat complexer zijn dan puur te stellen dat de onlinewereld de bron is van escalatie. Specifieke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden maken dat de aard en omvang van het online contact met de doelgroep verschilt tussen jongerenwerk (N2 t/m N7) en politie (N9 t/m N12).

Bij het aangaan van online contact beschouwen respondenten helderheid over de professionele hoedanigheid van contact en grenzen van vertrouwelijkheid als de belangrijkste randvoorwaarden om op integere wijze in contact te treden met jeugd. Het opbouwen van een onlinenetwerk met de doelgroep is tijdsintensief en vraagt van werknemers dat zij flexibel inzetbaar zijn. Respondenten geven aan dat het aangaan van online relaties geen bijzondere, nieuwe vaardigheden van de professional vereist en dat online contact laagdrempelig tot stand komt. In de literatuurreview zien we ook dat veel sociaalpsychologische processen uit de fysieke wereld een vergelijkbare online equivalent hebben. Tegelijkertijd zijn er ook verschillen (bijvoorbeeld in de mate waarin genuanceerde communicatie mogelijk is) tussen fysieke en online interacties en ook tussen online interacties via verschillende platformen.

Wel wordt door de respondenten van dit praktijkonderzoek de waarde erkend van kennis over de online straatcultuur, straattaal en groepsdynamiek omdat daarmee uitingen beter geduid kunnen worden en gericht contacten gelegd kunnen worden. Om het inzicht in straatcultuur en groepsdynamiek te vergroten, wordt aangeraden om kennis bij de doelgroep zelf in te kopen. Om online relatieopbouw te faciliteren zouden werkgevers ervoor kunnen kiezen om hun werknemers de tijd en ruimte te bieden om hun digitale vaardigheden en kennis van online platforms te ontwikkelen. Daarnaast is het behulpzaam om keten/netwerk breed, - met ruimte voor profilering van verschillende ketenpartners - een online werkwijze te ontwikkelen waarin is vastgelegd hoe medewerkers zich online moeten profileren. Dit biedt medewerkers houvast en creëert eenduidigheid naar de jongeren toe.

3. Signaleren van online aangejaagd geweld

3.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk is te lezen hoe respondenten werken aan de online relatieopbouw met de doelgroep. Online aanwezigheid en bereikbaarheid kan verschillende doelen dienen. In het kader van dit onderzoek wordt gekeken naar de manier waarop professionals in de jeugdketen zich online profileren om zodoende preventief in te kunnen grijpen als zaken lijken te escaleren. In dit hoofdstuk wordt daarom ingegaan op het belang van online aanwezigheid ten bate van de signalering van online aangejaagd geweld. Verder wordt de online 'vindplaats' van jongeren onderzocht: op welke platforms bevindt de doelgroep zich, waarom juist die platforms en welke beperkingen brengen die platforms met zich mee voor professionals die zicht op de doelgroep proberen te houden. Daarna wordt ingegaan op hoe signalen worden opgemerkt en geduid in de organisatie en binnen de keten. Er wordt afgesloten met een paragraaf over de knelpunten in de signaaldeling tussen politie en hulpverlening, die voortkomen uit de verschillende rollen van de betrokken partijen ten aanzien van de doelgroep.

3.2 Belang online aanwezigheid voor signalering

Vanuit de respondenten wordt aangegeven dat het voor de vroegtijdige signalering van ontsporing belangrijk is om online aanwezig te zijn voordat zaken uit de hand lopen. N1 (expert jeugdketen aanpak/politie): *'Je dient zicht te hebben, ook wanneer er misschien nog geen incidenten spelen.'* Dit onderstreept ook het belang van het opbouwen van relaties in vreedstijd (zie vorige hoofdstuk). N2 (jongerenwerk) geeft aan dat zijn organisatie nu nog vaak te laat signalen opmerkt: *'Er gaan signalen aan online aangejaagd geweld vooraf, die nu nog te laat onderkend worden. Het is zaak dat je voorafgaand aan de gebeurtenis in de groep zit en begrijpt wat er wordt gezegd en gedaan.'* Online aanwezigheid is voor de politie (N11) van grote meerwaarde: *'Digitalisering kan in 2022 niet meer ontbreken en wordt alleen maar groter.'* Om écht te weten wat er in de wijk speelt, moet je meedraaien in het team en online aanwezig zijn, aldus deze respondent. N10 (politie) vult aan en benoemt dat sociale media een katalysator voor fysieke escalatie kan vormen en dat het daarom van belang is om goed gepositioneerd te zijn in de onlinewereld. Kortom, de meeste respondenten zien het belang van online aanwezigheid van de eigen organisatie om naast signalen uit de fysieke wereld, ook online signalen van ontsporing vroegtijdig te onderkennen. Echter, zijn nog lang niet alle geïnterviewde respondenten structureel online actief.

N1 is dan ook van mening dat organisaties vaak te laat contact met jongeren zoeken, waardoor ze een kans op vroegtijdige begrenzing in de online omgeving missen. *'Wat je vaak ziet is dat er problemen zijn en dat dan iedereen vindt dat we ook nog iets met het online gebeuren moeten. Ze (de jongeren) zitten allemaal online. Ik vind eigenlijk dat je daar (online) al aanwezig moet zijn als professionals en daar ook je werk moet doen. Vanuit die context moet je signaleren en interveniëren. Als je contact hebt dan kun je je ook begrenzen. Maar als je nog geen contact hebt.....'* De opvatting van respondenten uit de politieorganisatie is dat medewerkers in de gehele keten nog te weinig online georiënteerd zijn. Het wordt door hen met name als gemis ervaren dat jongerenwerkers nog niet standaard online werken. N1: *'Ze [jongerenwerkers] hebben contact, hebben invloed en zicht en dan hoeft er nog helemaal niets aan de hand te zijn. Dat is het mooie van jongerenwerk: zij zijn er wanneer er nog niets aan de hand is, wanneer er problemen zijn ze er ook en als er afgeschaald wordt zijn ze er nog steeds. Die hele brede scope hebben zij. Wat mij betreft hebben zij de allerbelangrijkste rol binnen het geheel.'* Daar ziet N1 een verschil tussen lang zittende en nieuwere jongerenwerkers.

Respondenten die bij politie werken zien een rol voor jongerenwerk gedurende alle ‘fases’ van online zichtbaarheid en aanwezigheid, te weten relatieopbouw, signaleren, interveniëren en nazorg. Bij de respondenten vanuit de politieorganisatie is de wens dat jongerenwerk zich meer en eerder online profileren om tijdig te kunnen signaleren. In de paragraaf ‘Online of fysiek contact leggen’ valt echter te lezen dat jongerenwerkers contact met jongeren het liefste in de fysieke wereld opbouwen en bij voorkeur niet online monitoren en/of online contact opbouwen, zoals meer gebruikelijk is bij de politie (afhankelijk van de positie die de professional binnen de politieorganisatie bekleedt). De wens van de gesproken politiemedewerkers ten aanzien van de online aanwezigheid van jongerenwerk komt niet overeen met de manier waarop jongerenwerkers zelf invulling (willen) geven aan het contact.

3.3 Online platforms

Om inzicht in te krijgen in de platforms waar jongeren zich momenteel bevinden, neemt N2 (jongerenwerk) zich voor om bij de intake van jongeren bij de organisatie een vraag op te nemen op welke sociale mediaplatforms de jongeren actief zijn. Het contact met jongeren wordt door de respondenten gelegd op een breed palet aan verschillende sociale mediaplatforms zoals: Instagram (N4 t/m N7, N9 t/m N12), Twitter (N9), TikTok (N4, N9), Facebook (N9 t/m N12) en Snapchat met eigen account (jongerenwerk: N4, N6, N7). Hoewel Facebook door meerdere respondenten wordt beschreven als plek waar met name oudere doelgroepen (niet zijnde jongeren) elkaar ontmoeten, blijkt dit platform voor N9 en N11 (beide politie) een waardevolle vindplaats te zijn om inzicht te krijgen in delicten op bijvoorbeeld Facebook marktplaats, maar ook ‘om te zien wat er speelt’ in openbare groepen gerelateerd aan een afgebakend territorium, zoals een wijk. Hoewel professionals dus niet op alle platforms aanwezig kunnen of mogen zijn vinden ze alternatieve mogelijkheden (bijv. door offline het gesprek aan te gaan over online gebeurtenissen) om inzichten in te winnen en te verbinden met jongeren.

3.3.1 Knelpunten online platforms

De populariteit van online platforms is onderhevig aan trends en ontwikkelingen. Dit betekent dat jongeren zich van het ene platform naar het andere kunnen verplaatsen. De betreffende rapportage van Todorović et al. (2023) gaat in op platformgebruik door jongeren, voornamelijk de nadruk op fluctuerend gebruik en verschuiving van platformen. Sommige platforms blijken bij jongeren populair te zijn omdat communicatie er achter gesloten deuren plaatsvindt. Op die manier blijft vertrouwelijke communicatie tussen jongeren onder de radar. Vanwege de geslotenheid van deze platforms valt de informatie die eruit gewonnen kan worden niet onder openbaar toegankelijke bronnen. Door de respondenten vanuit de politieorganisatie (N9-12) is expliciet aangegeven dat zij alleen kunnen werken op basis van openbare bronnen. Dit betekent dat politie zonder extra juridische bevoegdheden niet mee kan kijken. N9 benoemt ‘*Als jongeren zich bespied voelen, verplaatsen ze zich naar andere platforms waar wij niet op kunnen of mogen.*’ N9 lijkt hiermee te impliceren dat jongeren zich bewust naar platforms verplaatsen waar zij moeilijker gecontroleerd kunnen worden. Vanuit de literatuurreview wordt aangegeven dat het over een kam scheren van online platforms te generaliserend is en geen recht doet aan unieke eigenschappen van verschillende platforms (Greijdanus et al., 2023).

Snapchat wordt door N7, N9 en N11 aangemerkt als een vrijplaats voor jongeren waar zij buiten het zicht van ouders en professionals contacten onderhouden. N6 (jongerenwerk) zegt over Snapchat: ‘*Van Snapchat is bekend dat chats maximaal 24 uur zichtbaar blijven, na het openen verdwijnt het al. Als je foto’s en video’s apart stuurt dan kan je die maar één keer bekijken. Daarnaast gebeuren er op*

Snapchat heel veel andere dingen. Afpersingen, criminele activiteiten. Dus ik denk dat het wat laagdrempeliger is om wat te laten zien van jezelf. 'Ik heb bijvoorbeeld contact met een jongere die aanwezig was bij de WK-rellen. Dan deelt hij toch weer alle beelden, waarin hij toont hoe hij gek ging doen.' Hij ziet dat Snapchat 'de ruigere kant' van jongeren laat zien ten opzichte van Instagram. De respondent beschrijft dat op het platform als het ware het tonen van bepaalde criminele gedragingen genormaliseerd wordt, waardoor ook andere gebruikers eerder iets van zichzelf delen. Hij lijkt er hiermee op te wijzen dat het zien van content van anderen, in combinatie met het gesloten karakter van het platform, de drempel verlaagt om ook normoverschrijdingen (gedragingen die schuren aan strafbare feiten) van jezelf te tonen. Uit de literatuurreview blijkt dat dit niet altijd het geval is, (online) anonimiteit kan groepsleden ook aanzetten tot destructiever, maar ook tot constructiever gedrag (Greijdanus et al., 2023).

Met name vanuit de politie wordt het als een gemis ervaren dat zij niet actief op Snapchat de verbinding mogen leggen met jongeren. Zij weten namelijk dat veel escalaties tussen jongeren op Snapchat zijn begonnen. Dit wordt beaamd door jongerenwerkers (N4, N6, N7) en een expert online jeugdcultuur (N8). De manier waarop politie (N11, N12) en jongerenwerk (N7) toch inzicht krijgen in wat zich op snapchat afspeelt, is door 'gelekte' snaps en screenshots die (soms anoniem) met hen worden gedeeld door de doelgroep zelf, door klasgenoten of door wijkbewoners.

3.4 Online signalen opmerken

Signalen komen op verschillende manieren bij de respondenten terecht. Zo geeft N2 (jongerenwerk) aan dat zijn organisatie met name signalen binnenkrijgt van partijen waarmee in de fysieke omgeving contact is gelegd, zoals politie, ondernemers en buurtbewoners. Online merken N2 en N5 signalen op door influencers en leiders te volgen. Hieruit blijkt dat signalen enerzijds door burgers worden opgemerkt en doorgegeven aan professionals, maar dat professionals ook zelf actief opzoek gaan naar signalen. N5 (jongerenwerk) 'mikt' daarbij op personen waarvan hij het idee heeft dat ze eigenlijk niet mee willen doen aan crimineel en grensoverschrijdend gedrag, maar wel in die kringen verkeren. Hij noemt dit sleutelfiguren (niet te verwarren met individuen die een belangrijke sleutelrol spelen als leider in een bepaalde groep). Jongerenwerkers benoemen andere jongeren als bron van informatie (N4 t/m N7). Dit kunnen zowel jongeren zijn die onderdeel zijn van een groep of jongeren uit de nabijheid die ervan op de hoogte zijn. Verder worden ook wijk- en jeugdagenten, hulpverleners en veiligheidsregisseurs genoemd als partijen die signalen doorgeven. Ook collega's binnen de eigen organisatie met een andere expertise worden genoemd als partijen die signalen opmerken, aldus N6 en N7 (beide jongerenwerk). Respondent N10 (politie) herkent een signaalfunctie die is weggelegd voor docenten en vertrouwenspersonen op middelbare scholen. *'In de meeste gevallen moeten we het hebben van docenten.'* Echter, geeft N10 aan dat de handelwijze van scholen ver uiteenloopt. *'Sommige vertrouwenspersonen geven door wat er speelt. Andere scholen willen echter de vuile was niet buiten hangen, uit angst voor reputatieschade. Dat heeft te maken met het aanzien van de school. Bepaalde meldingen komen niet naar buiten.'* Naast de rol van scholen, ouders en voorbeeldfiguren die in de verschillende interviews zijn genoemd, wordt in de focusgroep ook de gezinswerker genoemd als figuur die kan voorkomen dat een jongere online de problemen komt. *'Hij of zij kan dat in haar offline werk voorkomen: repareer het dak wanneer de zon schijnt.'* Aanvullend wordt genoemd dat investeren in vrede tijd belangrijk is, door alle partijen die betrokken zijn bij de doelgroepen. Signalen komen dus zowel online als fysiek binnen, via professionals en/of de doelgroep. Ook uit de literatuurreview komt naar voren dat contact met bepaalde typen marginale groepsleden eenvoudig en toch informatief en effectief kan zijn (Greijdanus et al., 2023).

Door zowel jongerenwerkers als de politie wordt de lage meldingsbereidheid genoemd als een obstakel voor de informatiepositie. Over de lage meldingsbereidheid geeft N11 aan: *'Inwoners zijn bang om een melding te maken, ze lossen het onderling op.'* Om de ernst te benadrukken vertelt N10 (politie) over een foto op Snapchat waarop een jongen bedreigd wordt met een vuurwapen met de boodschap om niet te 'snitchen'. Om de drempel tot contact te verlagen, zijn N5 (jongerenwerk) en N10 vaak fysiek aanwezig op scholen en in de wijk om signalen op te vangen en relaties op te bouwen. De meldingen van signalen die wél doorkomen bij de politie, worden voornamelijk gedeeld via (anonieme accounts op) Instagram. Ondanks de lage meldingsbereidheid vinden professionals dus manieren om signalen binnen te krijgen door te investeren in een breed palet aan contacten in de wijk.

3.5 Complicaties in duiding online signalen

Het ontvangen van signalen is niet genoeg, het is ook van belang dat er sprake is van duiding van deze signalen. Duiding wordt door de respondenten als gecompliceerd maatwerk ervaren. Een complicerende factor ten aanzien van de inschatting van een online waargenomen signaal, is dat er vanuit de professionals niet altijd zicht is in de online context waarbinnen het signaal tot uiting is gekomen. Hamdiui & Broek (2023) schrijven daarnaast dat wanneer context ontbreekt, het lastig is om inhoud te duiden. Zo zegt N2 (jongerenwerk): *'In de fysieke wereld is het een voordeel dat je de jongeren kent en dat je de informatie kunt plaatsen in een context. Online is dit ingewikkelder omdat je de context vaak niet kent alsook de relatiestructuren, terwijl je fysiek wel vaak door hebt hoe die lopen.'* Door het gebrek aan context is het lastig op te merken als jongeren zich anders voordoen dan ze zijn in de fysieke wereld. N2 en N6 (beide jongerenwerk) geven aan dat jongeren soms een onlinebeeld schetsen van zichzelf, dat niet overeenkomt met de werkelijkheid. Het gebrek aan online context wordt verder versterkt door het feit dat jongeren zich online anoniem kunnen profileren. N2: *'Je kunt online een schuilnaam hebben waardoor de omgeving niet goed te duiden is. Dat maakt het ingewikkeld en daarom is het voor jongeren aantrekkelijk om online te gaan, de anonimiteit is groot.'* Volgens N7 (jongerenwerk) durven jongeren online meer te zeggen vanwege de anonimiteit. Dat beeld komt weer niet altijd overeen met de manier waarop de jongeren zich offline presenteren.

Een andere uitdaging voor de duiding is testgedrag. Jongerenwerkers (N2, N4 t/m N7) geven aan dat jongeren aftasten in welke mate de hulpverlener te vertrouwen is en eventueel informatie doorspeelt aan de politie. N5 vertelt te hebben meegemaakt dat iemand tegen hem zei: *'Ik ga morgen een overval plegen'* om te kijken wat hij ermee zou doen. Naast testgedrag kan ook het imago van bepaalde activiteiten zoals drillrap de duiding bemoeilijken. Een signaal kan alarmerend lijken maar hoeft dat niet te zijn. Zo zegt respondent N1 (expert ketenaanpak jeugd/politie): *'Want er zijn ook vaak momenten op sociale media dat je denkt van 'nu gaat het helemaal los' en dan sluiten ze af met een knipoogje en was het blijkbaar onzin.'* Hij vult aan: *'Je kunt dus niet alleen maar op basis van de berichtgeving op sociale media duiden dat iets escaleert of niet. Daarvoor zul je in contact moeten zijn en moeten weten wat de context is achter hetgeen dat je ziet.'* De literatuurreview bevestigt deze inzichten, context is cruciaal bij duiding (Greijdanus et al., 2023).

