

RAPPORT

# Onlife geweldpreventie

Online en offline vroegdetectie  
en aanpak van radicalisering &  
polarisatie

Annelies Pauwels  
Louise Macours

vlaams  
vredesinstituut



RAPPORT

**Onlife geweldpreventie**  
*Online en offline vroegdetectie  
en aanpak van radicalisering  
& polarisatie*

Dit rapport maakt deel uit van het project Ask Olg-A, dat het Vlaams Vredesinstituut, Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw) en Textgain samen uitvoerden, in opdracht van het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB).

Ask Olg-A staat voluit voor Assistentiekit OnLine Geweldpreventie: Aan de slag met gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie, on- en offline.

Meer info: [vlaamsvredesinstituut.eu/askolga/](https://vlaamsvredesinstituut.eu/askolga/)

**AGENTSCHAP  
BINNENLANDS  
BESTUUR**

## Colofon

Onlife geweldpreventie:  
Online en offline vroegdetectie en aanpak van radicalisering & polarisatie

© Vlaams Vredesinstituut, Brussel, Mei 2026

ISBN: 9789464074406

**Auteurs:** Annelies Pauwels, Louise Macours

**Redactie:** Annemarie Estor, De Zinnenwinkel

**Druk:** Albe De Coker

**Verantwoordelijke uitgever:** Nils Duquet, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel

### Disclaimer

Hoewel het Vlaams Vredesinstituut uiterste zorgvuldigheid heeft betracht bij de redactie van dit document, kan het niet aansprakelijk worden geacht of gesteld voor mogelijke vergissingen of onvolledigheden. Tevens wordt geen enkele vorm van aansprakelijkheid aanvaard voor enig gebruik dat een lezer van dit document maakt.

# INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Sociale media als katalysator voor schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering	4
1.2	De online leefwereld: een blinde vlek in lokale preventiestrategieën	5
1.3	Mogelijkheden voor lokale online preventiestrategieën onderzocht	6
1.4	Opbouw van het rapport	12
<b>2</b>	<b>Wat doen lokale besturen en hun partners al online?</b>	<b>16</b>
2.1	Zijn lokale besturen en hun partners online actief?	17
2.2	Online preventiewerk binnen de bredere organisatie en visie	27
2.3	Hoe lokale actoren kijken naar online preventiewerk: meerwaarde, voordelen en nadelen	30
2.4	Welke ruimte zien lokale actoren voor verbetering of uitbreiding van hun online werking?	32
<b>3</b>	<b>De online dimensie binnen de LIVC R</b>	<b>38</b>
3.1	Online informatie binnen het casusoverleg	39
3.2	Verzameling van online informatie binnen het casusoverleg	42
3.3	Vervolgstappen na een casusbespreking	46
<b>4</b>	<b>Randvoorwaarden voor online werken</b>	<b>52</b>
4.1	Duidelijkheid over het regelgevend kader	55
4.2	Duidelijke afspraken en praktische werkkaders	58
4.3	Kennis en expertise	62
4.4	Tijd en middelen	66
4.5	Bewust omgaan met de uitdagingen van de online realiteit	71
<b>5</b>	<b>Ondersteuningsnoden en mogelijke invullingen voor online werken</b>	<b>80</b>
5.1	Beleidsmatige verankering van online werken	81
5.2	Praktijkgerichte ondersteuning binnen lokale besturen en organisaties	82
5.3	Versterken van kennis en kennisopbouw	85
5.4	Versterking van onlife netwerken en samenwerking	88
5.5	Structurele verankering van online werken binnen sectoren	90
<b>6</b>	<b>Slotbeschouwing</b>	<b>94</b>

# 1

## Inleiding

### 1.1 Sociale media als katalysator voor schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering

De opkomst van nieuwe online en digitale toepassingen biedt heel wat positieve mogelijkheden voor zowel burgers als de samenleving. Wanneer die toepassingen op een constructieve manier worden gebruikt, kunnen ze vrije meningsuiting, meerstemmigheid en democratisering versterken. Ze spelen bovendien een belangrijke rol in het bevorderen van sociale verbinding en kunnen positief bijdragen aan groepsvorming, doordat gebruikers zaken kunnen delen met *peers* (leeftijdsgenoten of gelijkgestemden) en sociale steun en bevestiging kunnen krijgen. Voor velen, in het bijzonder jongeren, bieden sociale media ook kansen voor identiteitsontwikkeling, omdat ze ruimte creëren voor zelfexpressie, zelfpresentatie en de vorming van een zelfbeeld.<sup>1</sup>

Tegelijk brengt de online dimensie ook risico's met zich mee. Ze kunnen een negatieve impact hebben op de samenleving en onder meer bijdragen aan verharding, vijandigheid en zelfs geweld. Onderzoekers linken deze online risico's vaak aan het online disinhibitie- of ontremmingseffect, wat inhoudt dat mensen zich online vaker of intenser uiten of gedragen dan ze offline zouden doen.<sup>2</sup>

Dit effect ontstaat door een samenspel van verschillende factoren. Zo zorgt het asynchrone karakter van veel online communicatie ervoor dat gebruikers zich minder geremd voelen, omdat ze niet onmiddellijk moeten omgaan met reacties van anderen. Ook fysieke onzichtbaarheid versterkt dit ontremmingseffect: mensen hoeven zich online bijvoorbeeld geen zorgen te maken over hoe ze eruitzien of klinken, noch over de lichaamstaal of intonatie van anderen die op hen reageren. Deze ontremming kan onschuldig of zelfs positief zijn, maar kan ook toxische vormen aannemen. Zo kunnen mensen bijvoorbeeld overgaan tot grof of kwetsend taalgebruik, haat en bedreigingen, of activiteiten en online omgevingen gaan opzoeken die men offline eerder zou vermijden.<sup>3</sup>

Sociale media spelen ook een prominente rol in het ontstaan en versterken van schadelijke polarisatie. Het eerder beschreven ontremmingseffect kan leiden tot heftige reacties die het debat en dialoog doen verstarren, of er zelfs toe leiden dat mensen zich terugtrekken uit de online publieke ruimte.<sup>4</sup> Daarnaast kunnen algoritmes van socialemediaplatforms en de zelfselectie door gebruikers – waarbij men bewust kiest voor informatiebronnen die de eigen standpunten bevestigen of zich omringt met gelijkgestemden – sympathie voor medestanders versterken en de woede tegenover tegenstanders vergroten. Dit kan polarisatiedynamieken versterken.<sup>5</sup>

Tegelijk speelt de online dimensie een belangrijke rol in radicaliseringsprocessen. Inlichtingendiensten wijzen bijvoorbeeld op incidenten met veelal jonge daders die volledig binnen online netwerken opereren, zonder dat er fysieke contacten aan te pas komen.<sup>6</sup> Extremistische online gemeenschappen fungeren dan als katalysator van radicalisering en nemen op verschillende manieren de rol van fysieke netwerken over. Ze bieden leden erkenning, status, en een gevoel van erbij horen.<sup>7</sup> Daarnaast verlagen ze de drempel naar geweld, onder meer door verheerlijking van geweld en aanslagplegers, en door de intensieve consumptie van extreme en expliciet gewelddadige content binnen zulke groepen. Ook spelen ze een belangrijke rol bij de voorbereiding van geweld: leden wisselen ideeën uit, bepalen mogelijke doelen, delen terroristische handleidingen en geven elkaar tips over het verkrijgen van wapens.<sup>8</sup>

Bij sommige personen speelt de invloed van sociale media in radicaliseringsprocessen via zelfselectie: zij gaan zelf op zoek naar radicale inhoud, waarna de algoritmes van de socialemediaplatforms een aanzuigeffect creëren door hen steeds sneller en steeds extremere inhoud aan te bieden.<sup>9</sup> Daarnaast kunnen socialemediagebruikers ook onbewust in contact komen met radicale en extreme content, bijvoorbeeld wanneer zij via bepaalde interessegebieden worden doorgestuurd naar chatgroepen of kanalen op platforms zoals Telegram, waar een meer specifiek extremistisch narratief wordt gedeeld.<sup>10</sup>

## 1.2 De online leefwereld: een blinde vlek in lokale preventiestrategieën

Lokale besturen spelen een centrale rol in het Vlaamse beleid rond de preventie van schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering. Het uitgangspunt daarbij is dat zij vaak niet alleen zicht hebben op en toegang hebben tot relevante gemeenschappen en organisaties, maar ook beschikken over een uitgebreid netwerk van lokale partners die kunnen bijdragen aan een geïntegreerde aanpak. Beleidsmakers en praktijkwerkers op gemeentelijk niveau zijn bovendien vanwege hun nabijheid tot burgers, doelgroepen en lokale organisaties goed gepositioneerd om tijdig zorgwekkende signalen te detecteren en erop te reageren.<sup>11</sup>

Toch blijft de online dimensie van schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering voor veel lokale besturen en partnerorganisaties een blinde vlek. Lokale preventiestrategieën zijn vooral gericht op de offline wereld en houden onvoldoende

rekening met de dynamieken van de online realiteit, waar tal van invloeden een rol spelen – zowel beschermende invloeden als risicofactoren.

Online preventie is voor de meeste lokale actoren een nieuw domein. Zij zoeken naar manieren om hun preventiewerk te verruimen van de fysieke naar de online publieke ruimte, maar botsen daarbij op uitdagingen zoals privacy, vertrouwen, gebrek aan kennis en technische vaardigheden, en onduidelijkheid over wat men lokaal wel en niet mag doen.<sup>12</sup> Ook is er de vraag hoe online en offline preventiewerk op elkaar kunnen worden afgestemd. Hoewel enkele gemeenten zoals Mechelen, Genk en Antwerpen pioniersprojecten hebben opgezet, zijn de *lessons learned* niet op een bovenlokaal niveau gedocumenteerd of gedeeld met andere Vlaamse steden en gemeenten.

Uit de meest recente ledenbevraging van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) blijkt bovendien dat één op de vier lokale besturen een beperkt zicht heeft op signalen van radicalisering en polarisatie, vooral in de online leefwereld.<sup>13</sup>

### 1.3 Mogelijkheden voor lokale online preventiestrategieën onderzocht

Om in te gaan op deze problematiek voerden het Vlaams Vredesinstituut, Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw) en Textgain dit onderzoek uit, in opdracht van het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB). De onderzoeksopdracht omvatte drie concrete onderdelen:

- dit onderzoeksrapport;
- een Assistentiekit, bestaande uit een handleiding voor praktijkwerkers en een handleiding voor leidinggevenden, voor lokale besturen en hun partnerorganisaties om concreet aan de slag te gaan met online werken via toepasbare stappen, tools en praktijkvoorbeelden;
- en een advies met aanbevelingen voor lokale en bovenlokale overheden om de randvoorwaarden te creëren en het online werken structureel te ondersteunen.<sup>a</sup>

Het onderzoek liep van januari 2025 tot en met maart 2026.

De centrale vraagstelling in dit rapport is: Hoe kunnen lokale actoren strategieën voor vroegdetectie en preventie uitwerken, waarin zowel de online als offline wereld geïntegreerd worden? Met dit onderzoek willen we in kaart brengen (i) hoe lokale actoren kunnen inzetten op online vroegdetectie en preventie van schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering; en (ii) hoe zij deze online activiteiten kunnen inbedden in hun bestaande aanpak ter preventie van schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering.

<sup>a</sup> Het onderzoeksrapport en het advies werden uitgewerkt door het Vlaams Vredesinstituut. SAM vzw en Textgain waren verantwoordelijk voor de uitwerking van de Assistentiekit.

Bij het uitvoeren van deze analyse stellen we de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat is de huidige stand van zaken rond online preventie en vroegdetectie in Vlaanderen?
  - a. Welke activiteiten zetten lokale besturen en hun partnerorganisaties vandaag al in, en hoe zijn deze ingebed in hun werking?
  - b. Welke rol speelt de online dimensie binnen de Lokale Integrale Veiligheidscellen inzake radicalisme, extremisme en terrorisme (LIVC R)<sup>a</sup>?
2. Hoe kunnen online preventie en vroegdetectie verder worden versterkt?
  - a. Waar zien lokale actoren ruimte voor verbetering of uitbreiding van hun huidige werking?
  - b. Welke drempels en succesfactoren ervaren zij bij de verdere uitbouw hiervan?
  - c. Welke inspirerende (inter)nationale praktijken kunnen richting geven aan een verdere ontwikkeling ervan?
3. Hoe kunnen lokale actoren ondersteund worden bij de uitbouw van een online preventie- en vroegdetectiebeleid?
  - a. Hoe kunnen gemeenten en lokale partners van elkaar leren over online preventie en vroegdetectie?
  - b. Hoe kunnen (boven)lokale overheden lokale actoren ondersteunen bij de uitbouw van een dergelijk beleid?

We beantwoorden deze vragen in drie stappen die telkens aansluiten bij een van de hoofdvragen. In een eerste stap analyseren we de huidige situatie: we bekijken hoe de online dimensie vandaag reeds wordt opgenomen in lokale strategieën voor vroegdetectie en preventie in Vlaanderen. Vervolgens bestuderen we welke toekomstvisie lokale actoren hanteren rond online vroegdetectie en preventiewerk. We bekijken of ze het voor het bereiken van hun doelstellingen nodig vinden om de online dimensie mee te nemen in hun huidige werking. We bekijken ook wat zij als randvoorwaarden ervaren voor het uitwerken van hun toekomstvisie rond online vroegdetectie en preventie. Ten slotte kijken we naar welke ondersteuning ze nodig hebben bij het ontwikkelen van duurzame online vroegdetectie en preventie.

Om antwoord te bieden op de onderzoeksvragen doen we voornamelijk beroep op input uit het terrein. In totaal verzamelden we inzichten van meer dan 250 personen, waaronder ambtenaren van Vlaamse steden en gemeenten, medewerkers van hulpverleningsorganisaties, jeugd(welzijns)werk, straathoekwerk, lokale politie, en onderzoekers en experts uit binnen- en buitenland.

Op de verschillende inputmomenten stelden we telkens dezelfde kernvragen: Hoe werken lokale actoren vandaag al online? Wat willen ze in een ideaal scenario kunnen doen? Welke drempels en succesfactoren spelen een rol bij het uitbouwen van een online werking?

---

a De LIVC R is een lokale overlegtafel die verschillende disciplines samenbrengt om casussen van gewelddadige radicalisering te bespreken en eventueel een geïndividualiseerd opvolgingstraject voor de betreffende personen uitwerkt.

Welke ondersteuning hebben ze nodig om dat ideale beeld te bereiken? En welke eerste stappen kunnen nu al gezet worden om hun online werking te versterken?

Daarnaast werd ook bestaande literatuur geconsulteerd, in het bijzonder om beter zicht te krijgen op de wijze waarop online vroegdetectie en preventie zich ontwikkelen in andere landen, en om in kaart te brengen welke stappen reeds genomen zijn om online werk uit te bouwen in de verschillende domeinen die in een lokale context een rol (kunnen) spelen in de aanpak tegen schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering.

