



Connect

Samen bouwen aan een online interventiematrix

Uit onderzoek blijkt dat gemeenten vooral fysieke en reactieve interventies inzetten om online aangejaagde ordeverstoringen te voorkomen, terwijl de wens en noodzaak aanwezig is om meer preventief en online in te grijpen aan de voorkant. Dit project draagt bij aan onderbouwde kennis en inzicht in online-interventiemogelijkheden. Het doel van het project is om de online gereedschapskist en het handelingskader voor Amsterdam en de andere gemeenten verder te vullen. Dit door een overzicht te genereren van ervaringskennis en evidence- en practice-based mogelijkheden om online aangejaagde ordeverstoringen verder te beperken en vroegtijdig in de kiem te kunnen smoren. Met dit project willen de Rijksuniversiteit Groningen en de NHL Stenden een online interventiematrix opleveren die bijdraagt aan het aanpakken van online opjutting en uitdaging.

Probleem

Steeds vaker wordt in Amsterdam en de Amstellandgemeenten 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 het geweld. Amsterdam wil beter inzicht krijgen 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 veel 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 om beter te begrijpen wat daar speelt en daarop inspelen.

Aanpak

Het onderzoek is gebaseerd op een wetenschappelijke literatuurreview, input vanuit beleidsdocumenten en 11 interviews gebaseerd op drie fasen van online aanwezigheid en online zichtbaarheid: relatie opbouw + signalering, interveniëren en nazorg. De 11 interviews zijn afgenomen respondenten uit de politieorganisatie (4), vanuit hulpinstanties (5) en met experts op het gebied van online jeugdcultuur en aanpak jeugdketen (2).

Resultaten

Relatieopbouw

Het belang van preventieve relaties en de versmelting van de online en offline leefwereld voor jongeren wordt 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 fysiek 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 online wereld zien als de bron van escalaties tussen jongeren. Specifieke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden maken dat de aard en omvang van het online contact met de doelgroep verschilt tussen hulpverleners en politie.

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 online netwerk met jeugd 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 totstand komt. Wel is het nodig om kennis te hebben van online straatcultuur, straattaal en groepsdynamiek om uitingen te kunnen duiden en gericht contacten te leggen. 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 hun werknemers de tijd en ruimte moeten 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.

Signaleren

Zowel hulpverlening en politie streven ernaar om aanwezig te zijn voor escalatie plaatsvindt. Dat lukt niet altijd. Onder andere de anonimiteit en het ontbreken van achtergrondinformatie maken het lastig om signalen in te schatten en te duiden. Jongeren verplaatsen zich bewust naar besloten platformen. Bij de duiding kan onder andere gelet worden op de inhoud en het bereik van het bericht, een plotselinge verandering van onlinegedrag en mogelijke reputatieschade van een groep(slid). Een van de belangrijke lessen van het onderzoek is dat men zich niet blind moet staren op het individu maar er ook meer aandacht besteed kan worden aan groepsdynamiek. Wat het ook lastig maakt is dat jongeren soms bewust de hulpverleners/politie 'testen' door grote woorden te gebruiken, terwijl er feitelijk geen escalatie dreigt. Andersom komt het ook voor dat er meer subtiele signalen zijn van een serieuze escalatie.

Interventies

Interventies zijn er in vele soorten en maten. In het onderzoek zijn interventies ingedeeld in twee categorieën: preventief en acuut. Er zijn veel vormen van (met name preventieve) relationele interventies in het onderzoek naar voren gekomen. Hulpverleners in de keten hebben op allerlei manieren en via een grote verscheidenheid aan platforms contact met hun jongeren. Op die wijze lijkt veel voorkomen te worden, al wordt dit niet altijd als een interventie gezien.

Ook andere ketenpartners, zoals politie, plegen preventieve interventies. Denk aan: (online) waarschuwingen en vormen van monitoring. In verschillende beleidsstukken worden de preventieve interventies aangevuld, en worden relationele interventies en online weerbaarheid gekoppeld aan partners die ook in de Amsterdamse keten voorkomen.

Andere online interventies komen in dit onderzoek vrijwel niet naar voren. Dat komt mede doordat men tegen juridische grenzen oploopt, maar ook doordat veel niet als interventie wordt gezien. De acute interventies die zijn toegepast zijn veelal fysiek, zoals huisbezoeken en grotere acties om jongeren tegen te houden om naar een bepaalde plek te gaan.

Nazorg

Na een interventie volgt een fase van nazorg. Nazorg wordt gericht op de doelgroep om recidive te voorkomen en toekomstperspectief te bieden. Daarnaast is nazorg gericht op professionele ondersteuning voor werknemers die een zware gebeurtenis meemaken. Tot slot zou bij nazorg ook aandacht besteed moeten worden aan een interne procesmatige evaluatie die vervolgens ook binnen de keten wordt gedeeld. Hier is nog veel te winnen.

Tips

- Ontwikkel een online werkwijze: uniforme werkwijze vaststellen om signalen te duiden en op eenzelfde wijze te handelen
- Leg op een eenduidige en transparante en professionele wijze contact met de jongeren.
- Gebruik expertise van en uit de doelgroep om aansluiting te vinden bij de jongeren.
- Verbeter meldgedrag en informatiedeling tussen hulpverlening en politie. Door uiteenlopende doelen en visie wordt informatie niet altijd gedeeld. Het is aan te bevelen dat organisaties hier zoeken naar gemeenschappelijke doelen en informatiedeling te faciliteren.
- Deel actief en structureel kennis in de keten en evalueer gezamenlijk incidenten.
- Benut kennis en kunde die aanwezig is op het gebied van mentale nazorg.
- Investeren in online relaties is arbeidsintensief, vereist flexibiliteit, maar is essentieel voor een duurzaam begrip en verbinding.
- Maak afspraken wanneer hulpverleners en politie elkaar aanvullen, en wat wel en niet gedeeld wordt plus wat er met een signaal wordt gedaan. Een jongere die compleet uit beeld is, bijvoorbeeld doordat een jongere zich door zijn jongerenwerker verraden voelt, is niet wenselijk.

Meer informatie

Meer weten over dit project? Neem contact op met Willem Bantema, Lector 'Bestuur in een Digitaliserende Samenleving', NHL Stenden Hogeschool.

Het secretariaat van de City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime wordt gevoerd door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Bekijk de CCV-database voor nog meer interessante cyberprojecten.