Om een signaal goed te kunnen duiden is het dus van belang om te weten met wat voor persoon je te maken hebt, in welke context die verkeert, welke voedingsbodems aanwezig zijn, welke rol hij/zij inneemt in de groep, etc. Met voedingsbodems wordt in dit geval bedoeld op het leven in armoede, het niet hebben van goede huisvesting, problemen op school (of niet naar school gaan) en conflicten en weinig liefde vanuit ouders of conflicten binnen het gezin. Aangezien professionals meestal niet

over alle informatie beschikken van een persoon, is het een uitdaging om dat plaatje compleet te maken om de ernst van een signaal in te schatten. Het is aan te bevelen om ook aandacht te besteden aan groepsdynamiek. Daarbij kan gelet worden op hoe een groep zich normaal gesproken gedraagt en hoe hun gedrag zich de afgelopen tijd heeft ontwikkeld en de verhouding tot eventuele rivaliserende groepen (Greijdanus et al., 2023).

3.6 Indicatoren duiding

Het is lastig om online signalen te duiden, maar vanuit de praktijk zijn wel enkele suggesties naar voren gekomen. Om in te schatten hoe serieus signalen genomen moeten worden kijkt respondent N7 (jongerenwerk) naar de voorgeschiedenis. N7: *'Als ik het signaal krijg van bijvoorbeeld een jongen die is neergestoken en zijn broertje wil wraak nemen en ik zie dat, dan heb ik zoiets van oké, hier speelt emotie een rol en er is een directe aanleiding dus dit moet ik serieus nemen.'*

In het verlengde hiervan is tijdens een focusgroep op 16 oktober 2023 benoemd dat wanneer iemand beschimpt wordt met een overleden familielid, vriend, of er grafschennis is gepleegd, dit grote alarmbellen zijn die duiden op mogelijke escalatie. Ook kan de datum waarop een heftig incident in het verleden heeft plaatsgevonden, nieuwe escalatie veroorzaken. Wees ook alert wanneer jongeren vrijkomen die bij zo'n heftig incident betrokken zijn geweest. De gemeente of het stadsdeel kan partijen alert maken op dergelijke momenten.

Andere respondenten noemen concrete zaken als het noemen van een tijdstip en locatie voor een confrontatie, als signalen die duiden op acute dreiging. N6 (jongerenwerk) en N12 (politie) voegen daar ook verandering in gedrag aan toe. Als zij zien dat bepaalde jongeren ineens met jongeren uit andere groepen omgaan of juist het contact verbreken met hun oude vriendenkring of professionals, is dat voor hen een signaal om op te letten. Ook als zij zien dat jongeren ineens andere content (N12: *'hardere content'*) gaan delen dan voorheen, beschouwen ze dat als alarmbel. N12 voegt daaraan toe dat hij kijkt naar *'verborgen informatie'* in de online content. Hij checkt welke hashtags er gebruikt worden, welke personen en/of groepen er getagd worden, wie het bericht heeft gerepost en wie dat vervolgens heeft geliked. N12 benadrukt: *'Achter alles kan een dubbele betekenis zitten'*. Het wekt verder zijn interesse wanneer jongeren die normaal gesproken niet met elkaar omgaan omdat ze bijvoorbeeld tot verschillende groepen behoren, ineens online content met elkaar produceren in de vorm van Live sessies, *collabs* en elkaar *taggen*. Volgens N12 geeft deze informatie inzicht in de verbindingen die er tussen jongeren zijn gelegd en dat kan nuttig zijn om te weten.

Een thema in berichten waar respondenten op *'aanslaan'* zijn signalen die betrekking hebben op het ondermijnen van andermans reputatie en imago. N1 (expert ketenaanpak jeugd/politie), N4 t/m N6 (jongerenwerk) geven aan dat imagoschending kan leiden tot de door de doelgroep ervaren noodzaak om fysiek geweld te gebruiken. N6 over het gevoel onder de doelgroep: *'Want anders sta je gewoon bekend als degene die belachelijk is gemaakt.'* Dit gegeven wordt ondersteund door de literatuur (Greijdanus et al., 2023).

N10 (politie) ziet online vooral rivaliserende groepen. Die groepen dagen elkaar uit op sociale media en werken met *'scorelijsten'*. N10 legt dat als volgt uit: *'Jongeren krijgen bijvoorbeeld twee punten als ze iemand in elkaar slaan, iemand neersteken is zeven punten en als er iemand overlijdt dan is dat 20 punten.'* Binnen deze context moedigen jongeren elkaar aan om fysiek geweld toe te passen. Groepsdruk leidt ertoe dat jongeren zich genooddaakt voelen om de daad bij het woord te voegen. N11 (politie) zegt hierover: *'Als ik spreek over mijn wijk, hebben we te maken met een doelgroep die begint met het bewijzen van zichzelf op straat. Jongeren zeggen bijvoorbeeld: kijk eens hoe goed ik ben, hoeveel ik gestoken en heb.'* Die bewijsdrang wordt versterkt door uitingen over het plegen van

fysiek geweld op sociale mediakanalen. Het feit dat mensen meekijken, in combinatie met het gevoel dat iemands reputatie op het spel staat maakt dat er een noodzaak tot handelen ontstaat. N11: *‘Zo iemand wordt zo onder druk gezet, waardoor hij vervolgens geen uitweg meer ziet en geweld gebruikt voor imago-behoud.’* Ook dit wordt ondersteund door de wetenschappelijke literatuur waarin de richting van online beïnvloeding gespecificeerd wordt (Greijdanus et al., 2023).

Om in te schatten hoe groot de kans is dat de content leidt tot fysieke escalatie, kijkt N6 (jongerenwerk) daarom met name naar het aantal *views*, *likes* en *reposts*. Daarnaast kijken respondenten naar het draagvlak en bereik van de verspreider om in te schatten of er gevolg aan de oproep zal worden gegeven. Volgens N11 (politie) hebben influencers veel draagvlak en bereik, en nepaccounts veel minder. Daaruit valt te concluderen dat het aantal volgers belangrijk is om draagvlak en bereik in kaart te brengen. Verder kijkt N11 of de persoon in kwestie eerder soortgelijke oproepen heeft gepost: *‘Als je iemand hebt die eerder dat soort berichtgevingen heeft geplaatst en dat is toen duizend keer gedeeld, dan weet je uit de eerdere berichtgeving dat er al draagvlak gecreëerd is.’* Inzicht in de groepsrol, is iemand een leider of een volger, kan helpen in het inschatten van hoeveel gevolg eraan een oproep wordt gegeven. Op basis van de literatuurreview komt naar voren dat het delen van berichten een grotere kans biedt op daadwerkelijke fysieke opvolging dan het liken van berichten (Greijdanus & Postmes, 2019). Kortom: Er is een verscheidenheid aan indicatoren opgemerkt op basis waarvan respondenten een signaal labelen als ‘serieus’. Een inhoudelijke indicator waar respondenten speciale aandacht aan geven is imagoschade. Vervolgens bepaalt de mate van concreetheid, voorgeschiedenis, draagvlak en bereik of er opgeschaald moet worden. Deze indicatoren worden onderschreven door het recent gepubliceerde artikel ‘Online-informatie en de aanpak van jeugdgroepen’ (Hoeben, 2023): *“De mate waarin het onderwerp leeft op sociale media (hoe breder een oproep wordt gedeeld en hoe positiever het sentiment) geeft een indicatie van het aantal mensen dat gehoor zal geven aan de oproep.”* Dezelfde indicatoren zijn te herkennen in de rapportage van Moors et al. (2022). Volgens de onderzoekers moet men letten op de opbouw van online berichten: specifiekere wordende groepen, data, locatie, intentie, etc. Ook de consistentie in de strekking van deze berichten draagt bij aan een betrouwbare beoordeling van een risico-inschatting. Enkele hulpverleners, zoals N5, bekijken al op bijvoorbeeld YouTube wie reacties plaatsen onder drillrapvideo’s. Een verdere aanvulling vanuit de literatuur is te lezen in de literatuurreview (Greijdanus et al., 2023).

3.7 Informatie-uitwisseling onder ketenpartners

Er is in dit onderzoek ook gekeken naar hoe er op het terrein van informatie-uitwisseling en duiding wordt gehandeld met en in de keten/het netwerk. Daaruit blijkt dat er geen vaste werkwijze is gevonden op basis waarvan signalen van online aangejaagd geweld geduid worden. Respondenten geven aan dat zij de signalen binnen de eigen organisatie bespreken en dat er ook met de keten en de doelgroep zelf over signalen gespard wordt. Over de doelgroep wordt gesteld dat *‘zij de kennis hebben van online straatcultuur en groepsdynamiek om het signaal op waarde te kunnen schatten’* (N1). Meerdere respondenten geven aan dat er in de keten te weinig kennis en kunde aanwezig is om uitingen binnen de online straatcultuur en groepsdynamiek te kunnen duiden. Door de doelgroep zelf te vragen, wordt dat kennishiaat opgevuld. Wat men vervolgens doet met het risicobeeld dat is ontstaan op basis van de duiding, is afhankelijk van de situatie, onderbuikgevoel en de mate van strafbaarheid van het signaal.

In de focusgroep komt naar voren dat sleutelfiguren niet enkel ingezet dienen te worden om informatie in te winnen, ook in de uitwisseling van de informatie en met name de duiding van informatie onder verschillende netwerkpartners is een mogelijke rol voor hen weggelegd. Op dit moment is deze rol nog nauwelijks van invulling voorzien. Respondenten beschrijven deze onbenutte potentie. *‘Er liggen veel handvatten, maar deze blijven meermaals liggen.’* Zo benoemt één van de respondenten, die veel ervaring heeft met wijkwerk, dat *‘er ruimte gemaakt dient te worden voor jongeren die meedenken over de online aanpak. Jongeren die affiniteit hebben met online content en context, moeten gevraagd worden om binnen de organisatie kennis en ervaring te delen.’*

Potentie blijft niet enkel onbenut, ook risico's worden op een verschillende wijze ingeschat. De focusgroep maakt inzichtelijk dat verschillende ketenpartners hun informatie op andere wijze verkrijgen, doordat ze toegang hebben tot verschillende informatiebronnen. *‘Losse signalen blijven onder de radar, terwijl het totaalplaatje een heel ander beeld kan schetsen. Daarom is informatie over de doelgroep erg belangrijk.’* Het aanvullen van elkaars informatie kan een kracht zijn van de ketensamenwerking maar wordt nu nog onvoldoende benut waardoor informatieversnippering optreedt.

3.8 Signaaldeling tussen politie en jongerenwerk

Voortbordurend op die ketenaanpak zegt N10 (politie) dat *‘de samenwerking tussen verschillende ketenpartners centraal staat.’* Dat uit zich bijvoorbeeld wanneer er namen en identiteiten moeten worden achterhaald. Zo wordt de politieke afdeling Intelligence ingezet om verschillende namen en identiteiten te achterhalen. Een digitale wijkagent bekijkt filmpjes en stuurt deze door, om zo te monitoren. *‘De wijkagent houdt verschillende accounts in de gaten, maar alles strikt volgen mag niet.’* Moors et al. (2022) schrijven dat een goede uitwisseling tussen online monitoring en professionals die de lokale context op straat kennen belangrijk voor een risico-inschatting is.

Hoewel dit nut van signaaldeling in de keten wordt onderkend, leidt dit niet tot automatisch meer meldingen van hulpinstanties bij de politie. N4 t/m N7 (jongerenwerk) geven aan dat ze het belang van de jongeren vooropzetten. Zij wegen per situatie af of er gemeld moet worden bij de politie. Dit betekent in de praktijk dat niet alle strafbare feiten die bij de hulpverlening bekend zijn, gemeld worden bij de politie. N4 t/m N7 geven aan dat zij de optie om melding bij de politie te doen, meer zien als pressiemiddel om de jongeren te bewegen om strafbaar gedrag te staken. Een melding wordt verricht zodra er in de ogen van hulpverleners sprake is van levensbedreigende situaties voor de jongeren of de omgeving. De ernst van de dreiging bepaalt of er gemeld wordt bij de politie. Tijdens de focusgroep is gebleken dat de politie en hulpverlening verschillend denken over het delen van signalen. De politie wil graag kunnen interveniëren voordat er sprake is van levensbedreigende situaties. Ook uit de interviews blijkt dat politie graag ziet dat hulpverlening eerder signalen deelt om hen in staat te stellen de openbare orde te handhaven. N1 (expert ketenaanpak jeugd/politie: *‘De mogelijke vertrouwensrelatie mag nooit zover reiken dat een andere ketenpartner zijn werk niet kan doen.’* Hieruit blijkt dat jongerenwerkers en politie andere ideeën hebben over onderlinge signaaldeling.

Het verschil in de manier waarop uiting wordt gegeven aan signaaldeling is te verklaren vanuit de uiteenlopende doelstellingen die hulpverlening en politie beogen te bereiken met het contact met jongeren. Waar het contact met jongeren bij politie met name gericht is op het behouden van openbare orde en veiligheid, werkt hulpverlening aan ondersteuning op het individuele niveau en ligt minder de nadruk op de effecten van gedragingen van jongeren op de samenleving. Respondenten

N4 t/m N7 (jongerenwerk) beschrijven dat het (individuele) belang van de jongeren voorop dient te staan. Het is in hun ogen dan ook niet altijd noodzakelijk om alle informatie direct door te spelen aan de politie omdat het de vertrouwensrelatie kan schaden. In de afweging over het delen van informatie houden zij daarom rekening met deze vertrouwensrelatie. Vanuit de politie wordt online contact echter met name gezien als instrument om informatie over de doelgroep en mogelijke escalaties te vergaren, terwijl hulpverlening het online contact als doel op zich ziet. Ook hier geldt dat expliciet beleid binnen het netwerk kan helpen om de eenduidigheid in werkwijzen te vergroten.

3.9 Conclusie

In dit hoofdstuk is aan bod gekomen hoe en welke signalen gedeeld worden en hoe hierop geacteerd kan worden om online aangejaagd geweld te voorkomen. Zowel de hulpverlening als de politie streven ernaar om online aanwezig te zijn vóórat escalatie plaatsvindt. Dat blijkt in de praktijk lastig. Respondenten lopen er tegenaan dat ze er niet altijd vroegtijdig bij kunnen zijn. Zo beschikken de professionals bijvoorbeeld niet over uitputtende informatie en context bij een (anoniem) betrokken persoon. Beperkte informatiedeling binnen de keten bemoeilijkt dit. Professionals missen daardoor signalen en kunnen deze ook lastig inschatten. Een tweede ontwikkeling die de duiding bemoeilijkt, is dat jongeren zich bewust lijken te verplaatsen naar besloten platforms waarop het zicht beperkt is en anonimiteit groter is. Ook vertonen jongeren online testgedrag, wat het duiden en wegen van het signaal bemoeilijkt. Om een volledig beeld van de situatie te vormen, putten politie en hulpverleners uit informatie die zij van andere (anonieme) tipgevers aangeboden krijgen. Scholen worden hierbij genoemd als waardevolle informatiebronnen.

Respondenten geven aan bij de weging van signalen te kijken naar de inhoud en de mate waarin het bericht bereik heeft. Berichten die mogelijk kunnen leiden tot reputatieschade of waarin groepsdynamiek tussen rivaliserende groepen wordt getriggerd, worden door alle respondenten serieus genomen. Dat in combinatie met het aantal keren dat de video gedeeld, geliked, gerepost wordt, bepaalt de mate waarin het signaal serieus genomen wordt en of wordt opgeschaald.

4. Interventies

4.1 Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken is stilgestaan bij het opbouwen van relaties, signalering en bij duiding van (online) aangejaagd geweld. In dit hoofdstuk zullen interventies worden behandeld. Dit zal niet alleen interventies betreffen die ingezet kunnen worden wanneer er sprake is van een crisis maar er komen juist ook meerdere interventies aan bod die preventief ingezet kunnen worden.

Eerst komen er in die hoofdstukken concrete interventies aan bod die zowel online als offline ingezet kunnen worden, met een onderscheid in mogelijkheden voor jongerenwerk en de politie (4.2). In de daaropvolgende paragraaf komen interventies aan bod die specifieke organisaties overstijgen of interventies waar actief is samengewerkt door verschillende partijen (4.3). In paragraaf 4.4 wordt vervolgens ingegaan op de manier waarop interventies binnen een netwerksamenwerking vormgegeven kunnen worden. Daarnaast wordt ingegaan op de rol van ouders en scholen. In de voorlaatste paragraaf (4.5) wordt aandacht besteed aan interventies uit beleidsliteratuur die niet (of onvoldoende) in het praktijkonderzoek naar voren zijn gekomen. Deze lijst met geraadpleegde beleidsstukken is niet uitputtend. De genoemde voorbeelden dienen als inspiratie voor de Amsterdam-Amstelland gemeenten in hun zoektocht naar een passende strategie tegen online aangejaagd geweld. Waar interventies niet gericht zijn op specifieke problematiek is getracht de vertaalslag te maken naar de specifieke doelgroepen waar Amsterdam-Amstelland mee te maken heeft. Hoofdstuk vier sluit af met een conclusie (4.6).

4.2 Online en offline interventies

Uit de voorgaande hoofdstukken is gebleken dat de respondenten een voorkeur hebben voor een preventieve aanpak in plaats van het ingrijpen tijdens een crisis. N1 (expert ketenaanpak jeugd/politie) en N12 (politie) zijn van mening dat wanneer geïntervenieerd moet worden om geweld te voorkomen, het eigenlijk al te laat is. N1 stelt daarnaast dat hoe eerder er ingegrepen (geïntervenieerd) wordt, hoe minder inzet er nodig is. Dat scheelt volgens N1 in de kosten en is waarschijnlijk effectiever (N12), omdat gedragsbeïnvloeding beter werkt als er al een band is met de persoon/personen in kwestie (N1). Dit betekent dus dat zij idealiter een extra investering in de fasen relatieopbouw, signalering en duiding zien om te voorkomen dat er uiteindelijk ingegrepen moet worden tijdens een escalatie. Ook uit de focusgroep blijkt dat: *'een interventie niet repressief hoeft te zijn, als er maar contact is – of een actie- die escalatie voorkomt'*. Met andere woorden, zij zien interventies breder dan alleen acuut ingrijpen bij escalaties. Een preventieve, de-escalerende activiteit wordt ook opgevat als interventie. Daarom zijn in de inventarisatie van online en offline interventies door jongerenwerk en de politie ook preventieve en de-escalerende interventies opgenomen.