Concreet werden de gegevens voor dit onderzoek verzameld aan de hand van de volgende onderzoeksmethoden:

1. Een literatuurstudie. We bestudeerden zowel praktijkgerichte als academische literatuur over online preventiewerk en online hulpverlening. Daarbij focusten we specifiek op literatuur over de online preventie van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie. Daarnaast besteedden we bijzondere aandacht aan inspirerende praktijkvoorbeelden uit zowel binnen- als buitenland op het gebied van online preventie, zoals online jeugdwerk, online hulpverlening, en online *outreaching* naar burgers.
2. Een online bevraging. De bevraging “Onlife<sup>a</sup> preventie – Hoe ga jij online aan de slag?” liep van mei tot en met oktober 2025 en leverde 212 antwoorden op.<sup>b</sup> Ze verzamelde input vanuit verschillende sectoren die betrokken (kunnen) zijn bij het Vlaamse lokale preventiebeleid, waaronder lokale besturen, lokale politie, hulpverlenings- en welzijnsorganisaties, jeugd(welzijns)werk en onderwijs.

De vragenlijst peilde naar verschillende aspecten van online werken binnen het preventiebeleid. Ze begon met enkele algemene vragen over de functie en achtergrond van de respondenten en hun betrokkenheid bij gewelddadige radicalisering, schadelijke polarisatie en de LIVC R. Daarna werd achtereenvolgens ingezoomd op: de huidige online werking van de respondenten; de rol van de online dimensie binnen de LIVC R waaronder het verzamelen, delen en gebruiken van online informatie; kansen, succesfactoren en drempels bij online werken; tevredenheid over de eigen werking; toekomstvisie rond een geïntegreerde online-offline aanpak, inclusief de nodige ondersteuning om deze te realiseren; en het zicht op de lokale online omgeving, met aandacht voor hoe snel en gericht men kan inspelen op online signalen.

---

a Met de term 'onlife' bedoelen we de manier waarop praktijkwerkers de online en offline leefwerelden bewust samenbrengen in hun professioneel handelen. Voor meer informatie, zie het kader met begripsduiding op p. 13-15.

b De bevraging werd verspreid via onder meer workshops, tussenpersonen en een brochure, waarbij deelnemers zich vrijwillig konden engageren. Hierdoor is het totale bereik niet gekend en kan er geen responsgraad worden berekend. In totaal namen 258 respondenten deel aan de bevraging. Van de 258 antwoorden werden er 212 als geldig beschouwd. De overige 46 respondenten vulden enkel de introductiepagina in, waardoor geen bruikbare gegevens beschikbaar waren en hun antwoorden als ongeldig werden geregistreerd. Van de 212 geldige antwoorden waren: (i) 141 volledig (respondenten vulden alle getoonde pagina's in); (ii) 44 grotendeels volledig (respondenten vulden een substantieel deel van de vragen in, i.e. meer dan twee pagina's); en (iii) 27 gedeeltelijk ingevuld (respondenten vulden, naast de introductiepagina, nog één inhoudelijke pagina in).

De vragenlijst was opgebouwd uit meerdere paden: afhankelijk van hun betrokkenheid bij schadelijke polarisatie of gewelddadige radicalisering kregen respondenten aangepaste vragen te zien. Ook deelname aan de LIVC R bepaalde of men een pagina over de online dimensie binnen de LIVC R te zien kreeg. Het doel van deze verschillende paden was om de bevraging niet alleen te richten op deelnemers die (momenteel) actief zijn binnen de preventie van radicalisering, maar ook op ambtenaren, jeugd- en straathoekwerkers, en hulpverleners die hier niet op inzetten, maar wel online actief (kunnen) zijn.

3. Semigestructureerde diepte-interviews met bevoorrechte getuigen. In het kader van het onderzoek werden personen bevraagd die vanuit hun functie een diepgaand inzicht hebben in de aanpak van schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering en/of online vroegdetectie en preventiewerk.

In totaal interviewden we 24 experts, waaronder academische experts (werkzaam op verschillende domeinen, zoals digitaal jeugdwerk, digitale media en privacy, digitalisering van strafrechtelijk onderzoek, en online weerbaarheid en verbinding), praktijkwerkers (uit hulpverlening, straathoekwerk, jeugdwerk, lokale politie), de VVSG, en uitvoerders en ontwikkelaars van praktijkvoorbeelden uit zowel binnen- als buitenland. (Zie Tabel 1)

We voerden zowel verkennende gesprekken als verdiepende gesprekken (d.w.z. afgenomen vóór en na de online bevraging en focusgroepen). In deze gesprekken peilden we onder meer naar de huidige stand van zaken in onderzoek omtrent online preventie, inspirerende praktijkvoorbeelden uit binnen- en buitenland, en de randvoorwaarden voor doeltreffend online preventiewerk. Daarnaast vroegen we hoe de online dimensie is ingebed in juridische en deontologische kaders binnen relevante werkvelden (zoals lokale besturen, lokale politie, jeugdwerk, en straathoekwerk), en welke ondersteunende maatregelen (boven)lokale overheden kunnen bieden.

Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen, worden verwijzingen naar interviews in de tekst weergegeven onder een willekeurig referentienummer.

**Tabel 1: Overzicht diepte-interviews**

Datum	Functie en affiliatie van geïnterviewde
12 februari 2025	Projectmanagers Agentschap Integratie en Inburgering (2)
13 mei 2025	Medewerkers Team Actie-onderzoek, Fédération des Services Sociaux (2)
9 juni 2025	Projectmedewerkers radicalisering en polarisatie VVSG (2)
16 juli 2025	Vertegenwoordigers, afdeling maatschappelijke veiligheid, Stad Genk (2)
16 juli 2025	Vertegenwoordiger stadsbestuur Genk
25 juli 2025	Annemarie van Hinsberg, programmaleider Respectvol Samenleven Movisie
28 juli 2025	Maria Hannula, projectmedewerker Deaconess Foundation Finland
28 juli 2025	Vertegenwoordiger Lokale Politie Rivierenland
12 augustus 2025	Vertegenwoordiger Lokale Politie Antwerpen
26 augustus 2025	Jellen Monette, straathoekwerker Stad Hasselt
28 augustus 2025	Beleidsmedewerker Vlaamse Gemeenschapscommissie
3 september 2025	Vertegenwoordiger De Ambrassade Lotte Vermeire, onderzoeker imec-SMIT, VUB
8 september 2025	Dejan Todorovic, senior onderzoeker Hogeschool Van Amsterdam
22 september 2025	Teamcoördinator, Team Extremisme CAW Limburg
22 september 2025	Consulent, Team Extremisme CAW Limburg
24 september 2025	Joran Verbandt, jeugdwerkwijzer OverKop Brugge
9 oktober 2025	Steven De Smet, ere-Hoofdcommissaris Politie Gent
27 oktober 2025	Prof. Dr. Michel Walrave, onderzoeksgroep MIOS UAntwerpen
14 november 2025	Prof. Dr. Sofie Royer, VUB & Centre for IT and IP Law (KU Leuven)

**4. Focusgroepen.** We organiseerden 5 focusgroepen waaraan in totaal 33 deelnemers deelnamen:

- Focusgroep 1 – *Naar een onlife casusoverleg* – 17 september 2025;
- Focusgroep 2 – *Lokale preventiestrategieën in een online wereld* – 29 september 2025;
- Focusgroep 3 – *Online werken met jongeren* – 7 oktober 2025;
- Focusgroep 4 – *Naar een onlife casusoverleg* – 13 oktober 2025;
- Focusgroep 5 – *Wettelijke, deontologische en ethische uitdagingen bij online werken* – 24 oktober 2025.

Elke focusgroep werd gestructureerd rond vier stellingen of scenario's. Deze stellingen en scenario's, opgesteld op basis van het literatuuronderzoek, de diepte-interviews en de online bevraging, dienden als startpunt voor het gesprek. De focusgroepen hadden als doel om dieper in te gaan op de resultaten van de online bevraging, deze samen correct te interpreteren, en de verkregen inzichten verder te verdiepen.

De focusgroepen waren heterogeen samengesteld wat betreft de professionele achtergrond van de deelnemers, maar vertoonden een inhoudelijke homogeniteit doordat ze telkens rond een gedeeld thema of werkveld waren opgebouwd. Aan Focusgroepen 1 en 4 namen deelnemers deel die betrokken zijn bij een LIVC R, voornamelijk local information officers<sup>a</sup> van de lokale politie en coördinatoren of case managers van lokale besturen, en in mindere mate medewerkers van hulpverleningsorganisaties. Focusgroep 2 bestond voornamelijk uit preventieambtenaren van lokale besturen, en in mindere mate uit vertegenwoordigers van hulpverlening en onderwijs. Focusgroep 3 bracht jeugdgerichte actoren samen, in het bijzonder vanuit de lokale politie (bijvoorbeeld een schoolinspecteur of jeugdcoördinator) en een vertegenwoordiger van een jeugdwerkorganisatie. Focusgroep 5 bestond uit deelnemers met expertise rond ethisch en deontologisch werken binnen de hulpverlening, informatiedeling en beroepsgeheim, en de rechten van minderjarigen.

De deelnemers gingen ermee akkoord dat hun antwoorden geanonimiseerd verwerkt zouden worden. Om die anonimiteit te waarborgen, worden citaten in de rapportage niet toegewezen aan specifieke respondenten. Wel wordt de focusgroep aangeduid, zodat de lezer zich een idee kan vormen over de achtergrond van de deelnemer. Wanneer een respondent desondanks herkenbaar zou kunnen zijn, werd de relevante passage voor publicatie ter goedkeuring voorgelegd aan de persoon in kwestie. De discussies in de focusgroepen werden opgenomen om de transcribering te vergemakkelijken. Alle respondenten gaven hiervoor toestemming. De focusgroepen namen van twee tot drie uur in beslag.

De hierboven beschreven empirische dataverzameling vormde voornamelijk de basis voor de uitwerking van het onderzoeksrapport. Parallel hieraan werd in een zijtraject gewerkt aan de ontwikkeling van de praktische handreiking voor lokale besturen en hun partnerorganisaties. In dit traject stonden co-creatie en de actieve betrokkenheid van lokale praktijkwerkers centraal.

Doorheen de looptijd van het project werd op verschillende manieren input verzameld van professionals die uiteindelijk met de handreiking aan de slag zullen gaan, zoals medewerkers van lokale besturen, jeugd(welzijns)werkers, straathoekwerkers, sociaal werkers, enzovoort. Zo werd ingezet op het garanderen van praktische relevantie en een sterke aansluiting bij hun reële noden, werkcontext en bestaande instrumenten en handvatten. Deze input werd verzameld via workshops en uitwisselsessies.

Binnen dit proces lag de focus op welke elementen nodig zijn om online werken te versterken, zoals succesfactoren, juridische en deontologische kaders, inspirerende praktijkvoorbeelden en concrete tips, alsook wat reeds bestaat van tools, handvatten en ondersteuningsmogelijkheden binnen de verschillende sectoren. Tot slot werd expliciet rekening gehouden met uiteenlopende lokale contexten, zodat de handreiking ook relevant is voor besturen en organisaties met beperkte tijd, middelen en capaciteit.

---

<sup>a</sup> De information officer is een vertegenwoordiger van de lokale politie die deelneemt aan de LIVC R. Hij of zij zorgt voor de informatieoverdracht tussen de LIVC R en de Lokale Taskforce – het overleg onder veiligheidsdiensten en het Openbaar Ministerie.

Tot slot nog een methodologische verduidelijking. Het onderzoek richt zich op de preventie en vroegdetectie van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie. Tijdens het onderzoek hebben we er echter bewust voor gekozen om onze blik te verruimen en verder te kijken dan louter deze fenomenen. Hiervoor zijn drie redenen:

Ten eerste was het, in het kader van de onderzoeksoopdracht, belangrijk om zicht te krijgen op bestaande praktijken in Vlaanderen en daarbuiten. Tijdens de literatuurstudie werd al snel duidelijk dat er in Vlaanderen heel wat online praktijkinitiatieven bestaan, bijvoorbeeld binnen het jeugdwerk, het straathoekwerk, en de hulpverlening. Deze praktijken situeren zich meestal niet expliciet binnen het kader van de preventie van gewelddadige radicalisering of schadelijke polarisatie. Wanneer we onze focus zouden beperken tot deze twee domeinen, zouden we waardevolle initiatieven missen die wel degelijk zinvol kunnen zijn voor de preventie van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie (van primair tot tertiair).

Ten tweede merkten we een gelijkaardige dynamiek op in het kader van online vroegdetectie. Online vroegdetectie is sterk afhankelijk van de online aanwezigheid van praktijkwerkers. In de praktijk worden online signalen door onderwijsprofessionals, jeugdwerkers en hulpverleners eerder passief opgevangen – bijvoorbeeld via een professioneel profiel op de sociale media of via het paginabeheer van de eigen organisatie op platforms als Facebook of Instagram – en vooral toevallig, tijdens hun reguliere werkzaamheden, in plaats van dat zij actief en doelgericht naar dergelijke signalen zoeken.

Een derde reden om onze blik te verruimen is dat we ook inzichten wilden meenemen van actoren die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de aanpak van gewelddadige radicalisering. Tijdens de vroege fase van het onderzoek gaven verschillende gesprekspartners aan dat zij zich niet aangesproken voelden door het thema ‘gewelddadige radicalisering’. Zij beschouwden dit als een nichethema waarmee zij niet in aanraking komen, of stonden weigerachtig om met dit gevoelige en beladen thema aan de slag te gaan, onder meer omdat een sterk probleemgerichte benadering niet aansluit bij de eigen werking. Tegelijkertijd kan hun online aanwezigheid juist wel een rol spelen in het vroegtijdig oppikken van signalen, het bereiken van mensen of het opstarten van dialoog. Daarom vonden we het belangrijk om ook hun inzichten te verzamelen over hun ervaringen, bestaande praktijken, ideeën en uitdagingen rond online werken.

## 1.4 Opbouw van het rapport

Dit rapport bestaat uit vier delen. In Hoofdstuk 2 onderzoeken we hoe de online dimensie vandaag een plaats krijgt binnen de werking van lokale besturen en hun partnerorganisaties in Vlaanderen. We bekijken in welke mate lokale actoren online actief zijn, hoe dit zich verhoudt tot hun offline werking, en hoe zij aankijken tegen online preventie en detectie. Zien zij hierin een meerwaarde voor het bereiken van hun doelstellingen, en welke voor- en nadelen brengt online werken op dat vlak? We

beschrijven ook hoe tevreden zij zijn over hun huidige online werking, en waar ze ruimte zien voor verbetering of uitbreiding.

In Hoofdstuk 3 staan we stil bij de rol van de online dimensie binnen de lokale integrale veiligheidscel inzake radicalisme, extremisme en terrorisme (LIVC R). We bekijken of online informatie op de overlegtafel wordt gebracht, door wie dit gebeurt en op welke manier deze informatie wordt verkregen. Daarnaast brengen we in kaart welke vervolgstappen er worden gezet nadat online informatie wordt ingebracht op het casusoverleg. We beschrijven ook of en welke drempels deelnemers ervaren bij het delen van online aspecten binnen het casusoverleg.

In Hoofdstuk 4 bespreken we de randvoorwaarden die lokale actoren nodig achten bij online preventiewerk. We starten met de resultaten van de bevraging en zoomen daarna in op enkele belangrijke aandachtspunten die sterk naar voren kwamen in de focusgroepen.

In Hoofdstuk 5 gaan we in op de ondersteuningsnaden van lokale actoren bij het ontwikkelen van online vroegdetectie en preventie. We bespreken hierbij welke ondersteuning zij verwachten van zowel het lokale als het bovenlokale niveau.