4.2.1 Online en offline interventies door jongerenwerk

Omdat jongerenwerk (idealiter) in een vroegtijdig stadium betrokken is bij de doelgroep, liggen hier de meeste kansen om vroegtijdig signalen van (online) onrust tussen jongeren te onderkennen (1) en daar preventieve interventies op in te zetten (2) en om te voorkomen dat zaken escaleren (3) (N1 en N12). Door te investeren in het begrenzen van ongewenst (online) gedrag en in te zetten op het bijbrengen van (online) normen en waarden, hoeft het niet tot politie-ingrijpen en netwerk brede interventies te komen (N1, N8, N12). In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de manier waarop binnen jongerenwerkorganisaties wordt opgeschaald, hoe en wanneer zij het netwerk inschakelen en vervolgens wordt een aantal interventies besproken.

Vanuit de jongerenwerkorganisaties blijken er geen vaste protocollen aanwezig te zijn die bij opschaling opgevolgd moeten worden. Wel zien we bij alle organisaties de afspraak dat zodra een persoon zichzelf of iemand anders in gevaar brengt, dit gemeld wordt bij de politie. N7 benoemt daarnaast dat hij bij alle signalen van rellen of grote vechtpartijen moet opschalen. Om snel te kunnen handelen, heeft N7 korte lijnen met de politie, waardoor bij (dreigende) crises snel geschakeld kan worden. N5 t/m N7 geven aan dat zij het met hun jongeren delen als zij een melding doen bij de politie. N4 vormt hierop een uitzondering. Uit zorg voor zijn eigen veiligheid deelt hij dergelijke informatie niet. Naast de rol van de politie, heeft ook de gemeente een belangrijke rol bij interventies. Als N4 een situatie ziet die tot een fysieke confrontatie kan leiden, belt hij met de gemeente: *'Het inschakelen van de politie is ook altijd een optie, maar mijn eerste stap is de gemeente.'* Hij geeft aan dat de gemeente zijn meldingen serieus neemt. Kortom, hoewel er geen formele werkwijze bij opschaling is gevonden, wordt binnen elke organisatie aandacht besteed aan het betrekken andere netwerkorganisaties, zoals de gemeente en/of de politie. Korte lijnen met gemeente en/of politie worden door jongerenwerkers gewaardeerd omdat dit de snelheid waarmee geacteerd kan worden bij dreigende escalatie, vergroot.

De volgende voorbeelden zijn door politie en jongerenwerkorganisaties benoemd als interventies die jongerenwerkers toepassen wanneer zij signalen hebben dat er een mogelijke escalatie dreigt. N6 (jongerenwerk) geeft aan dat wanneer hij ziet dat personen elkaar uitdagen, hij samen met een andere collega het fysieke gesprek aangaat. Hoewel dit gesprek ook online zou kunnen plaatsvinden, geeft hij de voorkeur aan contact in de fysieke ruimte. Als reden geeft hij aan: *'Je zou je online makkelijker kunnen verschuilen vanwege de afstand' en 'ik denk dat het toch een soort formele sfeer creëert wanneer je iemand online aanspreekt'.* Als de emotie bij de jongeren hoog is, geeft hij de voorkeur aan een fysiek contact. Als het een acute situatie betreft waarbij er geen tijd meer is om een fysieke ontmoeting te organiseren tussen de betrokkenen, schakelt hij over op bellen, appen en sms'en om contact te krijgen met de betrokkenen. Jongerenwerkers hebben de indruk dat de boodschap face-to-face beter overkomt bij de doelgroep, vanwege de beperkingen van online contact. Dit komt overeen met de informatie uit het hoofdstuk relatieopbouw, waarin jongerenwerkers beargumenteren waarom zij in beginsel het contact met de doelgroep bij voorkeur offline maken. In geval van nood wordt teruggegrepen op digitale middelen, maar dat is voor de jongerenwerkers die geraadpleegd zijn voor dit onderzoek een tweede keus. Dit geldt ook voor de jongerenwerkers die hun werk al voor een deel online doen (online jongerenwerk) (N7).

Respondenten uit zowel jongerenwerk (N5, N6) en politie (N12) benadrukken het belang van een breed netwerk. Meerdere jongerenwerkers (N5 t/m N7) benoemen dat zij bij een dreigende escalatie contact zoeken met personen uit hun eigen netwerk die in contact staan met leiders en aanjagers van het conflict. Zij benaderen die contacten om ze in te kunnen inzetten bij de de-escalatie. De strategische inzet van het netwerk van de professional vindt ook plaats op verzoek van de doelgroep zelf. N6 schetst het voorbeeld waarbij hij door een jongere benaderd werd met de boodschap: *'Hé kijk, dit gaat gebeuren. Kan je niet even checken of je het kan oplossen met die jongen, want ik praat zelf niet met diegene. Ik heb geen ruzie met hem, maar liever niet...'* Hieruit blijkt dat zowel intern bij jongerenwerkorganisaties als binnen de doelgroep de waarde van een breed netwerk niet te onderschatten is. Het nut van investeren in 'brede' relatieopbouw wordt daarmee nogmaals onderstreept. N6 vervolgt dat het oppakken van een verzoek van de doelgroep ter de-escalatie erin de toekomst toe kan leiden dat diegene ook wat voor jou doet. Dit kan gezien worden als onderdeel van een (vertrouwens) band die gebaseerd is op eerdere positieve ervaringen die je met elkaar hebt

gehad en die de uitwisseling van informatie makkelijker maakt. Hij noemt dit 'wisselgeld'. In acute situaties kan ook weer gebruik gemaakt worden van dat netwerk. Dat blijkt uit het voorbeeld van N5, waarbij een persoon uit de doelgroep hielp om mensen weg te sturen bij een uit-de-hand- gelopen feestje.

Naast het faciliteren van gesprekken tussen jongeren, noemen respondenten het organiseren van ontspannende activiteiten en dagbesteding als manier om de angel uit een conflict te halen en te voorkomen dat verdere escalatie plaatsvindt. N1 (expert ketenaanpak jeugd/politie) benoemt hierbij een barbecue die voor en door de doelgroep zelf is georganiseerd. Een concrete activiteit waar N6 (jongerenwerk) naar verwijst, is samen met jongeren de studio in te gaan om muziek te maken. Het is afhankelijk van de context, de voorkeuren van de doelgroep en organisatorische randvoorwaarden welke activiteit het beste georganiseerd kan worden.

Naast het waardevolle jongerencontact, zien verscheidene netwerkpartners dat het inzetten van acute interventies onder jongeren juist lastig kan zijn doordat er contact is. Met de acute interventies onder jongerenwerkers, wordt bedoeld op het doen van een melding bij de politie over een doelgroeper ten aanzien van een strafrechtelijke overtreding. Zo zegt N1 (expert aanpak jeugdketen/politie): *'Jongerenwerkers zijn soms bang om te interveniëren omdat ze de band met jongeren niet op het spel willen zetten.'* Volgens hem komt dat mede doordat deze jongerenwerkers hun eigen rol niet helemaal scherp hebben. Een oorzaak is, volgens hem, *'dat aan de voorkant - 'in vredestand' – niet is vastgelegd wat men van elkaar mag verwachten* (zie ook hoofdstuk 2). *Dus wat doen we bij signalen van een vuurwapen? Of signalen van drugshandel?'* We zien hierbij dus weer dat het belang van vroegtijdige afspraken tussen verschillende organisaties binnen het netwerk wordt onderstreept.

Naast preventieve en acute interventies, benoemen N1, N2 en N6 het belang om iemand een alternatief voor het straatleven aan te bieden wanneer diegene uit de drillrapscene stapt. Meer specifiek wordt hier bedoeld op *'re-integratie in de maatschappij met behulp van een baantje of stage.'* N1 beschrijft hoe dit is opgepakt bij een criminele jeugdgroep: *'arresteren, vastzetten en in de cel laten bezoeken door een jeugdwerker om een lifeline te bieden om uit de groep te stappen. Een jongerenwerker kan vervolgens samen met de jongere invulling aan het leven en toekomstperspectief bieden.'* Een complicerende factor bij deze uittreders is volgens hem dat de buitenwereld niet ineens op de hoogte is van het feit dat iemand eruit gestapt is. Dit maakt dat drillrappers volgens N6 altijd over hun schouders moeten kijken. De organisatie van N2 zet zich ten tijde van het interview in voor twee 'uittreders'. N2 heeft de ambitie om zich daar in de toekomst in te specialiseren. Voor de andere (jongerenwerk)organisaties binnen het netwerk, is het belangrijk om daarvan op de hoogte te zijn om kennis te delen en eventueel naar de desbetreffende organisaties door te verwijzen. Het belang van het bieden van alternatieven komt ook naar voren in de literatuurreview (Greijdanus et al. 2023).

4.2.2 Online en offline interventies politie

In de voorgaande paragraaf is ingegaan op de manieren waarop jongerenwerkorganisaties opschalen bij een dreigend conflict binnen de doelgroep. Het doen van een melding bij de politie door jongerenwerkorganisaties, leidt tot de volgende stappen binnen de politie. Voordat de politie tot preventieve of acute handelingen overgaat, wordt er informatie verzameld om het beeld van de casus zo volledig mogelijk te maken. Intern gaat N12 bijvoorbeeld te rade bij (digitaal) wijkagenten en eventueel wordt er een check bij de recherche uitgevoerd. Tegelijkertijd vergaart N12 informatie binnen zijn externe netwerk van professionals en sleutelfiguren. Hij grijpt daarbij terug op zijn

zelfgemaakte sociale kaart met waardevolle netwerkpartners. Op basis daarvan wordt een beeld van de situatie gedestilleerd. Vervolgens wordt er met de officier van dienst, de operationeel commandant en de hoofdofficier geschakeld over de te nemen stappen. Soortgelijke stappen komen ook bij N9 t/m N11 (allemaal politie) naar voren. N9 beschrijft opschaling binnen de politie: *‘Zodra iemand iets strafbaars heeft gedaan, gaan we over tot opsporing.’* Hij geeft aan dat dit in de meeste gevallen een operationele ophoging is, in samenwerking met de gemeente. *‘Deze interventie wordt dan gericht op het contact opnemen via online én offlinemethoden.’* N11 (politie) geeft daarnaast aan dat sommige interventies, vooral wanneer het strafbare feiten betreffen, over veel schijven gaan; *‘Als eerste ga je na wie de persoon is, om vervolgens op te plussen.’*

In het geval van levensbedreigende (acute) situaties is sprake van samenwerking tussen politie op straat en politie op digitaal vlak om een totaalbeeld te krijgen. N11: *‘Wat de collega buiten ziet, kan de collega achter de computer niet zien en andersom. Ook worden andere eenheden buiten de gebiedsgrenzen van het betreffende delict betrokken. Dat gebeurt bijvoorbeeld door meldkamers te betrekken en informatie te delen. Vervolgens kan de desbetreffende politie-eenheid persoonsgegevens achterhalen en kan er worden doorgepakt.’* Verkregen informatie wordt soms voorgelegd aan het netwerk om een passende aanpak te ontwikkelen: *‘Bij wie de informatie terechtkomt, is situatie-afhankelijk. De gemeente kan erbij betrokken worden, straatcoaches, jongerenwerk, GGD. Als je kijkt naar een levensbedreigende situatie, dan is samenwerking een must’.* Monitoring van fysieke uitwassen van online opruiing wordt gezien als prioriteit. *‘Er zit een volledig researchteam op, in samenwerking met de gemeente. ‘Wat dat betreft is er veel zicht op.’*

In sommige gevallen verloopt opschaling tegelijkertijd met de-escalatie door contact met de opruiende jongere(n) op te nemen. N12: *‘Soms kan een bericht van een paar zinnen al voldoende zijn om te de-escaleren’.* De meerwaarde van dat contact zit erin dat dit het optuigen van een grotere interventie voorkomt. *‘Negen van de tien keer schalen we te groot op, maar afschalen is altijd mogelijk’*, aldus N12 (politie). Uit de interviews is gebleken dat er geen handelingskader is binnen de politie ten aanzien van hoe gehandeld moet worden bij online opruiing onder jongeren. Hoe, en of er wordt opgeschaald, is afhankelijk van duiding van de informatie door de persoon die de zaak heeft opgemerkt, diens netwerk en de mate van urgentie.

De volgende voorbeelden zijn genoemd als interventies die de politie inzet als een mogelijke escalatie dreigt. In een situatie waarin nog preventief gehandeld kan worden, wordt door N9 t/m N12 genoemd dat zij de situatie proberen ‘stuk te maken’. Dit doen zij zowel offline – door middel van het afleggen huisbezoeken en stopgesprekken te voeren- als online, door betrokken personen een bericht te sturen via sociale media. Een (online) waarschuwing door de politie kan worden gezien als preventieve (de-escalerende) interventie (N11). Een andere interventie die N12 toepast, is dat hij kenbaar maakt aan bepaalde groepen die in beeld zijn en naar die groepen uitspreken dat er extra toezicht wordt ingeschakeld. *‘Als we weten op welke school ze (groepen die in beeld zijn) zitten, gaan we daarheen.’*

Wanneer de poster van de opruiende content anoniem is, moet diegene eerst geïdentificeerd worden voordat er tot actie overgegaan kan worden. Dat doen politiemedewerkers door het materiaal met collega's te delen met de vraag of zij de personen in de content kennen. Ook wordt erin gebruikersnamen en mailadressen gezocht naar aanknopingspunten voor identificatie (N11). De afdeling intelligence van de politie heeft de bevoegdheden om hier verder in te gaan dan de door ons gesproken respondenten. Het doel is om inzichtelijk te maken wie de aanstichter van de oproep is en om met deze persoon contact te krijgen. Op basis van juridische kaders ligt het meest voor de hand

dat de politie wordt ingeschakeld voor de opsporing van personen of voor het achterhalen van identiteiten (Moors et al. 2022). Dat geldt zeker ook wanneer het gaat om besloten groepen. Zo geeft bijvoorbeeld Hoeben (2023) aan dat er nieuwe wetgeving voor de politie in de maak is die mogelijk gebruik van nepprofielen toelaat per 2026. Ze geeft ook aan dat het goed is om te beseffen dat die toestemming er niet gaat komen voor andere ketenpartners. Eerder in dit rapport is ook aangegeven dat het werken met nepaccounts om in besloten groepen tot treden niet alleen om juridische redenen wordt afgeraden maar ook omdat daarmee de vertrouwensband op het spel wordt gezet en dat met 'echt en authentiek' gedrag ook online meer wordt bereikt. Uit onderzoek van Bantema e.a. (2022) kwam naar voren dat online ordeverstoorers telefonisch werden benaderd door de gemeente om de identiteit van de jongeren te achterhalen. Hierbij pakte de gemeente een rol in de identificatie van de betrokkenen, naast de inzet die vanuit de politie werd gepleegd.

Wanneer je weet wie achter een bericht zit zijn er veel handelingsmogelijkheden. Het afleggen van een huis- en of schoolbezoek, of een stopgesprek een veelgenoemde interventie (N9 t/m N12). In meerdere rapportages (CCV 2021; Bantema e.a. 2022) worden huisbezoeken en fysieke stopgesprekken benoemd als interventie nadat de identiteit van de betrokkene(n) is vastgesteld. Ook wordt er gebruik gemaakt van het zenden van brieven om ouders en de jongeren zelf te attenderen op het feit dat zij in beeld zijn en zich schuldig maken aan (online) opruiing. (Zie ook aanbevelingen uit het onderzoek van het CCV (2021), die dergelijke brieven vooral gebruikte om personen uit de anonimiteit te halen). N11 en N12 benadrukken de impact van de vervolgactie na identificatie: *'Je merkt dat de jongeren ervan schrikken en zich betrappt voelen: Oh, ze weten wie ik online ben en wat ik uitvoer'*. Dit kan ertoe leiden dat de posts offline worden gehaald en de jongeren hun onlinegedrag aanpassen. Daarmee is identificatie van de persoon achter het profiel de basis voor een effectieve interventie.

Als het niet lukt om de identiteit te achterhalen, dan helpt het volgens N12 soms om online, via zijn sociale media-accounts te reageren met: *'He luister, we hebben dit gezien. We zullen extra toezicht houden op de genoemde locaties. Weet dat dit en dit strafbaar is want daar en daar staat gesteld dat [red: verwijzing wetsartikel]'*. Het doel daarvan is om de poster(s) ervan bewust te maken dat ze te ver zijn gegaan in hun uitingen (N12). Een andere manier om personen ervan bewust te maken van hun uitingen, is om als politie openlijk toe te treden tot een groep. Het doel van de interventies is om jongeren bewust te maken van hun gedrag en hen tegelijkertijd ook het gevoel te geven dat ze in beeld zijn bij de politie.

Voor bepaalde doelgroepen uit het Amsterdamse onderzoek lijkt het voeren van stopgesprek, een huisbezoek en het sturen van brieven, geen optie meer, zoals bijvoorbeeld N6 (jongerenwerk) benoemt. N10 (politie) geeft een voorbeeld van een groep van tienjarigen die een voorloper leken te zijn van een echte jeugdbende, omdat zij online clips aan het opnemen waren met messen. N10: *'We zijn toen bij een aantal leden van deze groep op huisbezoek geweest en hebben met hun ouders gesproken. Een aantal van de tienjarigen die we toen bezocht hebben, zitten nu in de zware criminaliteit.'* Voor de leden van de doelgroep die nog vatbaar zijn voor dit soort stopgesprekken, is het van belang te wijzen op de strafbaarheid van hun gedragingen en op de gevolgen van groepsaansprakelijkheid. Concreet kunnen zij worden aangesproken op artikel 132 Wetboek van Strafrecht (opruiing) en artikel 6:166 Burgerlijk Wetboek (groepsaansprakelijkheid).

Los van identificatie en het aanspreken van betrokkenen, bestaat zowel binnen jongerenwerkorganisaties als politie de wens om opruiende berichten snel te laten verwijderen van online platforms. N12 geeft een voorbeeld van de werkwijze die hij toepast, wanneer hij ziet dat er berichten verspreid worden door neppolitieaccounts, deze bestaat uit drie stappen:

Hij deelt de link naar het desbetreffende account in een landelijke politie-appgroep met veel leden (1), hij verzoekt de app-groepsleden om het bericht allemaal afzonderlijk te rapporteren bij het platform (2) en het platform blokkeert het account (3). Volgens N12 heeft dit alleen kans van slagen als zoveel mogelijk collega's gevolg geven aan de oproep. N12: *‘Op dat moment wordt een account uit de lucht gehaald.’* Aanvullend zegt N12: *‘Een verbeterpunt is gelegen in het contact met moderatoren en platforms zelf. Eigenlijk zou je willen dat je er contact is met een moderator zodat filmpjes of accounts offline worden gehaald.’* Dit punt wordt door meerdere respondenten vanuit verschillende organisaties onderschreven.

In de beleidsliteratuur wordt een dergelijke actie een *Notice-and-Take Down* (NTD) procedure genoemd. *Notice-and-Take Down* houdt in dat online uitingen direct verwijderd kunnen worden door een platform aan te spreken door te wijzen om hun gebruikersvoorwaarden en gedrag dat in strijd is met die voorwaarden. Er is een aantal verschillende (juridische) routes beschikbaar voor het verwijderd krijgen van onrechtmatige online content: Daartoe kan gebruik gemaakt worden van de klachtenprocedure (Notice and Takedown) bij internetdiensten, maar ook van de civielrechtelijke procedure (artt. 6:162 BW, 6:167 BW, 6:196c BW) en de bestuursrechtelijke (privacy) procedure (art. 8 EVRM en AVG), de strafrechtelijke procedure (art. 131 en 132 Sr en art. 125p Sv). Van deze routes is bekend dat ze zijn toegepast en dat ze effect hadden.

Dit sluit aan bij de uitspraken van respondent N5 (jongerenwerk) die hier ook meerwaarde in ziet. Een aanvullende interventie is de persoon die bepaalde oproepen plaatst verzoeken om zelf een bericht of publicatie offline te halen. Diegene kan bijvoorbeeld bezocht worden door een wijkagent of door een jongerenwerker die weet wie degene is. Ook (Briggs & Feve, 2014) zetten in op deze procedure. Zij maken een aanvullend onderscheid tussen drie verschillende mogelijkheden om onder andere opruiende online uitingen tegen te gaan. Zij schrijven allereerst dat het weghalen een optie is, waarin samenwerkingen moeten worden aangegaan met de private sector. Een tweede optie is het filteren; woorden *blacklisten* of websites waarop criminele activiteiten plaatsvinden. De derde en laatste optie is om zoekresultaten aan te laten passen om op die manier bepaalde content juist wel naar voren te laten komen en andere niet. Momenteel wordt er binnen J&V onderzoek gedaan naar de mogelijkheden op dit terrein (ProCom). Een van de belangrijke voorwaarden hierbij is medewerking van de grote internet- en sociale mediaplatformen. Ook is de vrijheid van meningsuiting hier een belangrijk aandachtspunt.

Wanneer de voorgaande interventies niet het gewenste effect hebben gehad en er concrete signalen zijn dat jongeren elkaar fysiek gaan treffen, verspreidt de politie (N1, N9 t/m N12) online berichten via hun eigen onlinemediakanalen met daarin de volgende informatie: De politie is op de hoogte van de geplande activiteit (1), de politie zal aanwezig zijn op het aangewezen moment (2) en er wordt gehandhaafd (3). Vanuit jongerenwerk kunnen soortgelijke berichten verspreid worden in het eigen netwerk (N7). Daarmee wordt duidelijk gemaakt dat ze in beeld zijn en bepaald gedrag niet ongestraft zal plaatsvinden.

Het delen van online berichten door instanties wordt ook in de rapportage ‘Ongekende ongeregelgheden’ als belangrijk genoemd (COT, 2021). Daarin komt naar voren dat derden – de onderzoekers noemen ondernemers – kunnen helpen met het delen van bijvoorbeeld een besluit dat demonstraties zijn verboden. Ook de politie kan een rol hebben bij het delen, resposten en retweeten op sociale mediakanalen. In dit genoemde onderzoek, wat zich richt op de ongeregelgheden in

Eindhoven, deed de gemeente dat al, maar dit kan breder worden opgepakt. Als het tot deze, eventueel netwerkbrede online actie komt, ben je volgens N1 eigenlijk al te laat met interveniëren.

4.3 Organisatie-overstijgende interventies

In het kader van organisatie-overstijgende interventies van online aangejaagd geweld, wordt door zowel jongerenwerk als de politie verwezen naar de gehanteerde aanpak bij de geplande coronarellen op de Arenaboulevard. Toen er online berichten verschenen die erop duiden dat er plannen waren om te rellen, zijn er door jongerenwerkorganisaties en de politie zowel online als offline stappen gezet om dit te voorkomen. Online hebben alle partijen berichten geplaatst met de strekking 'Wij weten ervan, kom niet, wij zijn aanwezig, er wordt gehandhaafd door de politie.' Ook werd in die berichten aangegeven dat er een afvaardiging van de (jongerenwerk)organisatie fysiek aanwezig zou zijn op de aangegeven plek.

Op het tijdstip waarop de rellen gepland stonden, waren alle netwerkpartners (politie, ouders, straatcoaches, jongerenbegeleiders) aanwezig op en rondom de Arenaboulevard. Er is besloten om de partijen strategisch te positioneren: Jongerenwerkorganisaties stonden rondom de Arenaboulevard verspreid om bezoekers een laatste waarschuwing te kunnen geven: *'Ga terug. Doe je dat niet dan ben je strafbaar en de politie staat verderop te handhaven.'* De politie stond vervolgens daadwerkelijk op de Arenaboulevard te handhaven. Uiteindelijk zijn de jongeren niet gekomen en hebben er geen rellen plaatsgevonden. De netwerk-brede online oproepen aan jongeren om niet te komen, in combinatie met de fysieke aanwezigheid van strategisch gepositioneerde netwerkpartners, worden door de respondenten beschouwd werkende mechanismen in dit specifieke geval van online opruiing. Het is echter opvallend dat uit de interviews blijkt dat er daarna niet nogmaals op soortgelijke manieren is opgetreden bij andere gevallen van online opruiing.

Een ander succesvol aspect van deze interventie is volgens N8 de verspreiding van online oproepen door invloedrijke jongeren. N8: *'Er zijn jongeren met veel aanzien geweest, die ook op sociale media hebben gezegd: jongeren doe dit niet. Laat de Bijlmer ook een keer goed in het nieuws komen.'* In hun analyse over de avondklokrellen in vier Noord-Brabantse steden (Moors et al., 2022) stellen de onderzoekers dat de aandacht moet uitgaan naar gangmakers, voormannen en influencers, omdat zij met hun grote bereik groepen kunnen beïnvloeden. Zij zien ook dat *'oproepen die niet worden gedragen door prominente initiators of influencers'* aanzienlijk minder 'realisatiekracht' hebben. In het bovengenoemde voorbeeld over de Arenaboulevard wordt daar de invloed van jongeren met aanzien aan toegevoegd. Dit vraagt van professionals dat zij inzicht hebben in de personen en/of profielen met aanzien onder de jongeren. N8 raadt aan om leiders te verzoeken om een *'moreel appel'* te doen op hun volgers, door te benadrukken dat *'we met zijn allen verantwoordelijk zijn voor de veiligheid'*. Door in te zetten op een boodschapper met aanzien, die inzet op verbinding en verantwoordelijkheidsgevoel van de volgers, kan volgens N8 de angel uit een mogelijke escalatie worden gehaald.

4.4 Netwerksamenwerking

4.4.1 Afspraken over ketensamenwerking tijdens crisis

In paragraaf 4.3 is te zien dat organisaties zowel intern (in de eigen organisatie) als extern (binnen het netwerk) afstemming zoeken om op basis van een zo volledig mogelijk beeld te handelen bij dreigende escalatie. Daarnaast is er een voorbeeld uitgediept waarbij meerdere partijen gezamenlijk online en offline geïntervenieerd hebben. Hoewel partijen de samenwerking opzoeken en het belang daarvan

onderschrijven, wordt door respondenten niet verwezen naar keten/netwerkafspraken over online aangejaagd geweld om op terug te vallen. Dit is enigszins verrassend aangezien N1 aangeeft dat het hele netwerk getraind is op de ontwikkeling van een ketenaanpak. Het is mogelijk dat deze aanpak nog in ontwikkeling is, of dat de afspraken (nog) niet bekend zijn bij praktijkmedewerkers.

N1 en N12 benadrukken het belang van een gecoördineerde samenwerking onder leiding van een netwerk- (of keten) regisseur om te de-escaleren en te interveniëren, juist omdat de aanpak van online aangejaagd geweld organisatie-overstijgend is (N1). Inzicht in elkaars taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden in combinatie met besef van de eigen rol ten aanzien van online aangejaagd geweld, is het startpunt van afspraken. De manier waarop vervolgens invulling wordt gegeven aan afspraken, is per keten anders. Er kan gebruikgemaakt worden van crisismethodieken, zoals beeldvormen, oordeel vormen en besluitvormen (de BOB-crisismethodiek). Om voorbereid te handelen tijdens een crisis is het noodzakelijk om vooraf Code Rood afspraken te maken, waarop teruggegrepen kan worden in tijden van escalatie (N1).

Naast de noodzaak van heldere afspraken en regie ten aanzien van online aangejaagd geweld, is er vastgesteld dat er op dit moment te weinig kennis in het netwerk aanwezig is over online jongerencultuur. Op dit moment werkt N1 aan de ontwikkeling van een training waarin de online omgeving wordt geïntegreerd in een groepsaanpak. Online interventies worden in die training meegenomen. N8 geeft aan dat hij een E-learning met (waargebeurde) voorbeelden als een goede trainingsmogelijkheid ziet voor partners die interventies moeten inzetten.

4.4.2 Interventies gericht op scholen en ouders

Naast trainingen voor professionals, raden N8 t/m N10 aan om te investeren in trainingen voor scholieren over online normen en waarden, digitale geletterdheid en online weerbaarheid. Gesprekken over online gedrag kunnen volgens N8 bij uitstek op scholen gevoerd worden. Daarin kunnen vragen als: *'wanneer is sprake van online normoverschrijding?', 'Hoe zet je jezelf online neer?', 'Hoe kun je als jongere omgaan met digitale druk?' en 'Bij wie kun je terecht met vragen?'* worden behandeld. Omdat scholen een belangrijke signalerende positie innemen, stelt N8 dat scholen onderling een online spreekuur kunnen houden waar men signalen kan benoemen en relevante informatie te delen. Zodra een concreet signaal opgevangen wordt, kan die school preventief in gesprek gaan met betrokken scholieren.

“N8 borduurt hierbij voort op ervaringen die in Eindhoven zijn opgedaan met Schooltours van YouTuber Locos Turcos. Bij een schooltour bezoekt een bekende YouTuber onaangekondigd (zonder afstemming met de schoolleiding) een middelbare school en voert gesprekken met scholieren. Hierbij worden scholieren uitgedaagd om gevoelige uitspraken over zichzelf en elkaar te doen. Vanwege het ontwrichtende effect van online incidenten, is in Eindhoven een online spreekuur ingericht waarop gemeente, scholen, politie en netwerkpartners signalen delen, ervaringen uitwisselen en nadenken over wat nodig is. Iedereen kan daarbij aansluiten, zonder dat er een agenda is. Signalen over op handen zijnde schooltours werden hier ook gedeeld, zodat de scholen in kwestie preventief in gesprek konden gaan met leerlingen en ouders. Scholen zijn in dit onderzoek beperkt aan bod gekomen, de focus ligt op politie en jongerenwerk. Dit betekent niet dat we het belang van scholen niet onderschrijven.”

Verder komt in meerdere interviews de preventieve rol van de ouders terug. N8 stelt dat jongeren zelf vaak niet inzien wat het gevolg van hun gedrag is en dat online opruiing strafbaar is. *'Zij hebben*

volwassenen nodig om op hun onlinegedrag te reflecteren. Ouders kunnen beter zicht hebben op wat er speelt, zolang ze maar weten waar ze op moeten letten. Echter, beschikken ouders (nog) niet altijd over de tools om dat te kunnen doen en daarnaast blijkt dat onder de doelgroep van dit onderzoek niet altijd sprake is van een stabiele thuisbasis. Veelal ontbreekt de vaderfiguur. Een organisatie waarnaar wordt verwezen om ouders van kinderen in de drillrapscene bij te staan, is zelfhulporganisatie Stichting de Moeder is de Sleutel.

4.5 Overige interventies uit beleidsliteratuur

In deze paragraaf wordt de beleidsliteratuur gebruikt om meer interventies te benoemen of om de al genoemde interventies te verduidelijken.

4.5.1 De rol van verbinding en (online) communicatie

In de rapportage van De Vries & Bantema (2022), die gaat over de lokale gemeentelijke aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen, komen verschillende preventieve interventies aan de orde die ook zijn genoemd door respondenten binnen het huidige onderzoek. Zo geeft van de van de gemeenten aan dat uit soms (tijdelijk) deelgenomen wordt aan WhatsApp groepen van specifieke doelgroepen wanneer er bijvoorbeeld gesignaleerd is (dat er een kans bestaat) dat er bijvoorbeeld rellen bij een plaatselijk winkelcentrum gaan plaatsvinden. Het tijdelijke deelnemen gebeurt in overleg tussen de belanghebbenden in kwestie en de gemeente. De burgemeester en/of ambtenaren nemen tijdelijk plaats in de winkeliersgroep om de sfeer te peilen en om de lijntjes kort te houden. Daardoor kan sneller worden geacteerd om eventuele escalaties te voorkomen. Het is de vraag of zoiets ook haalbaar is met jongeren en specifieke gewelddadige doelgroepen. Eerder in dit rapport is aangegeven dat het onderlinge vertrouwen en de omgang tussen jongerenwerk en jongeren voorafgaand aan een crisis of escalatie plaatsvindt zal bepalend zijn voor de ingangen in crisistijd. Daarmee is ook de vraag hoe preventief deze interventie nu werkelijk is. Uit datzelfde onderzoek blijkt ook dat enkele gemeenten actief via eigen sociale mediakanalen communiceren over wat er in de gemeente aan de hand is. Zo laat een gemeente weten dat bij een demonstratie via sociale media is gecommuniceerd: 'We weten dat dit op touw is, kom dus niet naar plek X.' Tegelijkertijd zien gemeenten dat actieve communicatie als een rode lap op een stier kan werken. Dat betekent dat de aanwezigheid van politie en/of gemeente ook juist escalierend kan werken, er kunnen dan juist relschoppers aansluiten. Dergelijke communicatie kan allicht ook ingezet worden om te voorkomen dat jongeren op specifieke plekken fysiek samenkomen (als dat bekend is). Een andere veelgehoorde interventie is dat een burgemeester langs inwoners gaat. Wanneer er fysiek (of online) iets gebeurt, gaat de burgemeester naar de personen in kwestie toe. Dit kan uit medeleven zijn (slachtoffers), te sussen of om gewoonweg aanwezig te zijn. Ook worden ouders soms betrokken (waarschuwing, gesprekken).

4.5.2 De rol van sleutelfiguren

In het project Nordic Safe Cities³ worden in een van de subprojecten jongeren die zich inzetten voor de lokale democratie aangemoedigd om zich te laten opleiden tot Noorse *changemakers/innovators*. In Noorwegen worden lokale initiatieven om haat, uitsluiting en polarisatie tegen te gaan ondersteund door de overheid. De genoemde changemakers/innovators worden betrokken in online dialogen met politici met als doel om elkaar te inspireren en om te informeren over mogelijke interventies. Er is nog weinig bekend over de effecten van deze aanpak en hoe het precies wordt vormgegeven. In de context van online aangejaagd geweld zou men kunnen denken aan voorlichting en trainingen aan jongeren

³ Zie: [Safe Digital City - Nordic Safe Cities](#)

waardoor zij signalen van mogelijk (dreigend) geweld herkennen en dat kunnen doorgeven aan bijvoorbeeld jongerenwerk of de politie.

4.5.3 Proactieve rol voor de overheid

In het Deense paper *Countering the appeal of online extremism* wordt uitgebreid geschreven over de rol die de overheid heeft in communicatie (Briggs & Feve, 2014). Deze aanpak is met name gericht op het online plaatsen van tegenberichten, tegenverhalen en *andere* verhalen. Volgens deze onderzoekers is deze rol idealiter niet bestemd voor de overheid, omdat het hen ontbreekt aan geloofwaardigheid onder de doelgroep en dat trage bureaucratie kan zorgen voor beperkingen. De overheid wordt wel op het hart gedrukt om een duidelijk communicatiestrategie te hebben en een faciliterende rol op te pakken richting private organisaties die wél de geloofwaardigheid hebben en deze doelgroep in beeld hebben. Dit kan gezien worden als een belangrijke randvoorwaarde (of discussiepunt) over de effectiviteit van tegenboodschappen en de rol van de persoon of organisatie die de verzender is van die boodschap. In het betreffende onderzoek worden private partijen als credible messengers neergezet.

Daarnaast schrijven Briggs & Feve dat de overheid een taak heeft in het ontwikkelen van mediawijsheid onder jongeren. De overheid moet de digitale geletterdheid van jongeren versterken – door jongeren te leren hoe het internet werkt, hoe resultaten worden gegenereerd en hoe jongeren online kunnen zoeken. Ook wordt genoemd dat de overheid ook een rol heeft in ‘kritische online consumptie’. Kritische consumptie kan getraind worden door jongeren aan te leren hoe propaganda (zo wordt het in dit onderzoek genoemd) te herkennen en hoe ze werken. Tot slot wordt specifiek de grootste risicogroep eruit gelicht: deze groep zou moeten leren waarom en hoe extremisten online technieken gebruiken en hoe zij door deze berichten heen kunnen kijken.

Als tegenreactie op sociale media oproepen om te gaan rellen werden in Noord-Holland (de regio waar het onderzoek van de Vries & Bantema, 2022 is uitgevoerd) online posters gedeeld door gemeenten, en deze werden ook veelvuldig bekeken. De gemeente had met verschillende partijen online posters gemaakt die een boodschap bevatte om vooral niet te komen rellen. De posters waren op jongeren gericht en ook in die taal geschreven. De posters werden veelvuldig gedeeld en bekeken, maar hadden ook als gevolg dat de jongeren meer in online besloten groepen gingen opereren. Deze gemeente ervoer de actie toch als positief en is voornemens om vaker deze interventie in te zetten. De tijd die deze interventie kostte werd als nadeel gezien. Hoe dan ook kunnen gemeenten meer proactief optreden door berichten te plaatsen, of juist te reageren op berichtgeving vanuit de gemeente. Op basis van Briggs & Feve (2014) kan hier kritisch naar voren gekeken, want zij verwachten juist dat het de (lokale) overheid aan geloofwaardigheid ontbreekt om dit op een gezaghebbende manier te kunnen doen. Denk bijvoorbeeld aan het proberen te praten met jongeren in hun eigen taal/jongerentaal - daar prikken jongeren doorheen.