Doorheen het rapport worden bijkomende analyses weergegeven in blauwe kaders. Deze bieden extra achtergrond, zoals een begripsduiding of een beschrijving van inspirerende praktijken uit binnen- en buitenland. Daarnaast bevat het rapport enkele getuigenissen van praktijkwerkers over hun eigen ervaringen met onlife schadelijke polarisatie of gewelddadige radicalisering, en hun aanpak daarvan.

## Begripsduiding

In een project rond "Online vroegdetectie en preventie van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie" is terminologische verduidelijking aangewezen. Verschillende concepten in deze titel zijn immers onderhevig aan uiteenlopende interpretaties én worden soms als omstreden beschouwd.

### Schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering

In de literatuur bestaat geen algemeen aanvaarde definitie van deze concepten. Het Vlaams Vredesinstituut heeft deze thema's de voorbije jaren echter uitgebreid behandeld en hiervoor een wetenschappelijk onderbouwd kader en een duidelijke visie ontwikkeld.<sup>14</sup>

- Met 'gewelddadige radicalisering' bedoelen we een proces waarbij individuen of groepen steeds radicalere ideeën ontwikkelen over maatschappelijke, politieke, religieuze of ideologische thema's, en waarbij er bereidheid ontstaat om geweld te legitimeren, te ondersteunen of te gebruiken om deze ideeën te realiseren.
- Met 'schadelijke polarisatie' verwijzen we naar een proces waarbij individuen of groepen steeds verder uit elkaar groeien richting tegengestelde polen, waarbij vijandbeelden en wantrouwen zodanig toenemen dat het democratisch samenleven onder druk komt te staan.

In beide gevallen focussen we op vormen van radicalisering en polarisatie die als schadelijk worden beschouwd omdat ze gepaard gaan met een verhoogde vijandigheid tussen groepen en/of met een groeiende bereidheid om geweld te ondersteunen of te plegen.

Daarbij maken we een onderscheid met democratische vormen van polarisatie en radicalisering, waarbij scherpe meningsverschillen of het streven naar ingrijpende maatschappelijke veranderingen op zich legitiem zijn en deel uitmaken van een democratische samenleving.

### **Vroegdetectie en preventie**

Onder 'vroegdetectie' verstaan we het in een vroeg stadium detecteren en correct interpreteren van signalen van schadelijke polarisatie of gewelddadige radicalisering. Deze signalen kunnen zich voordoen op individueel niveau, maar ook op groepsniveau (bijvoorbeeld binnen een groep, wijk of online platform). Vroegdetectie kan zowel proactief gebeuren – bijvoorbeeld door gericht te monitoren of actief op zoek te gaan naar signalen – als passief, wanneer signalen naar voren komen tijdens het uitvoeren van de eigen professionele opdracht.

Het begrip 'preventie' verwijst naar het voorkomen dat gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie ontstaan, opnieuw optreden of verder escaleren. Hierbij sluiten we aan bij de preventiepiramide, die drie niveaus onderscheidt en telkens focust op een andere doelgroep.

Primaire preventie omvat maatregelen gericht op de brede samenleving, met als doel het voorkomen dat deze processen zich voordoen. Secundaire preventie richt zich op risicogroepen of individuen, met het doel verdere escalatie te voorkomen. Tertiaire preventie is gericht op personen of groepen die reeds betrokken zijn bij gewelddadige radicalisering, waarbij men hen probeert los te maken van hun gehechtheid aan geweld. Onderaan de preventiepiramide wordt vaak ook een bredere basis van bijvoorbeeld algemeen welzijnswerk, hulp- en dienstverlening, en opbouwend jeugdwerk geplaatst. Hoewel deze vormen van werk niet probleemgericht of expliciet preventief zijn, kunnen ze wel beschermende factoren versterken en helpen voorkomen dat er een voedingsbodem voor schadelijke polarisatie of gewelddadige radicalisering ontstaat.

### **Online en 'onlife'**

Er bestaan verschillende termen om te verwijzen naar het betrekken van de online wereld in de eigen werking. In praktijk en literatuur worden onder meer begrippen gebruikt zoals digitaal, hybride en *blended* werken.<sup>15</sup>

In dit onderzoek maken we bewust gebruik van de termen 'online' en 'onlife'. Met 'online actief zijn' of 'online werken' bedoelen we het doelgericht inzetten van online tools, platforms, AI-toepassingen en omgevingen in het professioneel handelen van praktijkwerkers, met het oog op het uitvoeren van hun professionele opdracht of op interactie met hun doelgroep. Voor de sectoren waarop dit onderzoek zich richt, zoals jeugdwerk, lokale besturen, welzijn, en lokale politie, kan dit onder meer betrekking hebben op het bereiken van doelgroepen (bijvoorbeeld burgers, jongeren of cliënten), het aangaan van interactie of dialoog, het organiseren van

activiteiten, het bekendmaken van het eigen aanbod, het opvolgen van ontwikkelingen in de online leefwereld van doelgroepen, of het interveniëren wanneer zorgwekkende signalen zich voordoen.

Online werken verschilt daarmee van hybride werken, waarbij men digitale systemen en tools gebruikt in de eigen werking – zoals digitale registratiesystemen, e-mailcommunicatie, zoekmachines en online vergadertools – die niet gericht zijn op het bereiken van de doelgroep of de kernopdracht van de organisatie.

De term 'onlife' gebruiken we om te verwijzen naar de wisselwerking tussen online en offline domeinen, en naar de manier waarop praktijkwerkers beide leefwerelden bewust samenbrengen in hun professionele handelen.

Met het gebruik van de term 'onlife' bouwen we voort op recente ontwikkelingen in de literatuur rond radicalisering. Waar onderzoek zich vroeger sterk richtte op het concept 'online radicalisering', groeit vandaag het inzicht dat radicaliseringsprocessen zich niet afspelen in strikt gescheiden online en offline werelden. Integendeel, beide domeinen beïnvloeden en versterken elkaar voortdurend. Zo kunnen jongeren bijvoorbeeld samen online propaganda bekijken en daar offline met elkaar over in gesprek gaan, waardoor bepaalde ideeën verder worden bevestigd en verdiept, wat opnieuw hun online gedrag kan sturen. Vanuit deze vaststelling werd het concept 'onlife radicalisering' ontwikkeld, dat vertrekt vanuit het idee dat online en offline realiteiten in elkaar overvloeien en samen het gedrag en de leefwereld van individuen en groepen vormgeven, en dus ook beide meegenomen moeten worden in het begrijpen en aanpakken van radicalisering.<sup>16</sup>

We maken hiermee ook een onderscheid met andere termen die verwijzen naar een combinatie van online en offline werken. Zo verwijst 'hybride werken' doorgaans naar een mix van online en fysieke activiteiten waarbij digitale middelen ondersteunend worden ingezet, bijvoorbeeld online inschrijven voor een fysieke activiteit of een online video gebruiken in een klascontext. Binnen de hulpverlening wordt dan weer vaak de term 'blended werken' gebruikt: een doordachte combinatie van online en offline methodieken, afgestemd op de doelstelling en doelgroep. Deze manier van werken vertrekt vanuit een specifieke werkmentaliteit, waarbij professionals voortdurend afwegen via welk kanaal zij hun doelgroep het best kunnen bereiken of begeleiden. Hoewel dit concept waardevol is, sluit het minder goed aan bij de diversiteit aan werkvormen en sectoren die in dit onderzoek aan bod komen.

# 2



## Wat doen lokale besturen en hun partners al online?

In dit hoofdstuk beschrijven we welke plaats de online dimensie vandaag inneemt binnen de werking van lokale besturen en hun partnerorganisaties. In een eerste sectie bekijken we in welke mate deze online dimensie reeds geïntegreerd is in hun werking en welke activiteiten zij online ondernemen. Daarnaast beschrijven we hoe zij omgaan met zorgwekkende online signalen.

In een tweede sectie bespreken we hoe deze online activiteiten ingebed zijn in hun bredere preventiewerk en organisatie, en hoe de wisselwerking tussen hun online en offline werking verloopt.

In een derde sectie gaan we in op hoe lokale besturen en praktijkwerkers aankijken tegen online werken. Zien zij hierin een meerwaarde voor het bereiken van hun doelstellingen? Daarnaast brengen we in kaart welke voor- en nadelen online werken met zich meebrengt.

In een vierde sectie bespreken we hoe tevreden praktijkwerkers zijn over de plaats die de online dimensie vandaag inneemt binnen hun huidige werking en waar zij ruimte zien voor verbetering of uitbreiding.

De analyses in dit en de volgende hoofdstukken zijn in belangrijke mate gebaseerd op een online bevraging bij lokale actoren. De respondenten van deze bevraging zijn actief in verschillende sectoren die betrokken zijn bij het lokale preventiebeleid. Zo is 31% werkzaam bij een lokaal bestuur (bijvoorbeeld als case manager radicalisering, OCMW-medewerker, of medewerker van de dienst Jeugd of Onderwijs) en 31% bij de lokale politie (bijvoorbeeld als information officer, bij de lokale recherche, of in de wijkwerking). Daarnaast is 16% actief in de hulpverlening (bijvoorbeeld bij het Centrum Algemeen Welzijnswerk, het Jongeren Advies Centrum, het justitieel welzijnswerk, of in de gezinsbegeleiding), 10% in het jeugd(welzijns)werk, en 7% in het onderwijs (bijvoorbeeld als leerkracht, leerlingenbegeleider, directeur of ondersteuner van scholen rond polarisatie

en radicalisering). Verder is 1% werkzaam in welzijnsorganisaties rond woon- en werkbegeleiding en heeft 3% een andere achtergrond.<sup>a</sup> De inzichten uit deze bevraging worden aangevuld met input uit de focusgroepen en de diepte-interviews.

In de beschrijving van de online activiteiten die deze actoren ondernemen, beperken we ons niet tot initiatieven die expliciet gericht zijn op de preventie van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie. Zoals in de methodologische toelichting reeds werd aangegeven, richt het onderzoek zich op lokale praktijkwerkers die betrokken kunnen zijn bij de uitvoering van het Vlaamse lokale beleid ter preventie van schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering, maar dat niet noodzakelijk als kernopdracht hebben. Het gaat onder meer om medewerkers van lokale besturen, hulpverlening, jeugd(welzijns)werk, straathoekwerk en lokale politie. Daarom nemen we ook bredere vormen van online werken binnen deze sectoren in beschouwing.

De term ‘online werken’ kan in dit en de volgende hoofdstukken dan ook verschillende concrete invullingen krijgen, afhankelijk van de sector en het type praktijkwerker. Deze lokale actoren kunnen uiteenlopende rollen en taken hebben, wat mee bepaalt hoe en waarom zij online actief zijn. Online werken kan bijvoorbeeld een andere invulling krijgen voor een jeugdwerker, een politieagent of een beleids- of communicatiemedewerker. Doorheen de tekst wordt duidelijk hoe deze actoren online werken in de praktijk vormgeven, telkens vertrekkend vanuit de definitie van ‘online werken’ die in de inleiding werd gegeven.

## 2.1 Zijn lokale besturen en hun partners online actief?

Het eerste deel van de online bevraging had als doel in kaart te brengen welke plaats de online dimensie vandaag inneemt binnen de werking van lokale actoren en hoe online en offline activiteiten in hun huidige werkzaamheden op elkaar aansluiten.

Respondenten werd gevraagd of zichzelf en collega’s binnen hun team of organisatie online werken en welke activiteiten zij daarbij opnemen.<sup>b</sup> Uit de resultaten blijkt dat een meerderheid van de lokale actoren in zekere mate online werkzaamheden uitvoert. In totaal geeft 75% van de respondenten aan dat zichzelf en/of iemand anders binnen hun team online werkt. Slechts 17% meldt dat noch zichzelf, noch collega’s in het eigen team online werkzaam zijn. Er zijn geen duidelijke verschillen merkbaar tussen de bevroegde

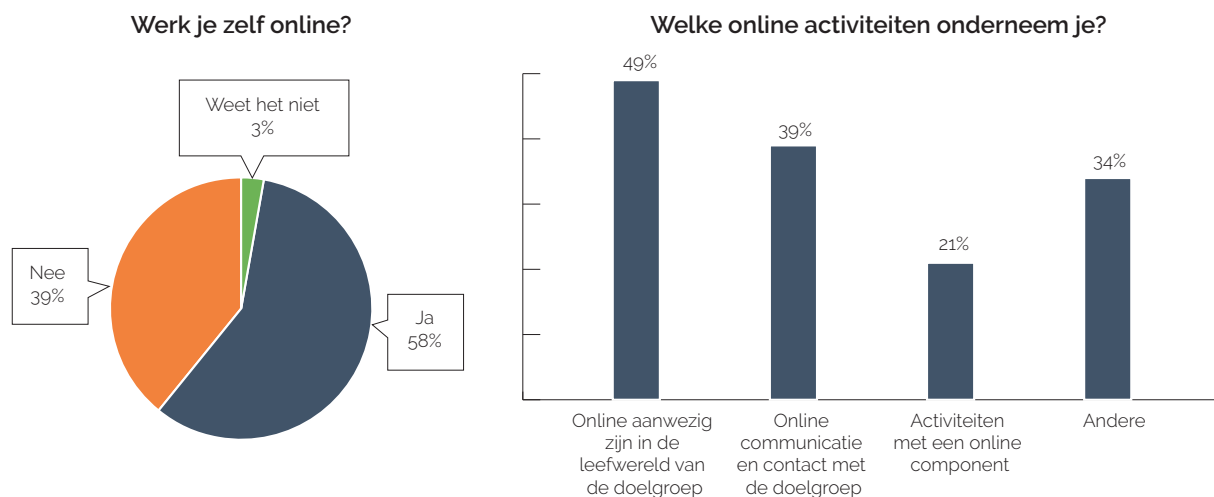
---

a Meer informatie over de bevroegde sectoren en diensten wordt beschreven in de kader op p. 29-30.

b In de bevraging werd vooraf in een verduidelijkende paragraaf toegelicht wat we bedoelen met online werken, namelijk het doelgericht inzetten van online tools, platforms en omgevingen in het professioneel handelen van praktijkwerkers, met het oog op het uitvoeren van hun professionele opdracht of op interactie met hun doelgroep. Ter illustratie werden enkele concrete, online praktijkvoorbeelden uit verschillende sectoren gegeven. Er werd ook aangegeven wat niet onder online werken valt, bijvoorbeeld mails sturen of vergaderen met collega’s via Teams, afspraken online inplannen, of het gebruik van digitale registratiesystemen en -tools.

sectoren – zoals lokale besturen, hulpverlening of lokale politie.<sup>a</sup> Online activiteiten lijken over het algemeen aanwezig, ongeacht de sector waarin de respondent werkzaam is.

**Figuur 1: Online activiteiten van respondenten (in percentage, n=212)**



Welke online activiteiten ondernemen respondenten dan?<sup>b</sup> Van de 212 respondenten gaven 103 respondenten (49%) aan dat ze online aanwezig zijn in de leefwereld van hun doelgroep (bijvoorbeeld door het volgen van online groepen of platforms, of er actief aan deel te nemen), 83 respondenten (39%) dat ze online communicatie en contact leggen met de doelgroep (bijvoorbeeld via Whatsapp, een online chatlijn, of socialemediaplatform), en 44 respondenten (21%) activiteiten met een online component organiseert of begeleidt (bijvoorbeeld een online spel, live sessie, of een sessie rond online mediawijsheid). Daarnaast duidden 72 respondenten (34%) de optie ‘andere’ aan. Bijna twee derde van deze groep deed dit echter omdat zij geen of slechts zeer beperkte online activiteiten uitvoeren. Dit is een gevolg van het feit dat de vraag aan alle respondenten werd gesteld, ongeacht of zij in de voorgaande vraag aangaven wel of niet online te werken. (Zie Figuur 1)

Uit de bevraging kunnen we niet afleiden welke specifieke activiteiten binnen deze drie categorieën al deze actoren ondernemen. De vraagstelling in onze survey liet namelijk niet

- a De bevraging werd anoniem afgenomen. Respondenten werd wel gevraagd in welke organisatie zij werkzaam zijn. Daardoor konden we nagaan of er verschillen bestaan tussen sectoren (bijvoorbeeld hulpverlening, jeugdwerk, welzijnswerk, lokale besturen en lokale politie). Op dit vlak werden echter geen duidelijke verschillen vastgesteld. Het was daarentegen niet mogelijk om een analyse te maken van mogelijke verschillen op basis van de grootte of stedelijkheid van de context waarin respondenten werkzaam zijn (bijvoorbeeld grote steden versus kleinere steden of landelijke gebieden). Hoewel heel wat respondenten aangaven in welke stad, gemeente, politiezone of regio zij actief zijn, deed niet iedereen dit. Daardoor was het niet mogelijk om op een betrouwbare manier te analyseren of er verschillen bestaan naargelang de grootte of het type stad of zone.
- b We peilden hiernaar bij respondenten via een meerkeuzevraag, gebaseerd op brede categorieën die eerder in de literatuurstudie werden geïdentificeerd. Respondenten konden één of meerdere uit drie vastgelegde categorieën aanvinken en hadden daarnaast de mogelijkheid om andere activiteiten te vermelden. Elke categorie werd verduidelijkt met een korte beschrijving en enkele praktijkvoorbeelden.

toe om zicht te krijgen op concrete activiteiten. De interviews en focusgroepen stellen ons wel in staat om deze bevindingen aan te vullen en te verdiepen.

Binnen het jeugdwerk en het straathoekwerk geven gesprekspartners aan dat zij experimenteren met online aanwezigheid in de leefwereld van hun doelgroep, onder meer via een professioneel Facebook- of Instagramaccount. Via deze socialemediaprofielen zijn zij op een laagdrempelige manier aanspreekbaar en kunnen zij communiceren met hun doelgroep. Tegelijk pikken zij online signalen en thema's op, die ze vervolgens meenemen naar de offline werking. Via Discord kunnen ze dan weer online samenkomen met de doelgroep en gezamenlijke activiteiten organiseren, zoals gamen.

Een vormingswerker bij Arktos vzw – een vormingsorganisatie die kinderen en jongeren in kwetsbare situaties ondersteunt en versterkt – vat dit als volgt samen: *“Ik ben op alle socialemediakanalen aanwezig waar mijn jongeren ook op zitten. Ik zie de reacties die ze plaatsen, dingen die ze delen en speel daar verder op in. Thema's die opvallen neem ik mee naar de fysieke werking en daar start ik dan een dialoog over”*.

Daarnaast geven gesprekspartners aan dat hun organisaties pagina's op sociale media hebben, met als doel informatie te verstrekken aan de doelgroep. Jeugd- en hulpverleningsorganisaties communiceren er hun werking en aanbod, terwijl lokale besturen deze kanalen gebruiken om lokaal nieuws en activiteiten te delen. Lokale besturen wijzen ook op het gebruik van analysetools, zoals deDuidervan Textgain, om lokaal levende online trends en sentimenten te monitoren. Deze inzichten worden soms aangevuld met offline initiatieven, zoals workshops, lezingen en infosessies voor inwoners.

Binnen de hulpverlening worden digitale kanalen zoals Teams en WhatsApp ingezet voor begeleiding op afstand en contact met cliënten. Daarnaast wordt gebruikgemaakt van online hulpverleningskanalen zoals chatlijnen. Ook binnen het onderwijs bestaat een gelijkaardige praktijk: de CLB-chat (van het Centrum voor Leerlingenbegeleiding CLB), waar leerlingen en ouders anoniem terecht kunnen met vragen over bijvoorbeeld school, studiekeuzes en welzijn. Daarnaast onderhouden CLB-medewerkers en leerkrachten soms ook buiten de officiële onderwijscontext online contact met leerlingen en ouders, bijvoorbeeld via WhatsApp of een eigen socialemediaprofiel. Online thema's komen in het onderwijs bovendien aan bod in fysieke lessen en vormingen, bijvoorbeeld rond mediawijsheid.

Binnen de politie beschikken veel lokale politiezones over een socialemediapagina waarmee zij burgers informeren over onder meer verkeerssituaties, werkzaamheden en infosessies. Daarnaast onderhouden sommige politieambtenaren tweezijdig contact via een professioneel socialemediaprofiel. Zo willen zij laagdrempelig aanspreekbaar zijn voor inwoners van een wijk of stad. Daarnaast passen heel wat lokale politiezones

OSINT-methoden<sup>a</sup> toe binnen hun werking. Dit gebeurt zowel binnen het strafrechtelijke luik, bijvoorbeeld in het kader van onderzoeken naar gepleegde feiten, als binnen het bestuurlijke luik van hun opdracht, zoals het monitoren van lokale online dynamieken op sociale media, bijvoorbeeld rond evenementen en manifestaties.

In de bevraging hebben we ook gepeild naar hoe lokale actoren reageren op online zorgwekkende signalen bij de eigen doelgroep. Om hierop zicht te krijgen, legden we in de bevraging twee stellingen voor: “Als ik online iets zorgwekkends zie bij mijn doelgroep, neem ik dat verder op binnen mijn eigen werking” en “Als ik online iets zorgwekkends zie, geef ik dit door aan collega’s of partners die er bevoegd voor zijn”.<sup>b</sup>

Praktijkwerkers tonen zich doorgaans zelfzeker in de omgang met online zorgwekkende signalen. Bijna drie vierde van de 212 respondenten geeft aan dat ze daadwerkelijk handelen wanneer ze dergelijke signalen tegenkomen: 73% zegt dergelijke signalen verder op te nemen binnen de eigen werking, en 77% geeft ze door aan collega’s of bevoegde partners.<sup>c</sup>

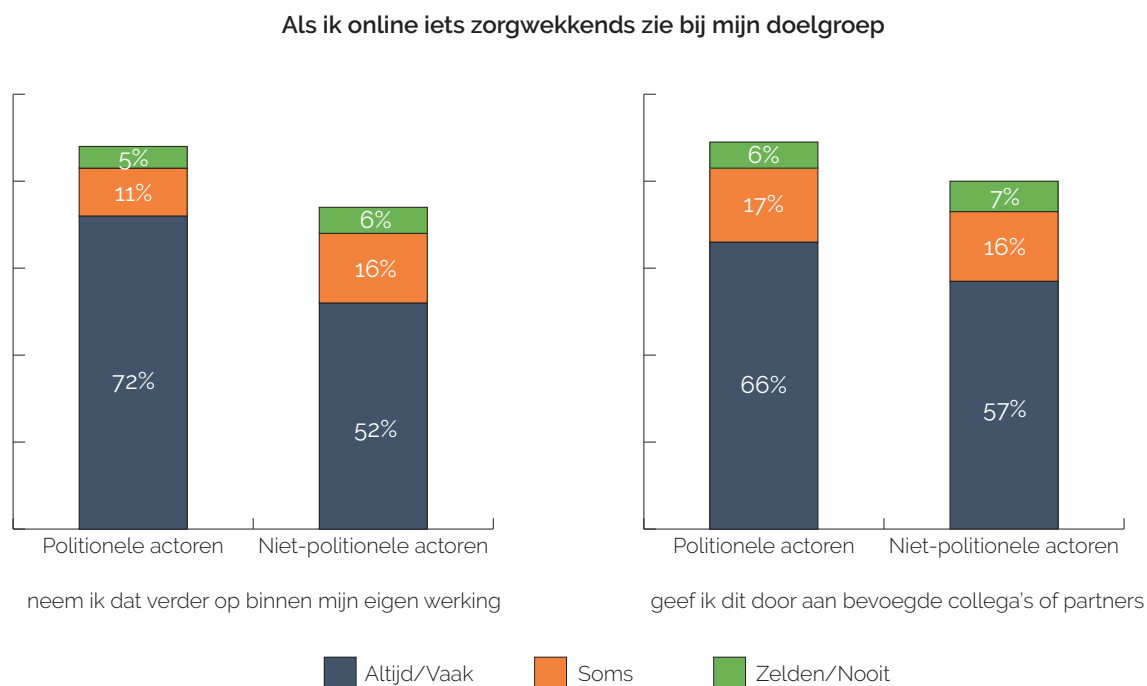
Om na te gaan of de sector van de respondent hierbij een rol speelt, hebben we de resultaten vergeleken tussen politionele actoren (respondenten van de lokale politie) en niet-politionele actoren (zoals medewerkers van lokale besturen, jeugdwerkorganisaties, onderwijssector en hulpverleningsorganisaties). Bij politionele actoren ligt dit aandeel wel hoger: 83% zegt dergelijke signalen zelf verder op te nemen, en een even grote groep (83%) geeft ze door. Bij niet-politionele actoren vindt nog altijd een ruime meerderheid het een gangbare praktijk om er iets mee te doen, maar dit is een kleinere groep (respectievelijk 69% en 73%). (Zie Figuur 2)

a Open Source Intelligence, d.w.z. het systematisch verzamelen en analyseren van publiek toegankelijke online informatie.

b We kozen bewust voor de brede formulering ‘iets zorgwekkends’. Die keuze had twee redenen. Ten eerste was de insteek van de bevraging breed, rond online preventie, met de bedoeling ook actoren te bereiken die niet specifiek rond schadelijke polarisatie of gewelddadige radicalisering werken. Een enge formulering – bijvoorbeeld ‘signalen van schadelijke polarisatie of gewelddadige radicalisering’ – zou ertoe kunnen geleid kunnen hebben dat respondenten zich niet aangesproken voelden of zouden afhaken. Ten tweede is het belangrijk te beseffen dat praktijkwerkers in online contexten met zeer uiteenlopende signalen te maken krijgen. Signalen van gewelddadige radicalisering of schadelijke polarisatie zijn bovendien niet voor iedereen even herkenbaar. Online signalen zijn in het algemeen vaak moeilijker te interpreteren: nuances zijn minder zichtbaar door het ontbreken van non-verbale cues. Taal en symboliek evolueren ook snel binnen online subculturen. Online interacties kunnen bovendien door het ontremmingseffect onbedoeld explicieter zijn. Door bewust een open terminologie te gebruiken, kan elke respondent vertrekken vanuit wat men zélf als zorgwekkend beschouwt, los van de juiste of finale interpretatie van die signalen. Dit laat ons toe te onderzoeken of en hoe praktijkwerkers handelen wanneer zij online iets tegenkomen dat zij zelf als zorgwekkend inschatten, ongeacht of het gaat om gewelddadige radicalisering of om een andere problematiek. De focus van de vraag lag dus niet op welke signalen men precies ziet, maar op de manier waarop men ermee omgaat.

c De vraagstelling peilde in beide vragen naar de mate waarin men deze signalen opneemt in de eigen werking of doorgeeft aan collega’s of partners, aan de hand van de antwoordcategorieën: altijd, vaak, soms, zelden, nooit, niet van toepassing. In bovenstaande percentages zijn de antwoorden *altijd*, *vaak* en *soms* opgenomen.

**Figuur 2: Opvolging van online zorgwekkende signalen per type respondent<sup>a</sup> (n=212)**



## Inspirerende praktijken uit binnen- en buitenland

Naast de reeds vermelde gangbare online praktijken in Vlaanderen bestaan er ook diverse andere inspirerende initiatieven, zowel nationaal als internationaal. Hieronder volgt een beknopt overzicht van zulke praktijken, met als doel te illustreren welke mogelijkheden online werken in verschillende sectoren biedt.

De praktijken zijn ingedeeld op basis van de functie en het doel van online werken. Deze indeling benadrukt dat online werken in de eerste plaats een middel is om een bepaalde functie of doelstelling te realiseren, en geen doel *an sich* is. Andere indelingen zijn uiteraard mogelijk, bijvoorbeeld op basis van methodieken, gebruikte tools, doelgroepen of sectoren. Bovendien combineren veel initiatieven meerdere functies en doelstellingen, waardoor overlap mogelijk is en deze indeling geen strikte typologie vormt.

- **Online werken als toegang en contact**

Online kanalen kunnen worden ingezet om doelgroepen te bereiken en contact te leggen. Zo gebruiken jeugdwerkers, straathoekwerkers en hulpverleners om in verbinding te staan met hun doelgroep, sociale media als Facebook en Instagram en berichtendiensten als WhatsApp. Online aanwezigheid maakt vlot één-op-één-contact

<sup>a</sup> Percentage van het totaal aantal respondenten binnen elke categorie. De antwoorden 'niet van toepassing' werden uit deze grafiek weggelaten.

of groepsgesprekken mogelijk, stelt hen in staat te informeren over het eigen aanbod en geeft inzicht in wat de doelgroep online bezighoudt.

Ook andere online platforms kunnen als verbindingsplek dienen. Een voorbeeld is het [Hikikomori-project](#) van vzw Compaan in Gent dat sociaal teruggetrokken personen online probeert te bereiken omdat zij in de fysieke wereld vaak moeilijk bereikbaar zijn. Het project vertrekt vanuit Discord, een platform dat vooral populair is binnen de gamingcommunity. Op Discord bouwt het project een online community op die deze personen ondersteunt met laagdrempelige informatie en vrijblijvende begeleiding, aangevuld met fysieke activiteiten om de overgang naar en het hernemen van maatschappelijke participatie te stimuleren.

Een Nederlands initiatief met een vergelijkbare functie is [Join Us Online](#), gericht op jongvolwassenen die worstelen met chronische eenzaamheid. Deelnemers ontmoeten elkaar wekelijks online via begeleide spellen en interactie, waarna dit wordt aangevuld met fysieke ontmoetingen om sociale vaardigheden, zelfvertrouwen en een duurzaam netwerk te versterken.

- **Online werken voor informatie en ondersteuning**

Online praktijken worden ingezet om burgers te informeren, ondersteuning en hulpverlening te bieden en door te verwijzen naar passende diensten. Voorbeelden zijn chatbots binnen sommige lokale politiezones, die 24/7 beschikbaar zijn en burgers ondersteunen bij niet-dringende politiezaken, en hulpverleningsplatforms zoals [CAW-chat](#), [JAC-chat](#), [Awel-chat](#) en [1712-chat](#). [Cybersquad](#) van Child Focus, dat jongeren begeleidt rond online veiligheid, biedt naast een chatfunctie een forum waar jongeren ervaringen kunnen delen en vragen kunnen stellen.

Daarnaast zetten lokale besturen sociale media in om te communiceren naar burgers, bijvoorbeeld om hen te informeren over lokaal nieuws en activiteiten. Daarbij maken verschillende gemeenten gebruik van de [Hier Niet](#)-campagne, een initiatief dat socialemediabeheerders ondersteunt bij het aanpakken van online haatspraak op hun kanalen en bij het bepalen van gepaste vervolgstappen.

Een ander voorbeeld van *online* informatieverstrekking is het Vlaamse initiatief van de [Digibanken](#). Dit zijn laagdrempelige locaties in bibliotheken, buurtcentra of gemeentehuizen waar burgers terecht kunnen met vragen over de digitale wereld. Hoewel de focus nu vooral ligt op praktische ondersteuning, kunnen deze initiatieven mogelijk ook ingezet worden voor informatie en begeleiding rond online risico's.