Een vergelijkbare interventie is de zogeheten SMS-bom, die Moors et al. (2022) benoemen. Het doel is om expliciet te communiceren dat het delen van opruiende berichten strafbaar is en dat er online gesignaleerd wordt. In die sms-berichten kun je de ontvangers bovendien uitnodigen voor offline gesprekken om langs te komen. Deze interventie kan ook door politie en hulpverlening toegepast worden in de context van online aangejaagd geweld.

In dit licht benoemen van Van den Broek & Roks (2022) een aanverwante interventie uit een onderzoek van Schiks, Bekkers en Leukfeldt (2021). In opdracht van de gemeente Haarlem hebben zij

via Instagram een preventieve interventie ontwikkeld gericht tegen zogenaamde 'geldezels': jongeren die hun bankpas tegen betaling afstaan aan anderen. Het achterliggende idee van deze interventie was dat er gebruik kan worden gemaakt van een vergelijkbare modus operandi waarmee jongeren op social media worden geronseld, maar dan om hen bewust te maken van de strafbaarheid van het gedrag en hen hulp en informatie te geven over het hebben van schulden (Schiks, Bekkers en Leukfeldt, 2021: 4). Het onderzoek laat zien dat sociale mediaplatformen (specifiek Instagram hier) gebruikt kunnen worden om specifieke doelgroepen te bereiken, ook met het oog op bewustwording en preventie van criminaliteit. Van den Broek & Roks (2022) geven dat dit ook mogelijkheden zou kunnen bieden voor problematisch groepsgedrag – om jongeren bewust te maken van de katalyserende werking van sociale media als het gaat om het delen van content die geweld kan aanjagen.⁴

Hoeben (2023) verwijst ook nog naar de rol van de burgemeester vanuit zijn/haar bevoegdheden maar ook op een minder repressieve aanpak - bijvoorbeeld door met de gehele keten aanwezig te zijn op de plek waar het tot fysieke escalatie kan komen om jongeren aan te spreken op hun verantwoordelijkheid. In ons onderzoek hebben meerdere respondenten hier ervaring mee ten aanzien van de aangekondigde coronarellen op de Arenaboulevard. Die zijn toen voorkomen doordat het netwerk daar aanwezig was. Dit soort gezamenlijke acties draagt bij aan een goede samenwerking.

4.5.4 Rol politie

Specifiek past de politie interventies toe in drie fases: opsporen, het gesprek aangaan of signaleren. 'De politie zoekt vrijwel niet op een afzonderlijk persoon. Pas wanneer iemand opruiende berichten online plaatst, wordt deze persoon aangelopen of aangehouden. Dit is alleen als iemand te identificeren is. Indien de politie niet kan identificeren, wordt bijvoorbeeld de sfeer gepeild binnen online berichtgeving en wordt gekeken uit welke hoek het bericht komt. Bij strafbare berichtgeving worden de berichten voorgelegd aan het OM en wordt al dan niet besloten om bijzondere opsporingsmiddelen in te zetten (De Vries & Bantema, 2022).

4.5.5 Overige juridische mogelijkheden in strafrecht en bestuursrecht

Onder andere bestuurlijke bevoegdheden als een bevel, noodbevel en noodverordening worden genoemd als opties om bepaalde doelgroepen te weren van bepaalde plekken. Een aantal respondenten uit een onderzoek naar de mogelijkheden om via de APV online aangejaagd ordeverstoringen aan te pakken (Bantema et al. 2022) hebben geëxperimenteerd met deze bevoegdheden door er online componenten aan vast te koppelen. Zo werd een last onder dwangsom opgelegd aan iemand die een online oproep deed voor een illegaal feest. De fysieke component betrof dat hij of zij ervoor moest zorgen dat het feest niet doorging, de onlinecomponent was dat die persoon zijn oproepen van sociale media moest verwijderen. Deze interventie is in meerdere gemeenten die bij dat onderzoek betrokken waren ingezet, iedere keer met een net iets andere inzet. Een ander persoon werd bijvoorbeeld gevraagd berichtgeving aan te passen. Daarnaast heeft een gemeente de last onder dwangsom op basis van art. 131 Wetboek van Strafrecht toegepast. Deze last werd gecontroleerd door te kijken of de persoon in kwestie de online berichten verwijderde. Dat was in deze casus niet het geval en dus werd de dwangsom geïnd.

Er komen ook interventies naar voren uit 'Lessen uit het inspiratiedocument aanpak problematisch groepsgedrag in het digitale tijdperk' (Van den Broek & Roks, 2022). Het valt op dat er vooral juridische mogelijkheden en opties worden besproken. Zo wordt er onder andere gesproken van een 'social

⁴ [lectoraat-cybercrime-cybersecurity-rapport-naar-een-interventie-tegen-geldezels \(dehaagsehogeschool.nl\)](https://www.dehaagsehogeschool.nl/lectoraat-cybercrime-cybersecurity-rapport-naar-een-interventie-tegen-geldezels)

media verbod'. Het komt voor dat de rechter gedragsvoorwaarden oplegt en dat verdachten van strafbare feiten worden verboden om zich op sociale media zoals Twitter, Facebook of Instagram te begeven indien nodig en zolang de reclassering dat nodig acht. Een aantal vonnissen wordt beschreven in het betreffende document. De duur is vaak beperkt gezien deze op gespannen voet staan met grondrechten zoals de vrijheid van meningsuiting. Soms wordt gekozen voor een contactverbod dat zich niet direct richt op sociale media maar wel met zich meebrengt dat verdachten ook via sociale media geen contact kunnen onderhouden met de betreffende personen. Het komt ook voor dat de rechter besluit dat personen zich niet alleen moeten onthouden van specifieke uitingen of het hebben van contact met specifieke personen maar dat als maatregel wordt opgelegd dat ze specifieke content en accounts moeten verwijderen. In een specifiek vonnis (ECLI:NL: BOVE: 2021:4469) ging het niet alleen over het verwijderen van accounts (binnen twee dagen) maar ook over een verbod om grensoverschrijdende content op andere pagina's, accounts of websites te plaatsen. Er is daarnaast nog een voorbeeld waarbij accounts in beslag worden genomen omdat er op video's strafbare feiten werden gepleegd en dat de video's als trofeeën werden gezien. Daarnaast zijn er ook klassieke delicten zoals opruiing, het beledigen van mensen, bedreigingen en verboden wapenbezit (al dan niet echt in de video's), die via het strafrecht aangepakt kunnen worden en die ook raken aan online aangejaagd geweld in sommige gevallen. Al deze strafrechtelijke interventies kunnen mogelijk bijdragen aan het aanpakken van online aangejaagd geweld waarin groepsgedrag en sociale media een belangrijke rol spelen.

Ook in het bestuursrecht wordt gekeken hoe online aangejaagd geweld aangepakt kan worden. Vooralsnog is er nog geen juridische grondslag gevonden voor zogenaamde 'online gebiedsverboden'. In ieder geval lijkt de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) een complexe route met het oog op grondrechten (Bantema e.a. 2022). Buitenhuis (2022) stelt vast dat de APV, lichte bevelsbevoegdheid en noodbevel in potentie kunnen dienen als wettelijke grondslag voor wat zij noemt een internetverbod, maar dat het daadwerkelijk opleggen hiervan in de praktijk zeer lastig zal zijn (Buitenhuis, 2022: 238). In een ander onderzoek wordt aangegeven dat het bestuursrecht het strafrecht mogelijk zou kunnen versterken: *'Een digitaal gebiedsverbod zou, complementair aan het strafrecht, een bijdrage kunnen leveren: bijvoorbeeld bij groeperingen die elkaar via sociale-mediakanalen uitdagen door beledigende en bedreigende teksten die kunnen leiden tot escalatie in de openbare ruimte* (Vuik en Bantema, 2021: 107). Bantema stelt dat het 'gezien de maatschappelijke ontwikkelingen rondom veiligheid en digitalisering het bijna ondenkbaar is dat burgemeesters op termijn geen zeggenschap krijgen over online vraagstukken die raken aan hun gemeentelijke openbare orde. Tegelijkertijd zijn maatschappij en gehele burgemeestersgilde nog onvoldoende geraadpleegd ten aanzien van wenselijkheid en behoeften en is het ontwikkelen van uitgebalanceerde wetgeving die burgemeesters helpt om de orde te handhaven en tegelijkertijd de burgers beschermd tegen willekeur van de overheid – nog een hele opgave'.⁵

Een andere actuele ontwikkeling betreft het ontwikkelen van een Meldpunt Openbare Orde Content (MOOC). Deze aanvullende interventiemogelijkheid wordt door zowel Moors et al. (2022) & Van den Broek en Roks (2022) benoemd. Dit meldpunt is bedoeld om burgemeesters melding te kunnen laten doen van onrechtmatige en strafbare content op het internet die een acuut gevaar voor de openbare orde opleveren. Voor de aanpak van online aangejaagd geweld kan dit bij een goede informatiepositie in de preventieve fase toe leiden dat er bij online problematisch gedrag snel kan worden ingegrepen

⁵ [Position paper NHL Stenden Hogeschool - Thorbecke Academie t.b.v. rondetafelgesprek Online gebiedsverbod d.d. 11 april 2023.pdf](#)

en content sneller offline kan worden gehaald. Dit meldpunt bestaat nog niet en de mogelijkheden hiertoe worden momenteel verkend. Uit een verkenning van het Ministerie van Justitie en Veiligheid blijkt dat het laten verwijderen van strafrechtelijke en onrechtmatige online content door burgemeesters niet wordt gezien als een verstandige route, mede ook door de vrijheid van meningsuiting die in het geding kan komen en de verbindende rol die burgemeesters spelen in de lokale gemeenschappen.⁶

4.6 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn verschillende interventies aan bod gekomen variërend van online tot offline interventies, maar ook vanuit verschillende partijen en interventies die soms in samenwerking zijn uitgevoerd. Afhankelijk van de fase waarin een vraagstuk zich bevindt kan gekozen worden voor een meer preventieve aanpak of een aanpak die meer past bij het ingrijpen op acute dreigingen of bij online vraagstukken waarvan al bijna zeker is dat die fysiek gaan plaatsvinden. Zeker wanneer er signalen zijn opgemerkt waar 'iets' mee gedaan moet worden blijkt dat in de praktijk wordt teruggегреpen op interventies die ook worden ingezet bij het opbouwen van relaties en bij het signaleren en duiden

Een van de manieren om ongewenst gedrag te voorkomen betreft het begrenzen van de gedragingen van jongeren. Begrenzen kan in de vorm van een fysiek persoonlijk gesprek met de jongere, maar ook middels een privé bericht op een online platform. Medewerkers van de politie die al online werken, geven in dat contact aan dat het ongewenste onlinegedrag is opgemerkt, mogelijk zelfs strafbaar is en er stappen ondernomen worden indien dit gedrag voortduurt. Indien een hele groep bereikt moet worden, kan de organisatie via de sociale mediakanalen openbare berichten delen om de jongeren bijvoorbeeld te wijzen op verscherpt toezicht en de gevolgen indien zij toch aanwezig zijn op een bepaalde plek. Jongerenwerkorganisaties kunnen naast het begrenzen ook het gesprek met de jongeren aangaan over de redenen achter bepaalde uitingen, de gevolgen van bepaald gedrag en het creëren van tegengeluiden. Daarnaast kunnen zij activiteiten aanbieden in de vorm van dagbesteding en jongeren op het juiste spoor zetten bij flankerende problematiek. Er zijn ook interventies bekend waarbij jongerenwerkorganisaties, ouders, invloedrijke influencers, handhaving en politie gezamenlijk zijn opgetrokken. Dit wordt door de betrokkenen als positief voorbeeld van een effectieve gezamenlijke interventie tegen online aangejaagd geweld omschreven.

Ten aanzien van de opschaling bij online aangejaagd geweld, zijn er zowel bij de politie als binnen welzijnsorganisaties geen vaste werkwijzen. Daarnaast is het (net als bij signaleren en duiding) van het individu afhankelijk wanneer intern en extern wordt opgeschaald. Het is daarom van belang om nog eens kritisch naar de netwerksamenwerking te kijken: in hoeverre zijn er heldere ('code rood') afspraken?

Acute interventies zijn minder vaak ter sprake gekomen in de interviews en de focusgroep. De interventies die zijn toegepast worden ingezet door de politie, of zijn netwerk-brede aanpakken. Acute interventies uit de beleidsliteratuur zijn onder andere: stopgesprekken, Notice-and-takedown procedures en noodverordeningen- of bevelen. Ook hier geldt dat het offline halen van berichten in veel gevallen juridisch grijs gebied. Er zijn met name strafrechtelijke en privaatrechtelijke mogelijkheden om berichten offline te krijgen op dit moment en bestuursrechtelijk wordt de

⁶ [Draagvlakonderzoek voorziening voor burgemeesters \(hetccv.nl\)](https://www.hetccv.nl)

handelingsruimte verder verkend. Hoe dan ook is ook medewerking van grote platformen essentieel om deze interventie snel en succesvol in te kunnen zetten.

5. Nazorg

5.1 Inleiding

Nadat de acute situatie voorbij is, begint de fase van nazorg. Hierin staat het behoud en de wederopbouw van relatie met jongeren centraal. Ook is er aandacht voor de manier waarop er binnen de organisaties uit de keten zelf omgegaan wordt met nazorg voor hun eigen personeel. Immers, een escalatie die interventie vereist kan impact hebben op het team en de individuele medewerker. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de manier waarop er volgens de respondenten invulling wordt gegeven aan nazorg aan de doelgroep en de betrokken medewerkers binnen de politie en de hulpverlening. Tenslotte wordt de noodzaak tot evaluatie van een escalatie met interventie besproken.

5.2 Nazorg door en voor professionals

De respondenten vanuit de hulpverlening vinden het belangrijk om de escalatie met de doelgroep te bespreken. Zo stelt N8 (expert online jeugdcultuur) dat netwerkpartners aandacht moeten besteden aan een vervelende gebeurtenis in hun buurt. Ter illustratie N8: *‘Gisteren is dit en dit gebeurt. Dit is hoe wij er tegenaan kijken’ en meteen aangeven ‘we kunnen ons voorstellen dat je ergens mee zit, je kunt altijd met ons praten.’* Het bespreekbaar maken van de gebeurtenis stelt jongerenwerk in staat om betrokkenen te helpen met de verwerking van het incident. Daarnaast gebruiken zij contact met jongeren in de nazorg om te reflecteren op het incident met als doel om er lessen uit te trekken en daarmee toekomstige escalaties te voorkomen. Naast het bespreken van de gebeurtenis, is er ook ruimte voor communicatie tussen jongerenwerk en de doelgroep over de gemaakte melding bij de politie. In dat gesprek vertelt N7 (jongerenwerk) *‘open en transparant’* waarom er is gemeld en opgeschaald. Hij benadrukt daarin dat hij in het belang van de jongeren handelt en niet om iemand zwart te maken (zie ook Greijdanus et al. 2023).

N8 ziet kansen voor het bieden van online nazorg door jongerenwerkers. Het streven moet zijn dat jongerenwerkers altijd de deur openhouden, bijvoorbeeld door het sturen van een persoonlijk online bericht naar een jongere die bij een vervelende situatie betrokken is geweest. *‘Je kunt dus via een DM een handreiking doen, om te laten weten dat je op de hoogte bent en dat je er voor hem of haar bent.’* Belangrijk volgens hem is dat je ervoor moet zorgen dat je het contact niet verliest. *‘Met offline nazorg kan het soms wel een week duren voordat je iemand te pakken hebt in een buurthuis.’* Online aanwezigheid geeft je, volgens N8, de mogelijkheid om direct te kunnen reageren op iets dat heel actueel is en de jongerenwerker kan online het gesprek gaande houden. Bij offline nazorg kan het momentum mogelijk al voorbij zijn. Andere hulpverleners vinden juist dat nazorg fysiek verleend moet worden. De fysieke aanwezigheid in de nazorg wordt door N7 (jongerenwerk) als doorslaggevend gezien. *‘Ten opzichte van online is het gemakkelijker om de band fysiek herop te bouwen. In de fysieke ruimte kan ik makkelijk de relatie weer herstellen, ik zie ze elke dag.’* Eerder is naar voren gekomen (N8) dat het vlak na een incident wel een week kan duren voordat men weer fysiek contact heeft, het is dan de vraag of dit de beste interventie is. Kortom, het is van de situatie afhankelijk welke vorm van nazorg (offline of online) het beste past.

Hoewel respondenten uit jongerenwerk de meerwaarde zien van het bieden van nazorg na escalatie, wordt dit niet door alle geïnterviewde partijen geboden. Zo biedt de organisatie waarin N5 (jongerenwerk) werkzaam is geen nazorg aan de jongeren. De organisatie adviseert wel, maar een andere netwerkpartner stuurt de jongeren door voor eventuele nazorg. *‘Inhoudelijke en voornamelijk mentale nazorg wordt door andere partijen geleverd aan de doelgroep.’*

De respondenten uit jongerenwerkorganisaties onderstrepen het belang van een positieve benadering bij het bieden van nazorg. N5 (jongerenwerk): *'Je moet als hulpverlener niet alleen het negatieve benoemen, maar ook complimenten geven als diegene het goed heeft gedaan'*. N8 (expert online jeugdcultuur) ondersteunt datzelfde sentiment en vindt het van belang om bij de nazorg jongeren te belonen die zich aan de afspraken hebben gehouden. N7 (jongerenwerk) gaat op dit vlak nog een stukje verder. Successen moeten volgens hem actief gedeeld worden in het netwerk. *'Succesmomenten delen met je netwerk versterkt de band tussen organisatie en de jongeren. Jongeren krijgen complimenten en andere jongeren zien positieve bekrachtiging.'* N7 denkt dat dit andere jongeren kan beïnvloeden om ook gewenst gedrag te vertonen. Het belang van het uitdragen van successen via sociale media, wordt ook benoemd in hoofdstuk 2, waar de nadruk ligt op het opbouwen van relaties met de doelgroep. Online aanwezigheid kan in deze fase (nazorg) inzichten bieden in de perceptie van jongeren op de interventie (focusgroep 16 oktober 2023). Daarmee kan geanticipeerd worden op nieuwe escalatie.