- **Online werken als ontmoetings- en participatieruimte**

Online kanalen worden ingezet om ruimte te creëren voor samenzijn en interactie en zo sociale verbinding te versterken. Een voorbeeld uit het Vlaamse jeugdwerk is het digitale jeugdhuis "[Het Pakhuis](#)" van Jeugdhuis Jakkedoe, opgezet via Discord als online ontmoetingsplek. Ook buurtgerichte initiatieven zijn mogelijk, zoals [Hoplr](#), een online sociaal netwerk voor buurtbewoners dat inzet op onderlinge interactie, betrokkenheid en engagement in de wijk.

Ook valt samen gamen met de doelgroep onder deze categorie, als een laagdrempelige manier om betrokkenheid te stimuleren. In het Vlaamse jeugdwerk komt dit steeds vaker voor: een bevraging uit 2025 bij 48 jeugdorganisaties toont aan dat 20 organisaties wel

eens samen met hun jongeren gamen, waarvan twee derde dit fysiek doet en een derde in een hybride vorm (bijvoorbeeld op digitale platforms zoals Discord in combinatie met offline ontmoetingen).<sup>17</sup>

Binnen de politiecontext is gamen met de doelgroep in Vlaanderen nog uitzonderlijk. In [Nederland](#) is het daarentegen bij verschillende politieteams een ingeburgerde praktijk, waarbij regelmatig online wordt gegamed met lokale jongeren om ontmoeting en begrip te bevorderen.

- **Online werken om inzicht te krijgen in leefwerelden**

Online aanwezigheid wordt ingezet om beter te begrijpen wat er speelt bij doelgroepen. Een voorbeeld is de digitale wijkagent, een concept dat in België nog relatief onbekend is, maar in Nederland al wordt toegepast binnen verschillende basisteams van de politie. Politie.nl licht dit toe als volgt: *"Waar de 'gewone' wijkagent door de buurt fietst, doet de digitale wijkagent dat via de computer. Het werkgebied van de digitale wijkagent is het internet."*<sup>18</sup>

De digitale wijkagent gaat online "patrouilleren". Dit betekent dat hij of zij lokale en regionale media en online fora opvolgt om op de hoogte te blijven van mogelijke spanningen of ordeverstoringen, zoals rellen, demonstraties of illegale feesten.

Daarnaast houdt de digitale wijkagent ook online fenomenen in de gaten die lokaal spelen, zoals nepnieuws en online discussies. Een belangrijk taakaccent is bovendien het onderhouden van online nabijheid en contact met de burger, onder andere door de socialemediapagina's van de lokale politie bij te houden.

Dat de wijk of straat niet langer beperkt is tot de fysieke ruimte, is ook duidelijk voor online straathoekwerkers, die in Vlaanderen al sterk aanwezig zijn. Zij gebruiken professionele socialemediaprofielen om online contact te leggen met hun doelgroep en krijgen zo inzicht in wat hen bezighoudt en welke thema's er leven. Daarnaast zoeken zij, net als in hun fysieke werking, actief naar online verbinding met moeilijker bereikbare, kwetsbare groepen.

- **Online werken voor signaaldetectie**

Online signalen en risico's worden gemonitord om vroegtijdig in te grijpen en escalatie te voorkomen. Een voorbeeld is het [GEMS-project](#) (Gaming Ecosystem as a Multilayered Security Threat), dat extremistische rekrutering binnen gamingplatforms onderzoekt en een AI-moderatietool ontwikkelt om dergelijke signalen in realtime te detecteren.

Een ander voorbeeld is de [Online Jongeren Trendmonitor](#) van Jong Inzicht. Daarbij verzamelen Amsterdamse jongeren, begeleid door jongerenwerkers, gedurende een bepaalde periode online trends en thema's uit hun online leefwereld. Deze inzichten worden vervolgens gebundeld in een illustratieve publicatie die online raadpleegbaar is voor professionals en geïnteresseerden, met als doel de kloof te verkleinen tussen wat jongeren dagelijks online ervaren en wat professionals waarnemen.

- **Online werken rond tegenverhalen en weerbaarheid**

Deze praktijken reiken alternatieve narratieven aan, stimuleren kritische reflectie en ondersteunen individuen om zich te wapenen tegen misleidende of extremistische boodschappen in de online omgeving. Een bekend voorbeeld is [The Redirect Method](#),

waarbij personen die zoeken naar schadelijke content via gerichte advertenties worden doorverwezen naar constructieve alternatieven. Daarnaast bestaan er ook kleinschaligere initiatieven zoals [Gaming For Peace](#) van Veterans for Peace, dat e-sports-teams op Discord promoot als positief alternatief voor vaak gewelddadige games.

- **Online werken als educatief instrument**

Online werken wordt ingezet om kennis over te dragen, bewustwording te vergroten en sensibilisering te stimuleren. Dit gebeurt bijvoorbeeld via campagnes zoals "[What's in my algorithm](#)" van De Ambassade, waarbij influencers in elkaars algoritmes duiken om jongeren inzicht te geven in hoe algoritmen hun online ervaring beïnvloeden. Daarnaast worden ook *serious games* ingezet, waarin jongeren op een interactieve manier leren over specifieke thema's. Voorbeelden zijn [Barst!](#), een mobiele game van de dienst Preventie en Veiligheid van de Stad Gent over omgaan met conflictsituaties, [Smart-e](#) van Mediawijs rond digitale fenomenen zoals catfishing<sup>a</sup> en nepnieuws, en het EU-project [DECOUNT](#), dat jongeren via een interactieve game inzicht geeft in het proces van radicalisering. Verder bestaan er fysieke methodieken met een online focus, zoals de [WOW-fiches](#) van Pimento vzw. WOW staat voor 'Weerbaar op het Web' en richt zich op leerkrachten en jeugdwerkers, zodat zij met jongeren aan de slag kunnen rond thema's als 'haatspraak', 'cyberpesten' en 'online identiteit'. Ook zijn er fysieke spelvormen, zoals [Happy Onlife](#), een bordspel van de Europese Commissie voor kinderen en leerkrachten over internetveiligheid en mediawijsheid.

- **Online werken voor talent- en vaardighedenontwikkeling**

Sommige initiatieven richten zich op het versterken van digitale vaardigheden, waarbij de focus vooral ligt op jongeren. Zij leren omgaan met de digitale wereld via creatieve projecten voor talentontwikkeling. Voorbeeld zijn workshops van [Link in de Kabel vzw](#) en [StampMedia](#), die variëren van programmeren, 3D-ontwikkeling en gameproductie tot effectief prompts in AI. Een ander voorbeeld zijn medialabs: ruimtes die toegang bieden tot diverse materialen en begeleiding om te experimenteren met digitale tools en mediaproducties. Zo kunnen jongeren op een creatieve manier hun mediavaardigheden versterken, bijvoorbeeld door het maken van een podcast, filmproducties of andere digitale projecten.

- **Online werken voor disengagement**

Online exitwerk richt zich op het bereiken en begeleiden van personen betrokken bij extremistische ideologieën. Dit gebeurt via digitale communities die als veilige haven functioneren voor mensen die willen loskomen van gewelddadige extremistische of radicaliserende groeperingen. Deze online plekken faciliteren onderlinge steun, contact met voormalige extremisten en begeleiding door professionals en experts. Voorbeelden hiervan zijn het exitwerk van [Exit Deutschland](#) en de Discord-community van [Life After Hate](#).

---

a *Catfishing* verwijst naar het gebruik van een vals online profiel om iemand te misleiden, bijvoorbeeld door zich voor te doen als een andere persoon om vertrouwen te winnen of een relatie op te bouwen.

Een bijkomend voorbeeld is [The Way Home Project](#) van de Deaconess Foundation, dat ex-strijders en hun omgeving ondersteunt bij herstel en re-integratie via een combinatie van online en offline begeleiding. Hun online hulpverlening biedt deelnemers anonimiteit, helpt vertrouwen op te bouwen en verlaagt de drempel om steun te zoeken, bijvoorbeeld wanneer familieleden betrokken zijn. De begeleiding zelf richt zich persoonsgericht op traumatische ervaringen, ondersteunt bij praktische zaken en het dagelijks leven, en betreft familieleden via individuele en groepsbijeenkomsten.

- **Online werken voor burgerparticipatie, dialoog, debat**

Online tools kunnen burgerparticipatie stimuleren en ruimte creëren voor constructieve dialogen en debatten. Voorbeelden zijn [BridgeBot](#) van Search for Common Ground, een chatbot beschikbaar via Whatsapp die socialemediagebruikers ondersteunt bij het ontwikkelen van vaardigheden om constructieve gesprekken te voeren met mensen met uiteenlopende standpunten.

Er bestaan ook platforms die lokale besturen ondersteunen bij het informeren en betrekken van burgers bij beleidsvorming. Een voorbeeld is het [Bpart-participatieplatform](#) van Tree Company. Via dit platform kunnen lokale besturen stemmingen organiseren onder burgers, hen ideeën laten aanreiken, burgers feedback laten geven op voorgestelde veranderingen en die kunnen ondersteunen, zodat inwoners actief kunnen meedenken en meebeslissen over beleid. Daarnaast ontwikkelt Tree company ook [Rhetoric](#), dat gebruikers ondersteunt bij het formuleren van respectvolle en inhoudelijke reacties op nieuwsartikelen, zodat een constructieve en democratische dialoog wordt bevorderd.

## Getuigenis 1: Andrew Tate, Charlie Kirk... Een jeugdwerkzamenwerker in gesprek met jongeren over online hypes



A.<sup>a</sup> is jeugdwerkzamenwerker binnen een jongerenwerking in West-Vlaanderen. Zijn organisatie beschikt over een fysieke ontmoetingsplaats die op verschillende momenten in de week open is. Jongeren kunnen er binnenlopen om te ontspannen, elkaar te ontmoeten en in gesprek te gaan met begeleiders. De organisatie organiseert ook regelmatig activiteiten. Vanuit die nabijheid krijgt hij vaak snel zicht op wat er leeft bij jongeren, zowel online als offline.

A.: "Recent merkten we bijvoorbeeld dat Andrew Tate regelmatig terugkwam in gesprekken binnen de werking. Ook online viel dit op: verschillende jongeren deelden fragmenten of uitspraken van hem op Instagram en Facebook, platforms waarop wij als jeugdwerkzamenwerkers met hen verbonden zijn.

**In de fysieke werking ben ik hierover in dialoog gegaan met de jongeren.** Dat deed ik vanuit een open en vragende houding, eerder dan vanuit een veroordelende aanpak. Ik stelde vragen zoals: "Wat intrigeert jullie aan Tate?" of "Waarom kijken jullie op naar deze persoon?" De meeste jongeren gaven aan dat ze vooral waren aangetrokken tot oppervlakkigheden: Ze keken op naar zijn 'bling bling' en alpha-imago, en het beeld van succes en rijkdom. Wanneer ik dieper inging op concrete problematische uitspraken of standpunten, kreeg ik vaak reacties als: "Dat interesseert mij eigenlijk niet" of "Daar heb ik niet echt bij stilgestaan."

Ik probeerde het gesprek ook dichterbij hun leefwereld te brengen door vragen te stellen als: "Wat als zulke uitspraken zouden gaan over iemand uit je eigen omgeving, zoals je zus, je moeder, iemand uit je familie?". Opvallend was dat jongeren dan vaak wél duidelijke grenzen trokken en aangaven dat ze het dan problematisch zouden vinden.

Tegelijk waren er ook enkele jongeren die zich daadwerkelijk aangesproken voelden tot de inhoudelijke boodschap van Tate. Met hen ging ik niet meteen in discussie; hen stelde ik vragen zoals: "Is dit echt hoe jij wil dat de wereld eruitziet?". Soms merkte ik dat dit twijfel teweegbracht. Voor mij is dat al een belangrijk resultaat: **jongeren beginnen zichzelf vragen te stellen en hun eigen standpunten kritisch te onderzoeken.**

Ik vind het belangrijk om actief in te zetten als we merken dat jongeren mogelijk haatdragende ideeën beginnen te normaliseren. Ik zie dat als een kans voor dialoog en wil deze thema's bespreekbaar maken. De online wereld speelt hierin een grote rol. Jongeren zijn online vaak erg uitgesproken en zelfzeker rond dit soort thema's, terwijl ze in face-to-face-gesprekken minder standvastig worden wanneer hun ideeën bevraagd worden. **Door online fenomenen offline te bespreken, proberen we een spiegel voor te houden** en ruimte te creëren voor nuance en bewustwording.

Daarnaast merk ik op dat dit soort thema's bij jongeren vaak hype-gebonden zijn. Enkele weken na de hype rond Andrew Tate ontstond er bijvoorbeeld een hype rond Charlie Kirk, die daarna weer wegebe. Wanneer zo'n hype afneemt, verzwakt bij veel jongeren ook de ideologische diepgang. Dat bevestigt voor mij hoe belangrijk het is om net tijdens die piekmomenten aanwezig te zijn en het gesprek aan te gaan."

<sup>a</sup> Getuigenis opgetekend door de onderzoekers en op verzoek van de getuige geanonimiseerd.

## 2.2 Online preventiewerk binnen de bredere organisatie en visie

Hoewel de online dimensie voor de meeste respondenten deel uitmaakt van hun werkzaamheden, is online werken niet in alle organisaties of werkingen organisatorisch verankerd. Dit leiden we af uit drie stellingen die we aan de respondenten hebben voorgelegd, met als doel zicht te krijgen op: de inbedding van de online activiteiten of interventies in een breder organisatiekader, het bestaan van een specifieke visie op online werken, en de mate waarin die visie ondersteuning biedt bij de uitvoering van online activiteiten.

Bij de eerste stelling – *Mijn online activiteiten of interventies maken deel uit van een breder organisatiekader, zoals de aanwezigheid van afspraken, handvaten of richtlijnen* – geeft ongeveer de helft van de 180 respondenten (49%) aan dat zij het daarmee eens of helemaal eens zijn. Tegelijk geeft een aanzienlijke groep aan dat hun online activiteiten niet of slechts in beperkte mate ingebed zijn in een duidelijk organisatiekader: 17% staat neutraal tegenover de stelling en 15% duidt *oneens* of *helemaal oneens* aan.

De meningen zijn nog meer verdeeld over de visie van de eigen organisatie op online werken. 37% van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat er zo'n visie bestaat, terwijl 23% er neutraal tegenover staat en 20% het er (helemaal) mee oneens is. Bij de vraag of deze visie ondersteuning biedt bij online activiteiten, verschuiven de antwoorden verder richting meer neutraliteit. 33% voelt zich duidelijk ondersteund door de visie (*eens* of *helemaal eens*), 28% staat er neutraal tegenover, en 17% voelt zich niet ondersteund (*oneens* of *helemaal oneens*). Dit suggereert dat, hoewel voor heel wat respondenten een visie aanwezig is, deze niet altijd als concreet ondersteunend wordt ervaren.

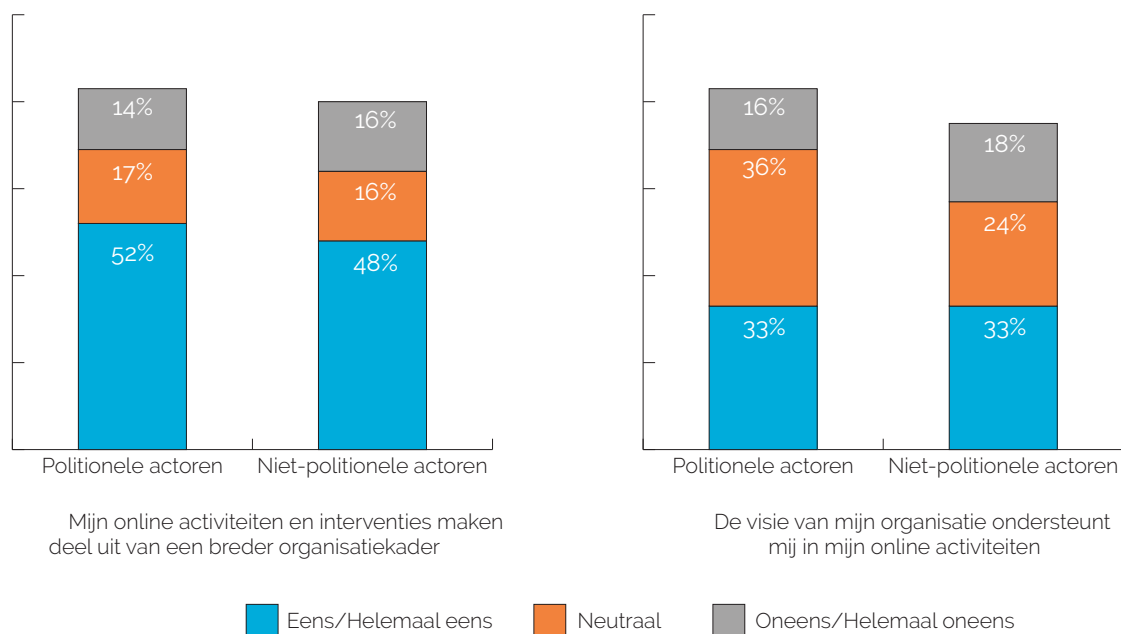
Over het algemeen ervaren veel respondenten dus dat er binnen hun organisatie een bepaald kader of een visie rond online werken bestaat. Tegelijk is er telkens een groep die aangeeft dat een visie of kader rond online werken wel bestaat maar niet op hun werkzaamheden van toepassing is of hen niet daadwerkelijk ondersteunt in hun werkzaamheden, en een aanzienlijke minderheid die stelt dat zo'n kader of visie niet bestaat.

Politionele actoren zien hun online werkzaamheden net iets vaker ingebed in een breder kader en passend binnen een visie, dan niet-politionele actoren. (Zie Figuur 3) Een aanzienlijk deel van de niet-politionele actoren ziet geen visie of ondersteunend organisatiekader binnen de eigen organisatie. Een relatief groot deel van hen (14%) weet niet of er *überhaupt* een visie bestaat. Bij politionele actoren is dit slechts 3%.

Daarnaast is de perceptie van niet-politionele actoren over het kader en de visie van de eigen organisatie vaak sterker verdeeld: bij de drie stellingen geeft een groter aandeel zowel zeer positieve als zeer negatieve antwoorden. Bijvoorbeeld bij de vraag naar het bestaan van een visie: 13% van de niet-politionele actoren is het er helemaal mee eens,

terwijl 11% het er helemaal niet mee eens is. Politionele actoren laten hier een gematigder beeld zien, met minder extreme antwoorden.

**Figuur 3: Afstemming van online activiteiten op organisatiekader en visie (n=180)<sup>a</sup>**



Tot slot hebben we gepeild naar de wisselwerking tussen de online en offline activiteiten van de respondenten. We deden dit aan de hand van drie stellingen. Een ruime meerderheid van de respondenten (72%) bouwt in hun offline werking verder op wat ze online zien of doen (*altijd, vaak of soms*). Slechts een kleine groep (8%) geeft aan dit zelden of nooit te doen.

De omgekeerde beweging – elementen uit de offline werking meenemen naar de online context – lijkt daarentegen een minder ingeburgerde praktijk. Nog steeds stelt bijna de helft (45%) dat ze dit doen; 29% zegt dit nooit of zelden te doen. Bijna de helft van de respondenten zet ook bewust in op het versterken van de wisselwerking tussen hun online en offline activiteiten.

Wanneer we de gegevens uitsplitsen naar professionele achtergrond, zien we duidelijke verschillen tussen politionele en niet-politionele actoren, vooral bij de eerste en de derde stelling. Politionele actoren nemen wat ze online zien of doen veel vaker mee naar hun offline werking. Ook zetten zij vaker bewust in op het versterken van de wisselwerking tussen beide domeinen.

<sup>a</sup> Percentage van het totaal respondenten binnen elke categorie. De antwoorden 'weet ik niet' en 'niet van toepassing' werden niet meegenomen in de grafiek.

## Online radicalisering in het werkveld – Observaties en percepties van lokale actoren

Het Vlaams radicaliseringsbeleid vertrekt vanuit een *whole-of-society*-benadering, waarbij naast de verschillende overheden en beleidsdomeinen ook diverse maatschappelijke actoren betrokken worden. Het realiseren van deze brede aanpak is echter complex en gaat gepaard met verschillende uitdagingen. Uit eerder onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat het moeilijk is om alle relevante actoren bij het radicaliseringsbeleid te betrekken. Zo zijn socio-preventieve beleidsdomeinen soms terughoudend om actief deel te nemen aan het beleid, onder meer door beperkingen in middelen en personeelscapaciteit, rolonzekerheid, vrees voor instrumentalisering van de eigen werking, en een andere visie op de gewenste aanpak.<sup>17</sup>

**Binnen dit onderzoek werd bewust gekozen voor een brede bevraging van het lokale praktijklandschap in Vlaanderen, met aandacht voor zowel actoren die bij het beleid rond gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie betrokken zijn als zij die dat potentieel kunnen zijn. In de bevraging hebben we dan ook gepeild hoe respondenten de problematiek van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie binnen hun eigen werkveld inschatten, en hoe zij hun eigen rol in de aanpak ervan percipiëren.**

In totaal werden 212 lokale actoren bevroegd, afkomstig uit diverse sectoren en werkzaam in zowel kleine, middelgrote als grote steden en gemeenten. De bevraging richtte zich niet alleen op professionals voor wie radicalisering een expliciete opdracht vormt, maar ook op actoren voor wie dit geen kerntaak is. Concreet werken 144 respondenten (68%) naar eigen zeggen (direct of indirect) rond schadelijke polarisatie en/of gewelddadige radicalisering, terwijl 62 respondenten (29%) aangeven niet rond deze thematiek te werken.

De 212 respondenten van de online bevraging zijn onder meer actief binnen lokale besturen (31%), de lokale politie (31%), hulpverlening (16%), jeugd (welzijns)werk (10%), onderwijs (7%), welzijnsorganisaties (1%) en andere sectoren (3%). Zij werken rond een breed spectrum aan thema's. Driekwart van de respondenten geeft aan te werken rond veiligheid, en meer dan de helft rond zorg, welzijn en gezondheid, evenals rond samenleving en verbinding. Ongeveer 40% werkt rond vrije tijd (jeugd, cultuur en sport), integratie, inburgering en diversiteit, en onderwijs. Meer dan een derde is actief rond identiteitsontwikkeling, mediawijsheid en digitale samenleving, en ruim een vijfde rond communicatie, werk en sociale economie, en bestuur en beleid.

Een eerste belangrijke bevinding is dat lokale actoren de aanwezigheid van de problematiek van online radicalisering en schadelijke polarisatie erkennen in hun werkveld. Een grote meerderheid (171 respondenten of 81%) geeft aan dat hun doelgroep (zoals burgers, cliënten of jongeren) in aanraking komt met (online) schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering. Slechts twee respondenten ontkennen dit en 39 respondenten (18%) geven aan dit niet te weten. Driekwart van de respondenten maakt zich bovendien in de professionele context zorgen om deze problematieken in de eigen doelgroep, wijk of gemeente. Bij 17% zijn deze zorgen niet of nauwelijks aanwezig. Het gaat hier voornamelijk om respondenten uit de hulpverlening, uit lokale besturen (diensten met focus op welzijn, digitale inclusie) en uit het jeugdwerk. Van de 62 respondenten die niet rond gewelddadige radicalisering of

schadelijke polarisatie werken, geeft de helft aan bezorgd te zijn over deze thema's binnen hun doelgroep.

Een tweede centrale bevinding betreft de perceptie van de eigen rol en verantwoordelijkheid in de aanpak van deze problematieken. De meerderheid van de respondenten (160 personen, of 75%) ziet voor zichzelf en/of de eigen organisatie een rol in de aanpak van schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering. Een bijkomende groep (31 respondenten, 15%) beschouwt deze rol als contextafhankelijk, terwijl 14 respondenten (7%) menen dat dit buiten hun opdracht valt. Opvallend is dat ook meer dan de helft van de respondenten die niet rond radicalisering werken, aangeeft een mogelijke rol te zien voor zichzelf of hun organisatie.

Samen genomen wijzen deze resultaten op een duidelijke spanning in het lokale werkveld. Lokale actoren erkennen (online) gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie als een reële problematiek binnen hun doelgroep en context én zien zichzelf in grote mate als actor in de aanpak. Eerder onderzoek geeft echter aan dat effectieve betrokkenheid niet altijd vlot verloopt. Dit spanningsveld vormt een belangrijk aandachtspunt voor de verdere uitbouw van een gedragen *whole-of-society*-aanpak.

## 2.3 Hoe lokale actoren kijken naar online preventiewerk: meerwaarde, voordelen en nadelen

In de literatuur wordt vaak gewezen op de meerwaarde van online werken, onder meer door het grotere bereik dan bij fysiek werken, de praktische voordelen ervan, en het feit dat doelgroepen steeds meer tijd doorbrengen in de online ruimte. In deze sectie bekijken we hoe lokale professionals in Vlaanderen dit in de praktijk ervaren. Vinden zij dat online werken een meerwaarde biedt voor hun werk? Welke voordelen zien zij, en welke beperkingen ervaren zij?

Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat online werken hen helpt bij het vervullen van hun professionele functie en bij het bereiken van hun doelgroep. Het aantal respondenten dat online werken als nauwelijks helpend ervaart, blijft beperkt.

Om in kaart te brengen welke kansen zij zien, legden we hen drie meerkeuzevragen voor over respectievelijk: (i) online werken als ondersteuning bij het werken met de doelgroep; (ii) online werken als ondersteuning van de professional zelf; en (iii) de meerwaarde van online werken voor inzicht en samenwerking.

Voor de eerste vraag — *Hoe helpt online werken jou in je werk met de doelgroep?* — geeft bijna de helft van de 180 respondenten aan dat online kanalen hun bereikbaarheid verbeteren en de verbinding met de doelgroep vergemakkelijken. Een vergelijkbaar aandeel ervaart dat zij via online kanalen ook mensen bereiken die ze offline niet (meer) bereiken, en dat hun

aanbod hierdoor flexibeler en toegankelijker wordt. Daarnaast geeft meer dan een vierde aan dat online werken beter aansluit bij de huidige noden van hun doelgroep, en dat het de betrokkenheid en het engagement van de doelgroep versterkt.

Op de vraag ‘*Hoe helpt online werken jou als professional?*’, stelt meer dan de helft dat het hen helpt om dichter bij de leefwereld van hun doelgroep te staan. Bijna de helft ervaart praktische voordelen, en ongeveer een derde vindt dat online werken de verbinding met andere professionals vergemakkelijkt. Professionals geven in mindere mate aan dat online werken toegang biedt tot innovatieve tools of bijdraagt aan een meer gestructureerde en efficiëntere werkwijze.

Ten slotte stellen respondenten bij de derde vraag – *Hoe biedt online werken een meerwaarde voor inzicht en samenwerking?* – dat online werken hen helpt om trends, signalen of spanningen op te merken. Bijna zeven op de tien respondenten vinkte deze optie aan. Daarnaast stelt meer dan een derde dat online werken de samenwerking met collega’s en partners versterkt, en een vijfde ervaart dat het input levert voor wijkgerichte werking of casuoverleg.

Niet iedereen ziet echter de meerwaarde in van online werken. Doorheen het onderzoek geven verschillende gesprekspartners aan dat zij binnen hun organisatie een zekere weerstand tegenover online werken ervaren. Zij geven hiervoor verschillende verklaringen. Volgens sommigen is deze weerstand gedeeltelijk generationeel van aard<sup>a</sup>: zij stellen dat oudere collega’s weigerachtig zijn om online aan de slag te gaan, of onvoldoende vertrouwd zijn met wat dit concreet inhoudt, welke meerwaarde het kan bieden, en hoe het in de praktijk kan worden toegepast. Werken met sociale media, bijvoorbeeld, zou voor oudere collega’s moeilijker zijn, omdat ze er minder ervaring mee hebben of er minder affiniteit voor voelen. Voor jongere medewerkers voelt dit vanzelfsprekender aan. Zo stelt een deelnemer aan een focusgroep: “*Voor de jongeren is dat geen opdracht*”.<sup>20</sup>

Daarnaast verkiezen sommige werknemers bewust om offline te werken, omdat zij dit beter vinden aansluiten bij hun opdracht. Een respondent uit de bevraging geeft bijvoorbeeld aan een voorkeur te hebben voor persoonlijk contact met de doelgroep, omdat dit volgens hem meer vertrouwen creëert en meer impact heeft. Sommige gesprekspartners wijzen erop dat collega’s de meerwaarde van online werken onvoldoende inzien. Een interviewee stelt het als volgt: “*Ik denk dat hier ook nog veel professionals van overtuigd moeten worden: enerzijds is er nood aan de erkenning dat online en offline geweld dezelfde dynamieken en wortels hebben. Maar er is ook nood aan het besef dat er aspecten online kunnen die offline niet mogelijk zijn, en dus dat de online dimensie ook echt een extra rol kan spelen in het geweld: bijvoorbeeld de manipulatie van beelden, ...*”<sup>21</sup>

Tot slot vormt online werken voor anderen dan weer een te grote uitdaging, wat hen afschrikt om ermee te starten. Verschillende gesprekspartners wijzen op tijdsgebrek en

---

a In de online bevraging werd geen informatie verzameld over de leeftijd van respondenten. Het is daarom niet mogelijk om op basis van deze data na te gaan in welke mate verschillen in houding tegenover online werken samenhangen met leeftijd.

hoge werkdruk, waardoor het opnemen van een online luik als bijkomende belasting wordt ervaren. Eén respondent geeft aan dat collega's sociale media bewust vermijden omwille van de mentale gezondheidsdruk die hiermee gepaard kan gaan.<sup>22</sup>

Ook gevoelens van onbehagen en onzekerheid spelen een rol. Twee interviewees beschrijven hoe collega's het gevoel hebben dat er eerst aan heel wat randvoorwaarden moet worden voldaan vooraleer online werken mogelijk is. Zoals één van hen het perspectief van collega's verwoordt: *“Daar gaan we niet aan beginnen, want dit en dit moet er eerst zijn.”*<sup>23</sup>

## 2.4 Welke ruimte zien lokale actoren voor verbetering of uitbreiding van hun online werking?

Dit deel van het onderzoeksrapport is opgebouwd uit twee secties. De eerste sectie focust op de vraag hoe lokale actoren in Vlaanderen hun huidige online werking ervaren en welke ontwikkelbehoeften zij daarbij zien. De tweede sectie peilt naar de inschatting van hun online informatiepositie en -handelingsvermogen en het betekenisvolle gebruik van online informatie. Hier worden vragen gesteld over het zicht op de online leefwereld van de eigen wijk, buurt of gemeente, het vermogen om snel en gericht in te spelen op online informatie, en de mate waarin online informatie op een verbindende manier kan worden ingezet binnen de eigen werking.