N6 (jongerenwerk) benoemt dat het veiligheidsgevoel van jongeren aangetast kan worden door dreigingen van fysiek geweld na een incident. In dat geval kan nazorg ook op individueel niveau aangeboden worden. Tenslotte wordt nazorg gebruikt om aan het toekomstperspectief van jongeren te werken en zodoende de voedingsbodem voor escalaties te verkleinen en daarmee recidive te voorkomen. Dit wordt wetenschappelijk onderbouwd en ondersteund vanuit de literatuurreview (Greijdanus et al., 2023).

5.2.1 Nazorg door de politie

Waar de respondenten uit jongerenwerkorganisaties het contact met de doelgroep op zichzelf waarderen, waardeert de politie het contact in de nazorgfase om andere redenen. Respondenten N9, N11 en N12 (alle drie politie) benadrukken dat de juiste afhandeling van de strafrechtelijke overtreding centraal staat, ook als dat ten koste gaat van de relatie met jongeren. N9: *'De overtreder is degene die die overtreding maakt, niet ik. (...) Jij hebt die keuze gemaakt en dan moet je ook zo dapper zijn om te accepteren dat ik daar iets anders tegenover ga zetten.'* Dat betekent echter niet dat er geen mankracht besteed dient te worden aan contact en relationele nazorg. *'Je moet de groep continu blijven aanspreken en het gesprek onderhouden.'* Hieruit is te herleiden dat het doel van het contact zit in de begrenzing om toekomstige strafrechtelijke overtredingen te voorkomen. Deze respondenten zien meer in de instrumentele functie die het onderhouden van een relatie met de doelgroep heeft: het contact is een *middel* om de eigen kennispositie te verstevigen (zie 3.8 signaaldeling tussen politie en jongerenwerk) maar met name om toekomstige escalatie te voorkomen.

Ook is er in de nazorg oog voor het behoud van de relatie met de tipgever. N12 (politie) schetst omtrent de relationele nazorg het volgende verhaal. *'De nazorg die verleend wordt ter behoud van de relatie kent verschillende gradaties. Bij een gedane melding ligt de nadruk op terugkoppeling 'we gaan ermee aan de slag, waarbij je vertelt wat je kunt vertellen.'* Volgens N11 heeft nazorg betrekking op het bedanken van een online tipgever, tot het bewaken van de vertrouwensband na de interventie. De laatste component die door N12 (politie) benadrukt wordt is het belang van fysiek contact na een escalatie. *'Wanneer een jongen vastzit, is dat op bezoek gaan. Praat met ze als ze in het cellencomplex zitten, niet over de zaak maar over de 'gemoedstoestand,'* N12 vormt daarmee een uitzondering op de meer instrumentele benadering die bij andere respondenten van de politie is gevonden. Dit is te verklaren vanuit de specifieke functie die N12 bekleedt binnen de politieorganisatie.

Het belang van de politie ten aanzien van het bieden van nazorg aan zowel de doelgroep als de tipgever is om banden warm te houden en de informatiepositie te bewaken. Daarom worden ook anonieme tipgevers bedankt voor het delen van informatie. Vanuit de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de politie ligt de nadruk in de nazorg op de strafrechtelijke aanpak. De politie is van mening dat hulpverlening de taak heeft om in de nazorg met jongeren te werken aan de voedingsbodem. N1 (expert ketenaanpak jeugd/politie): *'Jongerenwerkers kunnen gesprekken voeren met de jongeren en werken aan toekomstperspectief. Dat is de nazorg ter voorkoming en het wegnemen van de voedingsbodem.'* N1 ziet in de nazorg met name een rol voor jongerenwerk vanwege het herhaaldelijke contact dat zij met de doelgroep onderhouden. Deze nazorg kan 'dieper' gaan dan de nazorg die de politie kan bieden.

5.2.2 Nazorg voor de professional

Alle betrokken respondenten zijn bevraagd op de manier waarop binnen de eigen organisatie aandacht is voor het welzijn van de professional na een escalatie. N1 geeft aan dat er intern trajecten zijn om nazorg te bieden aan professionals die een heftig incident hebben meegemaakt. Zo is er teambedrijfsopvang. De nazorg bij de organisatie van N4 (jongerenwerk) is vormgegeven door werkbegeleiding aan te bieden. *'Ikzelf krijg ook werkbegeleiding van iemand, een soort psycholoog. Van tijd tot tijd zit ik met hem samen om casuïstiek te bespreken en te luchten.'* De nazorg wordt door N7 (jongerenwerk) beschreven als een gesprek met de direct leidinggevende. Na een incident komt de leidinggevende langs en is er ruimte voor een interne intervisie. N8 (expert online jeugdcultuur) weet dat een bepaalde netwerkorganisatie veel ruimte en tijd geven om onderling als medewerkers na te praten over vervelende situaties. *'Zij hebben dat heel goed voor elkaar, maar dat het er in de waan van de dag ook niet altijd van komt.'* Hieruit blijkt dat hoewel er niet altijd tijd en ruimte is om dit gesprek aan te gaan, het belang ervan wordt onderkend. Niet alle organisaties geven op dezelfde manier invulling aan de nazorg maar er is binnen de gesproken organisaties wel kennis aanwezig is over het insteken van nazorg. De organisaties zouden van elkaar kunnen leren door kennis uit te wisselen over hun manier van het bieden van interne nazorg aan de professional.

N11 (politie) geeft aan zelf geen ervaring te hebben met een situatie waarin interne nazorg nodig bleek te zijn. Wel geeft hij aan dat er nazorg is ingericht na afloop van een interventie, in de vorm van het team collegiale ondersteuning. De nadruk ligt met name op interventies die naar aanleiding van incidenten in de fysieke ruimte hebben plaatsgevonden. N11 en N12 (beide politie) geven aan dat digitale nazorg en/of nazorg naar aanleiding van een digitaal incident nog niet aan de orde is. *'Mocht je online een heftig incident hebben meegemaakt, dan is daar geen aandacht voor. Er wordt geen melding van gemaakt in je dossier. Bijvoorbeeld mensen die heftige filmpjes te zien krijgen rondom kindermishandeling of een steekpartij. Daar is geen zicht op. Terwijl dat net zo goed heftig kan zijn als dat je het fysiek ziet.'* Concluderend is er binnen de organisaties aandacht voor nazorg voor de professional als het incidenten in het fysieke domein betreft. Het gebrek aan nazorg bij online incidenten wordt door respondenten opgemerkt als aandachtspunt voor de verschillende betrokken organisaties binnen de keten. De impact van online incidenten op medewerkers lijkt op dit moment nog onvoldoende onderkend als we afgaan op de signalen van de respondenten die werkzaam zijn bij de geïnterviewde organisaties. Ondanks dat hier informeel aandacht voor is, is het formeel nog niet geborgd.

5.3. Noodzaak van evaluatie

Verscheidene beleidsmatige onderzoeken benadrukken het belang van evaluatie na een escalatie (Ministerie van Justitie en Veiligheid & Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, 2021). Die evaluatie dient zowel binnen de eigen organisatie als binnen de keten uitgevoerd te worden. Het doel is om van elkaar te leren door het eigen handelen te evalueren en ervaringen uit te wisselen met ketenpartners. Lokale ideeën kunnen ook op nationaal niveau worden uitgewisseld, op zowel uitvoerend, maar ook op wetgevend niveau (Moors et al., 2022, p.61).

Het evalueren van intern handelen en extern uitwisselen van de ervaringen is een opvatting die doorklinkt in de antwoorden van verscheidene respondenten. Bij de organisatie van N5 (jongerenwerk) vindt een debriefing plaats na ieder incident. Tijdens de debriefing bespreekt de organisatie van N5 wat beter kan, wat goed is gegaan en wat er de volgende keer anders zou moeten. *‘Wat het mooie ervan is, is dat je elke keer iets nieuws leert. Je kan het nooit helemaal foutloos doen, maar je leert altijd van de dingen die je doet.’* N12 beschrijft dat interne nazorg hoofdzakelijk gelegen is in bespreekbaar maken van situaties die zich hebben voorgedaan. Daarvoor is er een *‘Goede lijn waarin zorgen worden teruggegeven, zowel naar mede-netwerkspecialisten, andere collega’s, als leiding van het basisteam.’* Deze gesprekken dienen niet alleen de nazorg, maar hebben ook als doel om de werkwijze te verbeteren. *‘We spiegelen acties en bespreken hoe zaken anders aangepakt hadden kunnen worden. Respondent N1 (expert ketenaanpak jeugd/politie) noemt dat grote interventies intern geëvalueerd worden, volgens een vast proces. Het belang hiervan is om bewuste verbeteringen in het werkproces door te voeren. N1 zegt: ‘Vaak is het goed gegaan in plaats van goed gedaan.’*

Evalueren met de hele keten over een interventie is mogelijk en zou op initiatief van de ketenregisseur vorm moeten krijgen. Dit wordt benadrukt door N1, expert op het gebied van ketensamenwerkingen op het gebied van jeugd en veiligheid. Als dit niet in werkwijzen met de keten is vastgelegd, is het risico dat dit niet opgepakt wordt en er niet structureel geëvalueerd wordt waardoor lessen onbenut blijven.

In de focusgroep wordt het belang van het opstellen van een centrale en stabiele structuur om informatie onderling uit te wisselen onderstreept. Niet met losse clubjes bijeenkomen die na het noodoverleg weer uiteenvallen. Het is van belang dat er een overlegstructuur ter evaluatie bestaat zodat partijen kunnen schakelen en weten wat ze aan elkaar hebben en van elkaar kunnen leren. *‘Er zijn meerdere incidenten geweest waarbij te laat is geacteerd. Daar kun je van leren voor een volgend incident’.* Het is opvallend dat dit vraagstuk benoemd wordt tijdens de focusgroep, aangezien de organisaties die betrokken zijn bij dit onderzoek, allemaal getraind zijn in de ketensamenwerking door N1. Dit impliceert dat de ketensamenwerking jeugd en veiligheid in de praktijk nog te weinig is uitgewerkt en/of helder is, met als gevolg dat zowel binnen de nazorg als in alle andere fasen winst te behalen is door: Strakker ketenleiderschap vanuit de ketenregisseur (de Amsterdam-Amstelland gemeenten) (1), helderheid binnen de keten over de verschillende taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden van de afzonderlijke organisaties (2), structurele overlegstructuren (3) en ‘Code Rood afspraken’, waarmee N1 bedoelt dat er vooraf afspraken gemaakt moeten worden binnen de keten over wie, wat doet en hoe ten tijde van escalaties (4).

In de literatuurreview wordt aandacht besteed aan nazorg die breder gaat dan het voorkomen van verdere escalatie door bijvoorbeeld het helpen herstellen van relaties tussen burgers en instanties. Ook wordt aandacht besteed aan het inzicht dat groepen die onderling conflict hebben gehad niet

altijd uit zijn op wraak maar ook open kunnen staan voor verzoening om verder leed te voorkomen (Greijdanus et al., 2023).

5.4 Conclusie

Dit hoofdstuk gaat over de laatste fase – de nazorg. In de fase van nazorg is een onderscheid gemaakt. Allereerst is de nazorg gericht op de doelgroep ter voorkoming van recidive en het bieden van toekomstperspectief behandeld. Ten tweede is er aandacht voor de mentale gesteldheid van de professional na een incident. Ten slotte is er onderzocht in hoeverre er sprake is van procesmatige evaluatie binnen de eigen organisatie en binnen de keten met als doel om te leren van incidenten en escalaties.

Uit de interviews blijkt dat respondenten afkomstig uit zowel de politie als de jongerenwerkorganisaties, het belang benadrukken van het onderhouden van contact met de doelgroep na een incident om toekomstige escalatie te voorkomen. Dit betekent niet dat de betrokken respondenten hetzelfde doel hebben ten aanzien van de nazorg. Waar jongerenwerk het behoud van de relatie als doel op zich ziet, lijkt voor de politie de nazorg instrumenteel te zijn voor het behoud van de informatiepositie. Dit wordt ook ingegeven doordat zij voornamelijk een rol hebben op het moment dat er strafrechtelijke grenzen worden opgezocht. Jongerenwerk is daarentegen gedurende het hele ‘traject’ betrokken.

Zowel jongerenwerkorganisaties als de politie benadrukken het belang van het bespreekbaar maken van ernstige incidenten en escalatie. Jongerenwerk doet dat met name met het oog op verwerking en het vergroten van het veiligheidsgevoel bij jongeren. De politie hecht daarentegen belang aan het bespreekbaar maken van incidenten om recidive en toekomstige escalatie te voorkomen. Het werken aan individueel toekomstperspectief is volgens politie dan ook meer de taak voor jongerenwerkorganisaties.

Met name ten aanzien van kennisdeling in de keten en het mentale welzijn van de professional zijn nog stappen te nemen. Het inrichten van de keten om op structurele wijze incidenten te evalueren behoeft speciale aandacht. Verder is er binnen de keten nog onvoldoende zicht op de impact van online incidenten voor professionals. Er is in de keten al kennis en kunde aanwezig over het bieden van mentale nazorg aan professionals en die kennis kan beter benut worden.

6. Conclusie

6.1 Wat heeft de praktijkverkenning opgeleverd

De hoofdvraag voor dit deelonderzoek is: 'Op welke manier geven praktijkmedewerkers uit de jeugdketen in Amsterdam/Amstelland-gemeenten invulling aan het online contact en interventies richting jongeren ter voorkoming van online aangejaagd geweld? Aan de hand van 11 interviews met jongerenwerkorganisaties, politie en experts, twee focusgroepen met praktijkexperts en een greep uit de beleidsliteratuur van aanpalende vraagstukken is er inzicht verkregen in de ervaringen en werkwijze van jongerenwerkers en politiemensen bij de aanpak van online aangejaagd geweld. Het onderzoek bestaat uit vier deelvragen die in vier hoofdstukken (2,3,4 en 5) zijn beantwoord.

Hoofdstuk 2 gaat in op de relatieopbouw van jongeren en de wijze waarop die wordt opgebouwd of opgebouwd kan worden. Het belang van het aangaan van preventieve relaties en de versmelting van de online en offline leefwereld voor jongeren worden breed onderkend in het onderzoek. Contact met jongeren is hierin belangrijk. Contact met de doelgroep wordt niet alleen belangrijk geacht voor de vroegtijdige onderkenning van incidenten, maar wordt ook ingezet bij de duiding, interventies en nazorg. Het verschilt per soort organisatie of men dat contact online wil leggen. Met name jongerenwerkers zijn van mening dat een vertrouwensrelatie vooral fysiek wordt opgebouwd vanwege de beperkingen die online contact met zich meebrengt. Dit betekent niet dat zij ook niet de waarde van online platforms inzien voor informatie over trends en ontwikkelingen rondom de jongeren. Vanuit de politie wordt de urgentie om online de verbinding met jongeren te leggen sterk gevoeld, omdat zij de onlinewereld zien als de bron van escalaties tussen jongeren. Uit de literatuurreview komt naar voren dat dit genuanceerder ligt (Greijdanus et al., 2023). Specifieke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden maken dat de aard en omvang van het online contact met de doelgroep verschilt tussen jongerenwerkers en politie.

Bij het aangaan van online contact beschouwen respondenten (zowel vanuit de politie- als jongerenwerkorganisaties) helderheid over de professionele hoedanigheid van contact en grenzen van vertrouwelijkheid als de belangrijkste randvoorwaarden om op integere wijze in contact te treden met jeugd. Het opbouwen van een onlinenetwerk met jeugd is tijdsintensief en vraagt van werknemers dat zij flexibel inzetbaar zijn. Hier wordt men niet altijd in gefaciliteerd in de praktijk. Dit knelpunt komt overeen met ander onderzoek (onder andere Hamdiui & Broek, 2023). Uit het onderzoek blijkt verder dat respondenten vinden dat het aangaan van online relaties geen bijzondere, nieuwe vaardigheden van de professional vereist en dat online contact laagdrempelig tot stand komt. Wel wordt de waarde erkend van kennis over de online straatcultuur, straattaal en groepsdynamiek omdat daarmee uitingen beter geduid kunnen worden en gericht contacten gelegd kunnen worden. In de literatuurreview wordt veel aandacht besteed aan groepsdynamiek en mogelijkheden om daarop in te spelen (Greijdanus et al., 2023). Om het inzicht in straatcultuur en groepsdynamiek te vergroten, wordt door enkele respondenten aangeraden om kennis bij de doelgroep zelf in te kopen. Om online relatieopbouw te faciliteren zouden werkgevers ervoor kunnen kiezen om hun werknemers de tijd en ruimte te bieden om zich hierin te ontwikkelen. Daarnaast is het behulpzaam om vanuit de organisatie een online werkwijze te ontwikkelen waarin is vastgelegd hoe medewerkers zich online moeten profileren. Dit biedt medewerkers houvast en creëert eenduidigheid naar de jongeren toe.

Hoofdstuk 3 gaat over de wijze waarop online signalen worden waargenomen en geduid worden volgens de praktijkexperts die we hebben gesproken. Uit het onderzoek blijkt dat zowel het jongerenwerk als de politie ernaar streven om online aanwezig te zijn voordat escalatie plaatsvindt.

In de praktijk blijkt dat lastig. Respondenten lopen er tegenaan dat ze er niet altijd vroegtijdig bij kunnen zijn. Zo beschikken de professionals bijvoorbeeld niet over uitputtende informatie en context bij een (anoniem) betrokken persoon. Professionals missen daardoor signalen en kunnen deze ook lastig inschatten. Een tweede ontwikkeling die de duiding bemoeilijkt, is dat jongeren zich bewust lijken te verplaatsen naar besloten platforms waarop het zicht beperkt is en de anonimiteit groter is. Ook vertonen jongeren online testgedrag, wat het duiden en wegen van het signaal bemoeilijkt. Om een volledig beeld van de situatie te vormen, putten politie en jongerenwerkers uit informatie die zij van andere (anonieme) tipgevers aangeboden krijgen. Scholen worden hierbij genoemd als waardevolle informatiebron. Op de juridische mogelijkheden en beperkingen is in dit onderzoek beperkt ingegaan.

Respondenten geven aan bij de weging van signalen te kijken naar de inhoud en de mate waarin het bericht bereik heeft. Berichten die mogelijk kunnen leiden tot reputatieschade of waarin groepsdynamiek tussen rivaliserende groepen wordt getriggerd, worden door alle respondenten serieus genomen. Dat, in combinatie met het aantal keren dat een video gedeeld, geliked, gerepost wordt, bepaalt de mate waarin het signaal serieus genomen wordt en of wordt opgeschaald. Ook uit de literatuurreview blijkt dat duiding van online signalen complex is (Greijdanus et al., 2023).