In de eerste sectie bespreken we de tevredenheid van lokale actoren in Vlaanderen over hun huidige online werking. In de online bevraging peilden we hiernaar aan de hand van twee stellingen: *‘Ik ben tevreden over hoe mijn online werking vandaag is uitgebouwd’* en *‘Ik zou graag meer of anders online willen werken’*. Uit de resultaten blijkt dat de meningen over de eerste stelling sterk verdeeld zijn. Ongeveer een derde van de 149 respondenten<sup>a</sup> geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat zij tevreden zijn over hoe hun online werking is uitgewerkt. Een bijna even grote groep is het hier (helemaal) mee oneens.

Wanneer we kijken naar de achtergrond van de respondenten, valt op dat respondenten uit de lokale politie en lokale besturen het minst tevreden zijn over de eigen online werking. Respondenten uit de sector hulpverlening en welzijn geven daarentegen het vaakst aan tevreden te zijn. Bij respondenten uit het jeugdwerk overheerst een neutrale houding ten opzichte van deze stelling.

Opvallend is ook dat een aanzienlijke minderheid (10%) van de respondenten het volledig oneens is met de eerste stelling. Dit komt voornamelijk voor bij respondenten van lokale besturen (19%) en (in mindere mate) van de lokale politie (9%).

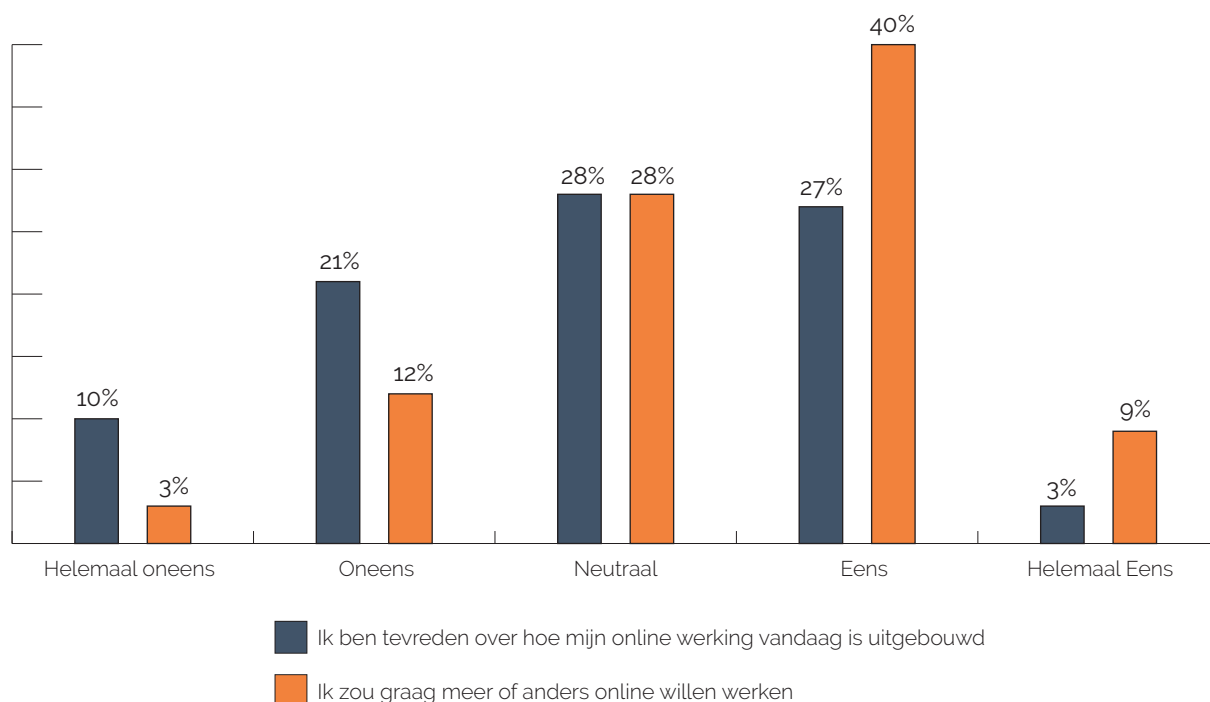
<sup>a</sup> Deze vraag werd pas tegen het einde van de bevraging gesteld en werd door 149 respondenten ingevuld. Door uitval tijdens het invullen ligt dit aantal lager dan het totaal aantal respondenten (N=212).

Voor de tweede stelling – ‘Ik zou graag meer of anders online willen werken’ – zien we dat bijna de helft van de respondenten aangeeft het er (helemaal) mee eens te zijn. Slechts een beperkte groep (15%) geeft aan het (helemaal) oneens te zijn.

Deze interesse om de eigen online werking te veranderen of uit te breiden is terug te vinden binnen de verschillende sectoren: zowel bij de lokale politie, lokale besturen als het jeugdwerk geeft de helft van de respondenten aan dat zij hun online werking graag anders of uitgebreider zouden willen vormgeven. Binnen de sector hulpverlening en welzijn is dit minder uitgesproken.

Op basis van deze resultaten kunnen we concluderen dat, ondanks een verdeeld beeld over de tevredenheid met de huidige online werking, de wens om meer of anders online te werken duidelijk breder leeft. Er bestaat een aanzienlijke groep respondenten die wel tevreden is over de huidige werking (40 respondenten), maar ook een grote groep die aangeeft ruimte te zien voor verdere uitbreiding of verandering (73 respondenten). (Zie Figuur 4)

**Figuur 4: Tevredenheid van praktijkwerkers over hun online werking<sup>a</sup> (n=149)**



Wat zouden respondenten dan graag anders of meer doen? Ook dit hebben we onderzocht in de survey. In een open vraag werd hen verzocht om – los van bestaande of mogelijke drempels – na te denken over hoe zij idealiter online zouden werken binnen hun functie.

<sup>a</sup> Percentage van het totaal aantal respondenten. De antwoorden 'niet van toepassing' werden niet meegenomen in de grafiek.

De antwoorden schetsen heel wat verschillende toekomstbeelden, waarvan sommige heel sterk verbonden zijn met specifieke functies of contexten. Tegelijk komen in de antwoorden enkele terugkerende thema's naar voren.

Sommige respondenten benadrukken de wens om (beter) zicht te krijgen op en aanwezig te zijn in de online leefwereld van de eigen doelgroep, en aldus online voelsprietten te ontwikkelen. Voor anderen staat vooral het (beter) bereiken van die doelgroep centraal, bijvoorbeeld via socialemediakanalen of via eigen digitale platforms of tools, zoals een gedeeld platform tussen cliënt en hulpverlener. Daarnaast leeft bij enkele respondenten de ambitie om online verbinding te stimuleren, bijvoorbeeld door het opzetten van een online community of een veilige digitale omgeving, of door het organiseren van digitale activiteiten.

Weer anderen zien mogelijkheden op het vlak van samenwerking met professionele partners. Iemand verwijst naar het idee van een online 'veiligheidshuis' dat 24/7 bereikbaar is. Dit kan de vorm aannemen van een lokaal of regionaal aanspreekpunt waar burgers en praktijkwerkers terecht kunnen met vragen of problemen rond online veiligheid, en/of waar verschillende lokale diensten en actoren hun krachten bundelen om online veiligheidsissues samen aan te pakken, advies te geven, signalen op te volgen en indien nodig door te verwijzen naar gespecialiseerde ondersteuning. Een andere deelnemer ziet wel iets in een centraal online aanspreekpunt waar burgers, professionals en middenveldorganisaties terecht kunnen met vragen of concrete ondersteuningsnoden rond maatschappelijke thema's als 'diversiteit', 'polarisatie' en 'radicalisering'.

Respondenten van de lokale politie geven aan dat zij meer mogelijkheden zouden willen om online 'patrouilles' te doen, vergelijkbaar met (wijk)agenten in de fysieke openbare ruimte. Hierbij gaat het om het opbouwen van relaties en actief aanwezig zijn in online groepen, met als doel zicht krijgen op wat er leeft, de zichtbaarheid van de politie online te vergroten, en spanningen en dreigingen vroegtijdig te signaleren. Daarnaast zien zij de meerwaarde van online rechercheren binnen hun bestuurlijke opdracht, bijvoorbeeld door regionale media en online fora te monitoren om mogelijke ordeverstoringen of conflicten vroegtijdig op te sporen. In dit kader benoemen zij verschillende behoeften: toegang tot gesloten online groepen, virtuele interactie of infiltratie, een vlottere identificatie van online profielen, zoeksoftware die zowel open als gesloten bronnen kan doorzoeken, en een AI-gestuurd monitoringssysteem. Daarnaast wordt ook het idee geopperd van een chatbot waarmee jongeren laagdrempelig informatie kunnen opvragen over politiegerelateerde thema's als 'verkeersveiligheid' of 'drugs'.

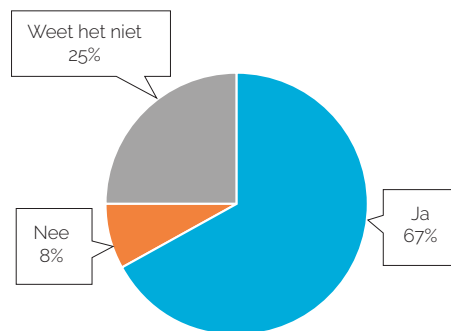
Tot slot geven enkele respondenten aan dat zij niets aan hun huidige werking zouden willen veranderen, of dat zij een duidelijke voorkeur behouden voor fysieke werking. Enkele respondenten geven bovendien aan hier nog niet over te hebben nagedacht, geen inspiratie te hebben, of onvoldoende zicht te hebben op hoe online werken concreet vorm zou kunnen krijgen.

In de eerste sectie van dit deel van het onderzoeksrapport bekeken we hoe respondenten hun huidige manier van online werken ervaren en welke ontwikkelingen zij daarbij graag

zouden zien. In deze tweede sectie bespreken we hoe zij hun zicht op de online leefwereld en hun capaciteit om online informatie te gebruiken binnen de eigen werking inschatten. We doen dit aan de hand van drie vragen.

Op de eerste vraag – ‘Zou beter zicht op de online leefwereld van jouw wijk, buurt of gemeente je ondersteunen in je werk?’ – antwoordde een ruime meerderheid van de respondenten bevestigend. Van de 142 respondenten die deze vraag beantwoordden, stelden 95 dat een beter zicht hen zou ondersteunen, terwijl 12 respondenten aangaven dat dit niet het geval is. (Zie Figuur 5) Het aandeel respondenten dat ‘ja’ antwoordde, ligt duidelijk hoger bij de politionele actoren: 83% van hen geeft aan dat een beter zicht ondersteunend zou zijn, tegenover 57% bij de niet-politionele actoren.

**Figuur 5: Zou beter zicht op de online leefwereld van jouw wijk, buurt of gemeente je ondersteunen in je werk? (n=142)**



De antwoorden op de tweede en de derde vraag tonen echter aan dat er nog noden bestaan op het vlak van het efficiënt benutten van online informatie binnen de eigen werking.

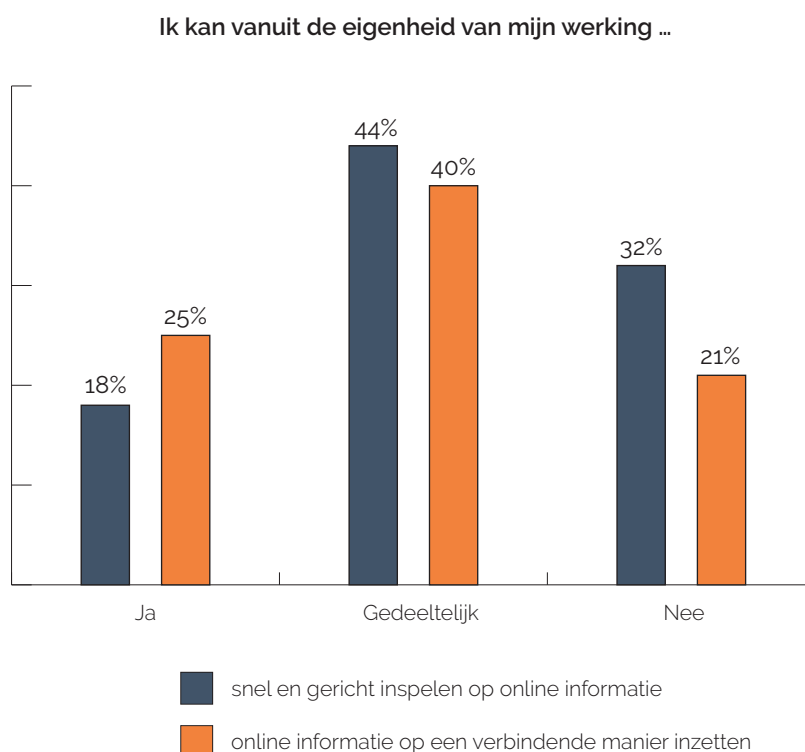
Op de tweede vraag – ‘Kan jij vanuit de eigenheid van je werking snel en gericht inspelen op online informatie?’ – geeft slechts 18% van de respondenten aan dit te kunnen. Daartegenover stelt 44% dat dit slechts gedeeltelijk lukt en geeft 32% aan dat dit niet lukt.

Een gelijkaardig patroon zien we bij de derde vraag, die peilt naar het vermogen om online informatie op een verbindende manier in te zetten binnen de eigen werking. Een kwart van de respondenten geeft aan dit te kunnen, terwijl 40% dit slechts gedeeltelijk ervaart en 21% aangeeft, dit niet te kunnen. (Zie Figuur 6)

Ook bij deze twee vragen ligt het aandeel respondenten dat bevestigend antwoordt iets hoger bij de politionele respondenten. Het lijkt er dus op dat zij het belang van online informatie in hun werking sterk erkennen en er ook al mee aan de slag gaan, al blijft de ervaren capaciteit ook bij hen relatief beperkt.

Samen wijzen de resultaten van deze tweede en derde vraag erop dat een groot deel van de respondenten hun huidige capaciteit om online informatie binnen de eigen werking te benutten als beperkt of onvolledig inschat. Dit staat in contrast met de brede erkenning van het belang van inzicht in de online leefwereld, zoals blijkt uit de eerste vraag.

**Figuur 6: Gebruik van online informatie binnen de eigen werking (n=81)**



### Tussentijdse conclusie

In dit hoofdstuk onderzochten we hoe de online dimensie vandaag een plaats krijgt binnen de werking van praktijkwerkers en ambtenaren binnen lokale besturen en hun partnerorganisaties in Vlaanderen. Hieruit komt het volgende beeld naar voren:

- De meerderheid van de lokale actoren onderneemt in zekere mate online activiteiten met het oog op de uitvoering van de professionele opdracht of op interactie met de doelgroep. In Vlaanderen bestaan reeds tal van online praktijken binnen lokale besturen, politie, jeugdwerk en hulpverlening. Deze praktijken verschillen onder meer qua doelstellingen, doelgroepen, gebruikte tools en werkwijzen.
- Hoewel dit onderzoek geen inventarisatie van activiteiten beoogde, werd tijdens het onderzoek duidelijk dat **online werken vaak beperkt blijft tot gekende concepten**, zoals het beheren van communicatiekanalen van de eigen organisatie of het delen van informatie en ondersteuning richting de doelgroep, voornamelijk op Facebook en

Instagram. Platforms die populair zijn bij jongeren, zoals TikTok, Snapchat of Roblox, worden slechts in beperkte mate gebruikt.