Om meer systematisch te kunnen duiden, is het sparren met ketenpartners, maar ook met sleutelfiguren en voorbeeldfiguren binnen jongerengroepen die ontbrekende kennis over straatcultuur kunnen delen, noodzakelijk. Op dit moment wordt er te weinig gebruikgemaakt van de expertise van de doelgroep en de ketenpartners. Door het gebrek aan een uniforme werkwijze voor de duiding, worden signalen gemist en worden er verschillende gewichten aan signalen toegekend per ketenpartner. Dit kan ertoe leiden dat er opgeschaald wordt in gevallen waar dat niet nodig is, maar ook andersom. Naast het feit dat dit tot openbare orde en veiligheidsproblematiek kan leiden, blijft ook het leerpotentieel onbenut omdat er te weinig structureel met elkaar gedeeld en geduid wordt. Met name binnen het jongerenwerk blijven signalen liggen die niet met de politie gedeeld worden. Zodra er levens op het spel staan, geven de jongerenwerkers aan dat men zich altijd meldt bij de politie. Mocht dat niet het geval zijn, dan is dat het gevolg van een belangenafweging die op dat moment de kant van de jongeren opvalt. Uiteenlopende doelen en visies van jongerenwerk en politie op het contact met jongeren leidt tot incongruentie, waardoor een uniforme, systematische werkwijze niet ontwikkeld is. Vanuit de literatuurreview worden suggesties gegeven over hoe met de dubbelrol van jongerenwerkers vanuit zorg preventie kan worden omgegaan (Greijdanus et al., 2023).

Hoofdstuk 4 gaat over de wijze waarop (online) interventies uitgevoerd (kunnen) worden. De interventies komen uit de interviews met de respondenten en zijn aangevuld door de focusgroep en inzichten uit beleidsliteratuur. Uit de focusgroep zijn bovendien een aantal randvoorwaarden voor een effectieve online aanpak van online aangejaagd geweld naar voren gekomen. Er is een onderscheid gemaakt tussen preventieve en acute interventies. Preventieve interventies zijn vaak relationeel van aard – of zijn voorbereidend op relationele interventies: gewoon aanwezig zijn. Jongerenwerkers zijn op veel verschillende manieren betrokken bij ‘hun’ jongeren en zien online contact als aanvulling op fysiek contact. Online contact vervangt volgens hem fysiek contact niet.

Ketenpartners zien een essentiële rol weggelegd voor sleutelfiguren, voorbeeldfiguren scholen en ouders. Met name sleutelfiguren komen zowel in de interviews naar voren als in de beleidsliteratuur; dat zijn personen waar jongeren zich in herkennen en waar ze min of meer tegenop kijken. In de samenwerking in het netwerk is het belangrijk dat er een duidelijke rolverdeling is over wie wat

wanneer oppakt. Daarnaast is het ook belangrijk dat netwerkpartners van elkaar weten wat er met gedeelde signalen gedaan kan worden (als voorbeeld: een jongerenwerker die iets meldt in de keten, kan mogelijk ook in een verkeerd daglicht komen bij 'zijn' jongeren als de politie er gelijk iets mee doet). Hierover dienen tijdens structurele overleggen, afspraken gemaakt te worden.

Voor wat betreft preventieve interventies is het tot slot belangrijk om te zeggen dat vooral jongerenwerkers veel aan de voorkant voorkómen. Dit wordt niet altijd als een (preventieve) interventie gezien en doordat het geen acute interventie is, zijn deze ook niet altijd meetbaar. Door de preventieve acties die deze ketenpartners inzetten, is het aantal acute interventies echter (waarschijnlijk) een stuk lager.

Acute interventies zijn minder vaak ter sprake gekomen in de interviews en de focusgroep. Acute interventies worden ingezet door de politie, of zijn netwerkbrede aanpakken. Een voorbeeld daarvan is de aanpak bij de Arenaboulevard ten tijde van de coronarellen, waarbij zowel jongerenwerk en politie, als ouders en invloedrijke jongeren aanwezig waren om te voorkomen dat er gereld zou worden. Acute interventies uit de beleidsliteratuur zijn: -Stopgesprekken, Notice-and-takedown procedures (NTD), -meldpunten en -juridische interventies uit het strafrecht en bestuursrecht naar voren om gedrag te beëindigen of om een herhaling van gedrag te voorkomen. Bijvoorbeeld door het verwijderen van content, door bepaalde personen te verbieden online contact met elkaar te hebben of door zelfs sociale media verboden op te leggen. Vanuit het strafrecht zijn hier meerdere voorbeelden van, vanuit het bestuursrecht lijkt er vooralsnog geen juridische grondslag te zijn voor zogenaamde 'online gebiedsverboden'.

Hoofdstuk 5 gaat over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan nazorg bij jongeren en professionals of hoe dat in de ogen van praktijkexperts gedaan zou kunnen of moeten worden. In de fase van nazorg is een onderscheid gemaakt. Allereerst is de nazorg gericht op de doelgroep ter voorkoming van recidive en het bieden van toekomstperspectief onderscheiden. Ten tweede is er aandacht voor de mentale gesteldheid van de professional na een incident. Ten slotte is er sprake van procesmatige evaluatie intern en binnen de keten met als doel om te leren.

Uit de interviews blijkt dat respondenten van zowel de politie als de jongerenwerkorganisaties, benadrukken het belang van het onderhouden van contact met de doelgroep na een incident om toekomstige escalatie te voorkomen. Dit betekent niet dat de betrokken respondenten hetzelfde doel hebben ten aanzien van de nazorg. Waar jongerenwerkers het behoud van de relatie als doel op zich zien, lijkt voor de politie de nazorg instrumenteel te zijn voor het behoud van de informatiepositie. Dit wordt ook ingegeven doordat zij voornamelijk een rol hebben op het moment dat er strafrechtelijke grenzen worden opgezocht. Jongerenwerk is daarentegen gedurende het hele 'traject' betrokken.

Zowel jongerenwerkorganisaties als politie benadrukken het belang van het bespreekbaar maken van ernstige incidenten en escalatie. Jongerenwerk doet dat met name met het oog op verwerking en het verhogen van het veiligheidsgevoel bij jongeren. Politie hecht daarentegen belang aan het bespreekbaar maken van incidenten om recidive en toekomstige escalatie te voorkomen. Het werken aan individueel toekomstperspectief is volgens politie dan ook meer weggelegd voor jongerenwerkorganisaties.

Met name ten aanzien van kennisdeling in de keten en het mentale welzijn van de professional zijn nog stappen te nemen. Het inrichten van het jeugd en veiligheidsnetwerk om op structurele wijze incidenten te evalueren behoeft speciale aandacht. Verder is er binnen dit netwerk nog onvoldoende

zicht op de impact van online incidenten voor professionals. Er is in het netwerk al wel kennis en kunde aanwezig om mentale nazorg aan professionals te kunnen bieden en die aanwezige kennis kan beter benut worden.

Samengevat heeft de praktijkverkenning naar online contact en interventies ten aanzien van jongeren om online aangejaagd geweld te voorkomen veel inzicht gegeven in hoe verschillende praktijkexperts hier dagelijks mee omgaan. Een aantal veronderstellingen over hoe het werkt in de praktijk en wat effectief is kunnen worden aangevuld met lessen uit de literatuurreview die ook bij dit project hoort (zie Greijdanus et al., 2023). Alle lessen samen, vanuit de praktijk en vanuit de wetenschappelijke literatuur zullen worden gebundeld in één document, zodat de kennis maximaal benut kan worden en de praktijk hiermee aan de slag kan gaan. Het onderzoek biedt niet alleen inzichten in interventies en werkwijzen die bijdragen aan de preventie van online aangejaagd geweld maar ook in organisatorische randvoorwaarden om dit mogelijk te kunnen pakken. Ook hier kunnen zowel de opdrachtgever als andere gemeenten hun voordeel mee doen.

6.2 Handelingsperspectief voor Amsterdam-Amstelland

Wat betekenen de uitkomsten voor regio Amsterdam-Amstelland en voor de huidige aanpak van online aangejaagd geweld? Omdat de meeste partijen nog niet structureel online werken, is het lastig om nu met een kant en klare online aanpak te komen ten aanzien van online aangejaagd geweld. Het is noodzakelijk om met elkaar te blijven bespreken wat signalen zijn, hoe er geduid moet worden en welke aanpak daarbij aansluit. Het succes van een aanpak valt of staat bij de samenwerking.

Gezien het belang van online werken en het belang van het ontwikkelen van een online werkwijze is het aan te bevelen te onderzoeken of deze aspecten als voorwaarde opgenomen kunnen worden in de contracten die de gemeente sluit met jongerenwerkorganisaties. Met andere woorden: de regievoerder moet expliciet aangeven aan gecontracteerde of te contracteren partijen, dat online werken een noodzakelijke aanvulling is op offlinewerkzaamheden. Tegelijkertijd dient de gemeente, als regievoerder samen met het Actiecentrum Zorg en Veiligheid, in het netwerk jeugd en veiligheid te zorgen voor een gezamenlijke visie op de aanpak van online aangejaagd geweld. Het is daarvoor noodzakelijk dat elke organisatie eerst zelf helder heeft wat hun rol en taak is ten aanzien van dit vraagstuk. De gemeente Amsterdam kan als regievoerder de organisaties in het netwerk stimuleren om een online visie en werkwijze te ontwikkelen om te voorkomen dat meerdere organisaties opnieuw het wiel gaan uitvinden. Organisatie van N2 en N7 hebben een online werkwijze, en het is aan te raden om hun kennis te benutten. De gemeente Amsterdam kan onderlinge kennisdeling hieromtrent stimuleren en faciliteren, en kaders bepalen voor de online werkwijze van de aangesloten organisaties. Hierbij kan geput worden uit de relevante lessen uit hoofdstuk 2. Om online werken als aanvulling op fysieke werkzaamheden goed neer te kunnen zetten in verschillende organisaties, is het belangrijk om te benadrukken dat er voldoende tijd en ruimte moet zijn voor werknemers om zich hierin te bekwamen. Zoals meerdere malen benoemd is: online werken is niet iets dat men er zomaar, zonder extra tijd en compensatie, bij kan doen.

Ten aanzien van signalering en duiding hebben we gezien dat er sprake is van versnippering van informatie, waardoor het complete (online en offline) overzicht ontbreekt. Er moet dan ook onderzocht worden hoe er binnen het netwerk gewerkt kan worden aan informatiedeling en gezamenlijke duiding. Enerzijds vraagt dit om afspraken tussen politie en jongerenwerk over signaaldeling en duiding en aan de andere kant is duidelijk geworden dat de kennis om dit goed te doen, op dit moment onvoldoende aanwezig wordt geacht door de betrokken partijen. Het wordt

daarom aanbevolen om meer over kennis online platformen, online jeugdcultuur kennis op te halen/**in te kopen** bij de doelgroep zelf. Investeer ook in trainingen op scholen voor leerlingen en ouders over online weerbaarheid, digitale geletterdheid en de ontwikkeling van online normen en waarden. Op dit moment is er binnen het netwerk gewerkt aan een dergelijke training door N4. Ook N8 heeft waardevolle inzichten over de invulling van dergelijke trainingen. Verder wordt de stichting 'De moeder is de sleutel' in meerdere interviews benoemd als waardevolle partner. Het zou dus voor de gemeente Amsterdam nuttig kunnen zijn om met N4, N8 en stichting 'De moeder is de sleutel' in contact te treden over het vergroten van de kennisbasis onder jongeren en ouders. Het betrekken van ouders en scholen in de aanpak en goed te positioneren in de aanpak wordt aangeraden. N1 werkt momenteel aan de ontwikkeling van een training over een groepsaankpak waarin 'online' wordt verweven. Dat kan voor de gemeente Amsterdam ook nuttig zijn om te verkennen.

Ten aanzien van moderatie en het verwijderen van opruiende berichten hoeft de gemeente Amsterdam niet stil te zitten terwijl het Ministerie van Justitie en Veiligheid een visie ontwikkelt. Zij kunnen gebruik maken van de handelingswijze die door N12 (politie) wordt toegepast door met het hele netwerk een 'Rapporteur appgroep' op te richten, waarin de link naar opruiende berichten gedeeld wordt en iedereen afzonderlijk het bericht kan rapporteren bij het platform.

Het valt op dat er bijna zorg weinig oog is voor de mentale gevolgen van iemand die online een heftige gebeurtenis meemaakt. Als meer organisaties hun werk naast fysiek ook online gaan doen, is het te verwachten dat personeel op grotere schaal geconfronteerd zal worden ingrijpende gebeurtenissen in het online domein. Omdat de impact op het individu net zo groot kan zijn als wanneer de gebeurtenis zich in de fysieke omgeving had af in de fysieke omgeving, is het noodzakelijk hier vooraf over na te denken en bijvoorbeeld nu al te werken aan meldsystemen waarin online gebeurtenissen opgenomen kunnen worden.

6.3 Reflectie op de gebruikte methoden en generaliseerbaarheid

Dit onderzoek is niet los te zien van de wetenschappelijke literatuurreview die ook binnen dit project is ontwikkeld (zie Greijdanus et al., 2023). Mede op basis van dat onderzoek is ook een onderscheid gemaakt in vier fasen binnen dit onderzoek. Op enkele plekken binnen deze rapportage zijn de raakvlakken tussen beide methoden en rapportages in kaart gebracht. Zo blijkt dat in veel gevallen de inzichten vanuit de praktijk ook onderbouwd kunnen worden met inzichten vanuit de wetenschappelijke literatuur, maar komt het ook voor dat inzichten vanuit de praktijk juist worden tegengesproken of genuanceerd door de wetenschappelijke inzichten. Daarnaast komt het ook voor dat er inzichten naar voren komen uit de praktijkverkenning die niet uit de wetenschappelijke literatuur naar voren komen of omgekeerd. In de interventiematrix is een overzicht van de belangrijkste lessen voor de praktijk vanuit de twee complementaire rapportages te vinden. De praktijkverkenning moet vooral worden gezien als een lokale casestudie waarbij verschillende perspectieven vanuit verschillende organisaties naar voren zijn gekomen. Het aantal interviews is te laag om representatief te zijn voor de hele regio of voor andere regio's. Daarentegen zijn de belangrijkste uitkomsten bevestigd in een focusgroep waarbij de belangrijkste praktijkexperts aanwezig waren. In combinatie met de wetenschappelijke literatuurreview biedt het onderzoek samengevat voldoende mogelijkheden om werkwijzen en interventies en werkwijzen in alle beschreven fasen verder te ontwikkelen, te testen en te evalueren.

Literatuurlijst

- Bantema, W., Twickler, S., & De Vries, S. (2022). *Juridische grenzen en kansen bij openbare-ordehandhaving. Een onderzoek naar mogelijkheden van de APV voor de aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen*. Leeuwarden: Onderzoeksgroep Cybersafety. [Juridische grenzen en kansen bij openbare-ordehandhaving \(nhlstenden.com\)](https://www.nhlstenden.com/juridische-grenzen-en-kansen-bij-openbare-ordehandhaving)
- Bantema, W., Westers, S., Herregods, R. & Munneke, S. (2021). *Black box van gemeentelijke online monitoring. Een wankel fundament onder een stevige praktijk*. Den Haag: SDU.
- Bekkers, L. Schiks, J. & Leukfeldt, R. (2020). *Naar een interventie tegen geldezels. Een Pilot in de gemeente Haarlem*. Den Haag: De Haagse Hogeschool/ Lectoraat Cybersecurity in het MKB
- Briggs, R. & Feve, S. (2014). *Policy Briefing: countering the appeal of extremism online*. Institute for Strategic Dialogue.
- Boin, A., Nooy, K. & van der Velden, P. (2020). *Een verkeerde afslag. Een analyse van de 1 juni demonstratie in Amsterdam*.
- Broek, J. & Roks, R. (2022). *Inspiratiedocument aanpak problematisch groepsgedrag in het digitale tijdperk*. Partner in Crime & Erasmus School of Law - Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Buitenhuis, M. (2022). 'De burgemeester: burgervader, handhaver van de openbare orde en sheriff van het internet? (deel 1). *Gemeentestem*, 2022/44 (online via Kluwer Navigator).
- Hamdiui, T. & Broek, J. (2019). *Online jongerenwerk: werken in de online leefwereld van jongeren. Handvatten voor jongerenwerkers en managers*. Nederlands Jeugdinstituut, Stichting JOZ.
- Hoeben, E. (2023). *Online informatie en de aanpak van jeugdgroepen*. CCV Secondant
- Greijdanus, H., Postmes, T. (2019). *Sociale media en collectieve actie rondom de gasboringen in Groningen*. Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid/Rijksuniversiteit Groningen.
- Greijdanus, H., Postmes, T., Bartelds, A., Postma, L. De Vries, S. & Bantema, W. (2023). *Interventies in de cyclus van online aangejaagd geweld. Inzichten uit een literatuurreview*. Rijksuniversiteit Groningen/NHL Stenden Hogeschool.
- Ministerie van Justitie en Veiligheid, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2021). *Een verkenning naar niet-juridische instrumenten voor gemeenten bij online oproepen tot rellen*. [Verkenning trainees 15.11.2021 JH .pdf \(hetccv.nl\)](https://www.hetccv.nl/verkenning-trainees-15.11.2021-jh.pdf)
- Moors, H. et al. (2022). 'Avondklokrellen': lokale dynamiek in een mondiale crisis. *Analyse van de voedingsbodem van de ordeverstoringen in vier Noord-Brabantse steden*.
- Nanninga, P., Jonge, L. & Valk, F. (2022). *Fenomeenanalyse Extremisme Noord-Nederland*.
- Nordic Council of Ministers (2017). *The Nordic Safe Cities Guide. Insights, inspiration and best practice for your city*. Dystan & Rosenberg, Rosenberg.
- Radicalisation Awareness Network (2022). *How to deal with the local impact of online (extremist) activities*. European Commission, Barcelona.

Todorović, D., Koetsenruijter, R., Manders, W., & Sieckelinck, S. (2023). *Echt zijn in de online leefwereld: Een handreiking voor jongerenwerkers*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot.

Vries, S. & Bantema, W. (2022). *Aanpak in kaart. Inzicht in een regionale aanpak van online aangejaagde ordeverstoringen*. Lectoraat Cybersafety: Leeuwarden.

Bijlage 1 – Interviewprotocol

Mondelinge geïnformeerde toestemming

Mijn naam is ... en dit is ... [als interview met meer dan 1 onderzoeker plaatsvindt]. We voeren momenteel een project uit over online opjutting, in een samenwerking tussen de NHL Stenden hogeschool, Rijksuniversiteit Groningen, en het Actiecentrum Veiligheid en Zorg Amsterdam – Amstelland. In een kleine reeks interviews inventariseren we best practices en concrete ervaringen uit de praktijk met preventie van en interventie in online aangejaagd geweld. We zijn benieuwd naar jouw ervaringen. Voordat we beginnen, vertellen we je eerst wat meer zodat je kunt beslissen of je deze onderwerpen met ons wilt bespreken.

We willen graag meer te weten komen over jouw ervaringen rondom geweld in de publieke ruimte (bijvoorbeeld op straat) dat online is aangejaagd. Wat zijn jouw ervaringen met het tegengaan van online opjutting? En breder, hoe pak jij het opbouwen en onderhouden van vertrouwensbanden online aan? We willen zoveel mogelijk nuttige tips en tricks uit de praktijk verzamelen. Wat is volgens jou effectief, wat werkt goed in de praktijk? Dit verdelen we in vier deelonderwerpen, namelijk 1) het opbouwen van contact en vertrouwen online, 2) indicatoren die signaleren dat een situatie dreigt te escaleren, 3) interventies tijdens een crisissituatie, en 4) de nasleep en afhandeling van een crisissituatie.

We verwachten dat dit gesprek ongeveer een uur zal duren, maar dat is ook afhankelijk van hoeveel ervaringen je met ons te delen hebt.

Je antwoorden zullen vertrouwelijk worden behandeld. Alleen anonieme informatie wordt mogelijk later gedeeld, als onderdeel van een onderzoeksrapport of wetenschappelijke publicatie. Om jouw ervaringen goed te kunnen verwerken, willen we dit interview graag opnemen. De opname zal worden gewist zodra we het gesprek hebben uitgeschreven. Mogen we dit interview opnemen? à JA/ NEE.

Sommige vragen kunnen minder op jouw situatie van toepassing zijn. Dit komt doordat we verschillende mensen met verschillende functies en rollen dezelfde vragen stellen. Er zijn geen goede of foute antwoorden, we zijn gewoon geïnteresseerd in jouw persoonlijke ervaringen.

Voel je vrij om ons te onderbreken, te vragen om verduidelijking, en dergelijke tijdens het hele interview. Je hebt ook onze contactgegevens voor als je naderhand nog iets wilt navragen. Heb je nu op dit moment nog vragen voor ons? à JA/ NEE.

Deelname is vrijwillig. Dat betekent dat je op ieder moment kunt besluiten om te stoppen of om een vraag niet te beantwoorden. Wel hebben we je formele toestemming nodig om het interview te beginnen. Geef je toestemming voor deelname aan dit project? à JA/ NEE.

Algemeen

Om te beginnen willen we graag iets meer weten over jouw professionele achtergrond.

- Binnen wat voor soort organisatie werk je, en wat is je functie?
- Vanuit wat voor rol heb je online contact, en met welke doelgroepen? (kun je iets vertellen over je werkzaamheden?)

Relaties opbouwen

Je gaf aan dat je vanuit jouw functie als ... online contact hebt gehad met ...[doelgroep(en)]. We zijn geïnteresseerd in manieren om online een vertrouwensband op te bouwen en uiteindelijk escalatie uitmondend in geweld te voorkomen. Wat zijn jouw ervaringen met het online werken aan een vertrouwensband? Daarbij kun je denken aan iedere vorm van online aanwezigheid waardoor je verbinding met bepaalde doelgroepen of individuen daaruit werd versterkt, variërend van het liken van een bericht tot bijvoorbeeld het lid worden van een specifieke groep op sociale media.

Specifieke vragen:

- Op wiens initiatief vindt het eerste contact plaats?
- Hoe wordt er contact gelegd met jongeren*? (Wordt iemand aangedragen door collega/andere instantie?) Zo ja, door welke instantie?

* Overal waar hier jongere(n) / jeugd staat kunnen we de doelgroep invullen zoals de geïnterviewde die zelf benoemt.

-Waar wordt dat contact gemaakt -> fysiek op kantoor/wijkbedrijf of online -> hoe/waar/welke online omgeving? Voorkeur voor online/fysiek contact maken? Waarom? Wellicht iets vragen over mogelijke kansen en belemmeringen om digitale relaties op te bouwen en te behouden?

- Hoe onderhoud je het contact met de jongere (mengelmoes online/fysiek)? Spontaan/op afroep/vaste afspraken? Verschilt dat per jongere? Regels tav hoe vaak je iemand moet spreken?

- Op welke manier bouw jij online een vertrouwensband op met de jongere?

- In hoeverre gebruik je handvatten om het contact met een jongere tot stand te brengen? Bijv. tips vanuit werkgever, conversation starters, protocol van vragen die gesteld moeten worden, gut feeling? Krijg je vanuit jouw werkgever handvatten aangereikt om dit contact te maken (denk aan protocollen en andere formele documenten)?

- Wat is jouw ervaring met de genoemde handvatten?

- In hoeverre bespreek je met collega's manieren om een vertrouwensband tot stand te brengen?

- Hoe geef je invulling aan het online contact met jongeren? Wie bepaalt waar wanneer en waarom over gesproken wordt? Zijn er onderwerpen die vanuit de functieomschrijving/werkgever besproken moeten worden? Welke?

- Wanneer heb jij het idee dat je een vertrouwensband hebt met een jongere?
- Via welke online platform(s) kom jij in contact met jongeren? Heb je daar vrije keuze in? Waarom dat platform?
- Wat voor soort account gebruik je om in contact te komen (zakelijk/prive)-> welke overwegingen liggen aan je keuze ten grondslag + wat wordt vanuit de werkgever aangeraden?
- In hoeverre reageer je op berichten die op online platforms door de jongere worden achtergelaten? (liken/reactie geven)
- In hoeverre word je lid van bepaalde (besloten) groepen om de online uitingen van de jongere te kunnen volgen? Heb je hier voorbeelden van?
- Wat zijn de no go's bij het opbouwen van een band met jeugd (online?)
- Wat zijn jouw tips voor andere om online een band op te bouwen met jeugd?
- Waarom denk je dat de hiervoor genoemde tips werken?
- Alles overziend – wat zijn de belangrijkste verschillen en overeenkomsten tussen het offline en online opbouwen van relaties met jongeren?

Signaleren

Zijn dit soort situaties van online contact altijd positief en opbouwend, of zie je ook wel eens iets uit de hand lopen? Zijn er bepaalde zaken waar je op let om dat in de gaten te houden?

Specifieke vragen

- Waar let jij op tijdens het contact met jongere? Waarom?
- Wanneer maak jij je zorgen over de ontwikkeling van contact van jongere met andere jongeren?
- In hoeverre vraag je tijdens een gesprek door?
- In hoeverre gebruik jij sociale media om ontwikkelingen rondom jongeren in de gaten te houden?
- Waar kijk je en waar let je op?
- Wat zijn voor jou red flags die kunnen duiden op escalatie (=geweld tussen jongeren)? Waarom?
- In hoeverre bespreek jij zorgen over ontwikkelingen met collega's?
- In hoeverre denk jij dat jullie op dezelfde red flags aanslaan?

Interventies/preventie

Kun je terugdenken aan een specifiek moment waarop een situatie uit de hand dreigde te lopen? Kun je beschrijven wat er toen is gedaan door jou en / of andere partijen om te proberen geweld te voorkomen? [Deze vragen kunnen we meerdere keren doorlopen, bijv. een situatie waarin tijdig en succesvol werd ingegrepen en een situatie die wel escaleerde in geweld op straat.]

Specifieke vragen:

- In hoeverre is ruzie en conflict met andere jongeren een onderwerp van gesprek? Wordt dat onderwerp door jeugdwerker of jongere zelf ingebracht?
- In hoeverre voel jij je verantwoordelijk om in te grijpen als contact tussen jongeren dreigt te ontsporen tot geweld?
- Worden er vanuit de werkgever stappen voorgeschreven die opgevolgd moeten worden als contact tussen jongeren dreigt te ontsporen? Welke stappen zijn dat? Volg je die stappen op? Waarom wel/niet?
- Wanneer en hoe schaal je intern op?
- Wanneer betrek je andere instanties bij de aanpak? Hier zit wellichtgevoeligheid vanuit de jeugdwerkers i.v.m. privacy en vertrouwensband van de jongere. Die twee aspecten zijn misschien interessant om in het achterhoofd te houden bij het doorvragen.
- In hoeverre stel je de jongere op de hoogte van de genomen of te nemen stappen? Welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?
- In hoeverre speelt angst om de vertrouwensband met de doelgroep te riskeren een rol in wat je besluit wel of niet te doen? Hoe ga je hiermee om?
- Als je zo terugkijkt op deze ervaringen, wat zijn dan de belangrijkste leerpunten en tips die je collega's zou willen meegeven voor de toekomst? En wat zou je absoluut afraden om te doen in dergelijke situaties?

Nazorg

We hebben het nu gehad over momenten waarop de vlam in de pan sloeg. Kun je wat vertellen over jouw ervaringen na afloop van deze directe crisissituatie? Wat gebeurde er tijdens de nasleep en naderhand?

Specifieke vragen:

- Wat doe je om de band met jongeren te herstellen/te behouden na een interventie?
- In hoeverre is er ruimte voor jou om intern te bespreken welke impact de situatie op jou had? Hoe wordt daar invulling aan gegeven?
- Wordt intern gedeeld hoe een interventie is verlopen? (om te leren van elkaars ervaringen?)

- Zie je ten aanzien van de nazorg verbeterpunten? (voor de werkgever maar ook voor behoud van de relatie met jongere).

Afronding interview

Het doel van dit project is om een begin te maken met een overzicht voor onder andere praktijkexperts met handelingsmogelijkheden voor wanneer online gedrag lijkt te escaleren. Dit overzicht wordt gebaseerd op interviews met praktijkexperts en de (wetenschappelijke) literatuur. Wat verwacht jij van een dergelijk overzicht, waar heb jij behoefte aan? In hoeverre heb jij behoefte aan een dergelijk overzicht? Waar moeten de makers rekening mee houden? Wat moet er zeker in? Wat moeten we niet doen?

- Is er nog iets anders dat je ons graag wilt meegeven vanuit jouw ervaringen met online contact of online aangejaagd geweld?

- Ken je nog andere personen die ons vanuit hun praktijkervaring meer zouden kunnen vertellen over deze onderwerpen?

Bijlage 2 - Gespreksonderwerpen focusgroep 7 maart 2023, 14:00-16:00 wijkactiecentrum Venserpolder

Aanwezig afvaardiging: Ongeveer 20 personen. Een afvaardiging van: gemeente Amsterdam, Actiecentrum zorg en veiligheid, Jongeren die het Kunnen, SAOA straatcoaches, Adamas Credible Messengers, Rijksuniversiteit Groningen, NHL Stenden, politie, Swazoom, Universiteit Rotterdam.

- Opening

Inleidende vraag: 1. Welke aspecten vinden jullie belangrijk aan online werken en online contact met jongeren?

Stellingen:

1. Organisaties die online aangejaagd geweld onder jongeren willen voorkomen moeten geen mensen aannemen die niet online kunnen of willen werken.
2. Voor het begrijpen van de online leefwereld van jongeren is een vertrouwensband niet noodzakelijk.
3. Het is belangrijk dat signalen worden gedeeld maar het mag per ketenpartner verschillen op welke manier en wanneer signalen worden gedeeld.
4. Er is voldoende kennis over online straatcultuur en online groepsdynamiek aanwezig om het online straatwerk goed te kunnen doen (-> signalen onderkennen, signalen duiden, signalen oppakken).
5. Ouders en/of sleutelfiguren moeten een nog grotere rol krijgen in de aanpak van online aangejaagd geweld.
6. De gemeente moet het voortouw nemen in het ontwikkelen van een kader voor online werkwijzen.

Vraag 2: Wat is jullie beeld bij een online interventie?

Vraag 3: Eindproduct: waar ligt de behoefte ten aanzien van het op te leveren eindproduct (naast de rapportage)?

Bijlage 3 – Opgehaalde input uit laatste focusgroep

Maandag 16 oktober 2023

- Er moet expliciet een gesprek gevoerd worden over dat jongerenwerkers niet alleen online erbovenop moeten doen, maar dat is extra werk dat ofwel meer tijd kost ofwel in plaats van ander werk komt. Dus afstemming is nodig, want online en straatwerk is allebei nodig. Dit moet verwerkt worden in de opdracht/ aanvragen voor financiering van jongerenwerk, want dat is nu nog niet zo. Jongerenwerkorganisaties kunnen daarin verschillende visies hebben, verschillende doelgroepen, dus per jongerenwerkorganisatie moet bekeken worden wat voor hen het beste werkt.
- Samen voor Jongeren Amsterdam heeft een visiedocument, waarin jongerenorganisaties hun eigen keuzes kunnen maken.
- Een online specialist kan een goede optie zijn om kennis en vaardigheden te laten doorvloeien naar de rest. De weg van geleidelijkheid: eerst überhaupt in teams beleggen en daarna daarmee verder werken want het specialisme ontwikkelt zich wel. Online werken is ook offline over online. Recruiters kunnen helpen met de juiste mensen binnenhalen voor deze taken.
- Eye-openers: opdrachtgever moet expliciet aangeven dat online werken noodzakelijk is, organisaties moeten een plan hebben om online te gaan werken.
- Ontevredenheid over dat gemeente niet zelf mag kijken en daarom alleen maar opdrachtgever kan zijn. Misschien niet zelf kijken, maar wel blik hebben over wat speelt in de stad, wat zijn aandachtspunten en spanningen die zijn er online te verwachten op basis van wat de gemeente in de bredere samenleving ziet. Wél zorgen dat je weet wat er speelt en daardoor als gemeente je informatiepositie versterken en daarop handelen. Het is niet de bedoeling dat de gemeente alles in de schoenen schuift van politie (die ook juridische beperkingen kent) en dan uiteindelijk jongerenwerkers.
- Kramp van laten we maar niks online doen want straks mag het niet is niet constructief.
- Allemaal iets melden als individuele burger zodat het wordt weggehaald door een online platform → dit zou op een professionelere manier moeten kunnen.
- Jongerenwerkers werken mét jongeren, dat is positief. Het is ook goed dat daarin verschillende rollen zijn binnen het netwerk.
- Als je niet online gaat, mis je rode vlaggen. Wat zijn nou de gedragingen die uitmonden in of wijzen op steekpartijen of schietincidenten? Bijv. als iemand geschimpt wordt met een dood zusje, geplast op een graf, een (dood) familielid of vriend is 100% stront aan de knikker. Dit moet je met elkaar leren. Ook een kalender: bepaalde tijd na een heftig incident, 1 jaar, 4 jaar etc. erna. Jongeren die vrijkomen. Gemeente of stadsdeel kan wel partijen alert maken op dergelijke momenten, netwerkpartners waarschuwen waarop gelet moet worden.
- Na een incident ook online gaan om te weten wat er speelt.
- Heel veel informatie wordt niet samengebracht, waardoor de essentiële informatie ontbreekt. Integratie is cruciaal.
- De vertrouwensband die jongerenwerkers hebben met doelgroepen is heel belangrijk maar vertrouwen naar politie en gemeenten net zo goed. Dan zijn de lijntjes kort, informatie wordt sneller gedeeld om even te sparren en niet meteen “formeel” als signaal. Op basis van vertrouwen kun je heel concreet afspraken maken, stappenplan bij welk signaal wie er bij bijv. welke politieagent neerlegt, zodat er wel gehandeld kan worden maar het niet herleidbaar is naar een jongerenwerker. Door het expliciet te maken borg je het ook duurzaam, ook als iemand vertrekt.

- Jongeren willen vaak ook wel eruit, dus hoe ga je het aanpakken zodat jongeren ook ergens terecht kunnen als ze dingen willen uiten en aangeven. Veilig voelen is een heel belangrijke voorwaarde voor jongeren om zich te uiten. Als er een online specialist is, kan die een omgeving creëren waarin jongeren zich veilig voelen om zich te uiten en te reageren. Probeer te zorgen dat je veel reacties krijgt op je posts, dat is informatief.
- Aanvulling op tegenstrijdige tips: hele keten raadt af om ergens naartoe te gaan of specifiek credible messengers → beide op elkaar laten aansluiten en de boodschap ook richten op specifieke personen, waarbij netwerkpartners elk op hun eigen manier vanuit hun eigen rol de effectiefste boodschap verspreiden. Alleen algemeen oproepen niet ergens naartoe te gaan kan juist ook averechts werken omdat iedereen hieruit opmaakt dat daar dus iets te doen is.
- Visie & stuur- en implementatiegroep & uitvoering moeten allemaal geborgd worden, zodat netwerksamenwerking niet afhankelijk is van of individuele jongerenwerkers het goed kunnen vinden met bijv. de wijkagent.
- Wie maakt de keuze welke interventie je inzet. Wij leveren operationele keuzes en een raamwerk om een visie te formuleren. Nu is het aan de netwerken om de vertaling te maken.
- Fases kunnen ook in parallel: na een crisis
- Ook offline reageren op wat er online speelt, dus activiteiten organiseren n.a.v. reacties op een post vanuit jongerenwerk.
- Online cultuur is ook te beïnvloeden, bijv. door jongeren te bewegen om zich kwetsbaarder op te stellen in muziek. Offline activiteit waarin dit wordt gestimuleerd, jongeren zetten hun muziek online. Omdat het effect meetbaar is, wordt het werk van jongerenwerkers onderschat. Degenen die als hardste rennen worden niet altijd gewaardeerd omdat niet te zien is wat ze voorkomen, daardoor gaat waardevolle inzet verloren.
- Bij jongerenwerk is indeling in drie fases minder belangrijk, relatieopbouw is ongoing. Crisis is meer beleidsmatig.
- p. 15 criminele drillrapgroep → criminele jeugdgroep.
- Psychotische kenmerken van de doelgroep → geen medische diagnoses gebruiken. Psychiatrische of psychische klachten is wat algemener, wekt niet de suggestie dat bijv. jongerenwerkers een psychische diagnose moeten stellen.
- Online gebiedsverbod ergens genoemd?
- Nazorg: soms heb je een crisis nodig om samen concrete afspraken te maken → dit hadden we eerder moeten weten, dus voortaan als dit signaal voorbijkomt dan delen we dat meteen.
- Opbouwen van vertrouwen in vreedstijd: ook bakje koffie met netwerkpartner zoals jongerenwerker met (digitale) wijkagent.