- Bovendien gaat het in de meeste gevallen om communicatie die vanuit de organisatie naar de doelgroep vertrekt, eerder dan om echt outreachend online werk. Bij dergelijk outreachend werken zijn professionals actief aanwezig op digitale platforms waar de doelgroep zich bevindt, met als doel contact te leggen, interactie aan te gaan en signalen op te vangen. Daarnaast is er **een gebrek aan inspiratie en voorbeelden van innovatieve praktijken**, zoals vormen van digitale buurtwerking, een digitale wijkagent, of burgerparticipatieplatforms.
- Online werken wordt door de meeste actoren gezien als een meerwaarde voor de eigen opdracht, bijvoorbeeld doordat men er mensen mee kan bereiken die men offline niet (meer) bereikt, het praktische voordelen biedt voor de eigen werking, en hen een beter zicht geeft op trends, signalen en spanningen.
- Wat betreft de omgang met online zorgwekkende signalen tonen praktijkwerkers zich doorgaans zelfzeker. De meerderheid geeft aan zulke signalen zelf op te nemen of door te verwijzen naar bevoegde collega's of partners.
- Tegelijk blijft de **organisatorische verankering vaak beperkt**. Online werken is lang niet in alle organisaties of werkingen ingebed in een duidelijk kader met afspraken, richtlijnen en visie. Daarnaast blijkt ook binnen heel wat organisaties weerstand aanwezig te zijn. Men verwijst dan naar collega's of leidinggevenden die beperkt vertrouwd zijn met online werken, koudwatervrees hebben of van mening zijn dat offline werken beter aansluit bij de doelstellingen van de organisatie.
- De tevredenheid over de huidige online werking is verdeeld. Vooral binnen lokale besturen en politie leeft meer ontevredenheid, terwijl men binnen hulpverlenings- en welzijnsorganisaties de eigen online werking doorgaans positiever inschat. Tegelijk ervaart men algemeen ruimte voor verdere ontwikkeling: ongeveer **de helft van de bevroagde praktijkwerkers wil meer of anders online werken**.
- Een ruime meerderheid van de bevroagde praktijkwerkers geeft aan **nood te hebben aan meer inzicht in de online leefwereld** en aan een sterkere capaciteit om online informatie te benutten binnen de eigen werking.

# 3



## De online dimensie binnen de LIVC R

De Lokale Integrale Veiligheidscel Inzake Radicalisme, extremisme en terrorisme (LIVC R) neemt een centrale plaats in binnen de Vlaamse en lokale aanpak van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie. Binnen deze lokale overlegtafels kunnen lokale actoren uit verschillende sectoren individuele casussen bespreken en een multidisciplinaire, op maat gerichte begeleiding uitwerken. Het doel is om radicaliseringsprocessen vroegtijdig te detecteren en waar mogelijk om te buigen.

Naast vroegdetectie kan de LIVC R ook worden ingezet in het kader van tertiaire preventie – dat wil zeggen bij de begeleiding van reeds geradicaliseerde personen, zoals ex-gedetineerden die terugkeren naar de samenleving. In sommige gemeenten bestaan ook strategische overlegtafels, waar niet individuele *cases*, maar bredere tendensen van schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering centraal staan. Daar kan men bijvoorbeeld lokale afspraken maken over de algemene aanpak van deze fenomenen.

Omdat de LIVC R de spil vormt van deze aanpak, richtte een belangrijk deel van dit onderzoek zich op de wijze waarop online aspecten binnen dit overleg aan bod komen.<sup>a</sup> We verzamelden inzichten via twee focusgroepen die specifiek gewijd waren aan de online dimensie binnen de LIVC R, en via een reeks vragen in de online bevraging die enkel gesteld werden aan respondenten die aangaven dat ze momenteel of in het verleden

---

<sup>a</sup> In de bevraging hebben we zowel de operationele als de strategische overlegtafels van de LIVC R opgenomen, met als doel een volledig beeld te krijgen van de online signalen die op deze tafels aan bod komen. Het gaat daarbij enerzijds om signalen van gewelddadige radicalisering op individueel niveau, die vooral besproken worden aan de operationele tafel, en anderzijds om bredere tendensen, groepsspanningen en signalen van schadelijke polarisatie, die aan strategische overlegtafels kunnen worden besproken. Op deze manier bieden we ruimte aan de verschillende niveaus van preventie. Het operationele overleg focust voornamelijk op secundaire en tertiaire preventie, terwijl strategische overlegtafels ook ruimte bieden voor initiatieven rond primaire preventie. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een lokaal partnersnetwerk breder inzet op weerbaarheid of andere preventieve acties binnen de gemeente of stad. Van de 78 respondenten namen er 75 (in het verleden) deel aan een operationele tafel, 40 aan een strategische overlegtafel en 4 aan een andere overlegvorm.

deelnamen aan een LIVC R. Van de 212 respondenten zijn dat er 81,<sup>a</sup> waarvan er 78 de vragen volledig invulden. Een meerderheid van hen vervult een kernrol binnen het casusoverleg (65%). Zo verzamelden we input van maar liefst 43 information officers<sup>b</sup> van de lokale politie en 8 casemanagers of LIVC R-coördinatoren binnen lokale besturen. De overige respondenten die deelnemen aan de overlegtafels zijn actief binnen lokale besturen, het justitieel welzijnswerk en disengagement, en in kleinere aantallen binnen onderwijs en jeugdwerk.

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten in drie stappen: (i) het belang en gebruik van online informatie in het casusoverleg, (ii) de manier waarop deze informatie wordt verzameld, en (iii) de acties die volgen na bespreking ervan.

### 3.1 Online informatie binnen het casusoverleg

Online informatie<sup>c</sup> wordt als essentieel beschouwd om casussen binnen de LIVC R volledig te begrijpen. Zowel surveyrespondenten als focusgroepdeelnemers benadrukken dat een geïntegreerde ‘onlife’-benadering nodig is: online en offline informatie worden best samen bekeken om de situatie van een persoon in zijn totaliteit te kunnen inschatten.

Deelnemers geven aan dat radicaliseringsprocessen zich in belangrijke mate online afspelen en dat deze dimensie daarom systematisch moet worden meegenomen. Tegelijk wijzen zij erop dat de online en offline leefwereld van een persoon sterk kunnen verschillen. Zo kunnen er in de fysieke wereld soms weinig verontrustende signalen zichtbaar zijn, terwijl in de online omgeving wel duidelijke zorgwekkende indicatoren naar voren komen. Een deelnemer illustreert dit aan de hand van een eigen ervaring: *“Mensen kunnen schijnbaar een typisch leven leiden, maar een dubbelleven leiden online. Ik herinner me een persoon die ik begeleidde, bij wie er eigenlijk helemaal niet zoveel signalen waren in het offline leven, maar die echt openlijk aan mij vertelde welke pagina’s hij volgde en op welke fora hij zat. Ik heb toen doorgegeven op het casusoverleg dat ik me echt zorgen maakte om zijn veiligheid en om de veiligheid van anderen.”*<sup>24</sup>

Online informatie vervolledigt dus de screening en inschatting van een persoon binnen het casusoverleg. Tegelijk benadrukken deelnemers dat ook de omgekeerde beweging belangrijk is: om online signalen correct te kunnen interpreteren, is het noodzakelijk om naar de fysieke leefwereld van de persoon in kwestie te kijken. Zij stellen dat online vaak

a Van de andere respondenten gaven 97 respondenten aan dat ze zelf niet deelnemen of hebben genomen aan een LIVC R. 34 anderen stelden dat zij zelf niet deelnemen, maar hun collega of leidinggevende wel. Geen van deze respondenten kreeg de vragen over de LIVC R te zien.

b De information officer is de vertegenwoordiger van de lokale politie die deelneemt aan de LIVC R.

c Onder online informatie verstaan we informatie die afkomstig is uit online omgevingen, betrekking heeft op online gedrag, of die via online verbindingen wordt verkregen. Het kan bijvoorbeeld gaan om informatie die via een online medium wordt verkregen (bijvoorbeeld, dat persoon X een zorgwekkend bericht post), maar ook om informatie over iemands online gedrag (bijvoorbeeld, dat persoon X steeds vaker zorgwekkende inhoud liket of deelt). Daarnaast kan aan een overlegtafel (bijvoorbeeld aan een strategische overlegtafel) ook bredere, meer algemene online informatie worden besproken die helpt om het fenomeen gewelddadige radicalisering — en lokale uitingen daarvan — beter te begrijpen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over relevante trends op sociale media, nieuwe online fenomenen, of kanalen en groepen die worden gebruikt om propaganda te verspreiden.

extreme uitspraken circuleren, maar dat het daarbij in veel gevallen gaat om zogenoemde 'klavierhelden' of mensen die vooral frustraties uiten. Een juiste inschatting van die signalen vergt daarom aandacht voor de context waarin uitspraken worden gedaan, de achterliggende motieven en de mogelijke aanwezigheid van een extreme ideologie.

In de meeste casusoverleggen komt online informatie effectief aan bod. Uit de survey blijkt dat 49 van de 78 respondenten zelf al online informatie hebben ingebracht. Daarnaast geeft ook een derde van de 29 respondenten die dit zelf niet doen aan dat andere deelnemers dit wel doen.<sup>a</sup> Dit wijst erop dat online informatie in de meerderheid van de LIVC R-overleggen besproken wordt, en dat dit slechts bij een beperkte groep overlegtafels niet gebeurt.

Online informatie wordt vooral door de lokale politie op het casusoverleg gebracht. Het aandeel politionele respondenten dat zelf al online informatie deelde, ligt duidelijk hoger dan het aandeel dat dit niet doet. Van de 49 politionele respondenten deden er 38 dit al, tegenover 11 die dit niet deden. Bij de niet-politionele respondenten zien we een omgekeerde verhouding: van de 29 respondenten uit deze groep brachten slechts 11 al online informatie in, tegenover 18 die dat nog niet deden.

Dit beeld wordt bevestigd door de antwoorden op de vraag welke andere deelnemers online informatie inbrachten. Van de 45 respondenten die deze vraag beantwoordden, wezen 30 naar een deelnemer van de lokale politie. Daarnaast werd online informatie ook in verband gebracht met deelnemers uit andere sectoren, zij het in mindere mate: 21 respondenten noemden iemand uit het onderwijs, 16 iemand uit een lokaal bestuur, 10 iemand uit een hulpverleningsorganisatie en 9 de burgemeester of een vertegenwoordiger.

De focusgroepen bevestigen dit beeld enigszins: in sommige LIVC R's delen ook niet-politionele partners online signalen, terwijl dit in andere overlegtafels quasi uitsluitend door de politie gebeurt. Zoals een politieambtenaar het verwoordt: *“Op de LIVC R's waar wij in zitten, zijn wij de enige partner die dat doet. Als wij het niet zouden bekijken online, dan gebeurt dat niet door de andere partners die daar aanwezig zijn.”*<sup>25</sup>

De vaststelling dat online informatie voornamelijk door politionele actoren wordt ingebracht, sluit aan bij eerdere bevindingen over de LIVC R. Eerder onderzoek toont immers aan dat informatie op de overlegtafel in het algemeen voornamelijk door politiediensten wordt aangebracht.<sup>26</sup> Dat dit ook geldt voor online signalen is dus geen afwijking, maar eerder een bevestiging van een bestaande dynamiek.

Dit is deels logisch en functioneel te verklaren: de meeste politionele respondenten zijn actief als information officer. Zij fungeren als doorgeefluik tussen de LIVC R-tafel en

---

a 13 van die 29 respondenten stelden dat niemand anders online informatie bracht op het casusoverleg. Nog eens 6 respondenten wisten niet of iemand anders dit deed.

de tafel van de lokale taskforce (LTF)<sup>a</sup>, waar onder meer informatie van veiligheids- en inlichtingendiensten wordt gedeeld. Daarnaast zijn veel information officers binnen de eigen politiezone verbonden aan de researchedienst of het Lokaal Informatieknooppunt, waardoor zij toegang hebben tot politiedatabanken, informatie uit onderzoeken en andere relevante bronnen. Vanuit die positie is het dus te verwachten dat zij vaker (online) informatie aanbrengen.

In de focusgroepen wordt hierbij echter ook gewezen op een structureel knelpunt in de samenstelling van de overlegtafels. Socio-preventieve actoren, zoals CLB's en jeugdwerk, zijn vaak beperkt aanwezig op de LIVC R. Hierdoor blijven potentiële signalen uit deze sectoren onderbelicht.<sup>27</sup>

Uit de survey blijkt tot slot dat de online informatie die men op het casuoverleg brengt, verschillende vormen aanneemt. De nadruk ligt duidelijk op signalen die wijzen op mogelijke problemen. Beschermende of interventiegerichte informatie komt veel minder aan bod.

De meerderheid van de 49 respondenten die deze meerkeuzevraag beantwoordde, geeft aan dat zij online signalen deelden over verontrustende inhoud of situaties (38 respondenten) evenals online informatie die wijst op mogelijke risicofactoren bij de casus die besproken werd (36 respondenten), zoals sociaal isolement, contact met extremistische netwerken, of een problematische thuissituatie.

Daarnaast wordt ook meer algemene online contextinformatie ingebracht, zij het in mindere mate. Zo verwijzen 19 respondenten naar informatie over bredere online dynamieken die relevant zijn voor de casus, zoals trends, groepsprocessen of de verspreiding van radicale content. Nog eens 14 respondenten vermelden algemene observaties over online gedrag of het gebruik van bepaalde platforms.

Daarnaast brengen heel wat respondenten ook algemene online informatie mee naar de overlegtafel. Zo noemden 19 respondenten algemene online contextinformatie die relevant was voor de bespreking van de casus (bijvoorbeeld actuele online trends, groepsdynamieken of gedragspatronen in een specifiek online platform, verspreiding van radicale content), en 14 respondenten vermeldden bredere online informatie, zoals trends, waarnemingen, of informatie over het gebruik van bepaalde platforms.

Online informatie die beschermende factoren bij een casus zichtbaar maakt (bijvoorbeeld positieve sociale relaties, betrokkenheid bij school/werk, toekomstperspectief), wordt minder vaak gedeeld: slechts 7 respondenten gaven aan dit te hebben ingebracht.

---

a De lokale taskforce (LTF) vormt samen met de LIVC R het centrale zenuwstelsel van de Belgische aanpak van gewelddadige radicalisering. De LTF is een overlegtafel op het niveau van de arrondissementen die werkt vanuit een veiligheidsperspectief. Hierin zijn de politiediensten, de veiligheids- en inlichtingendiensten, de Dienst Vreemdelingenzaken en het Openbaar Ministerie vertegenwoordigd.

Opvallend is dat geen enkele respondent informatie deelde over een online activiteit, begeleiding of interventie die ze zelf hadden opgezet of waarbij ze betrokken waren.

## 3.2 Verzameling van online informatie binnen het casuoverleg

In deze sectie bespreken we hoe online informatie die op de overlegtafel van de LIVC R wordt ingebracht, wordt verworven. Uit het onderzoek blijkt dat de meerderheid van de respondenten deze informatie ontvangt via partnerorganisaties. Zo gaven 39 van de 49 respondenten aan dat zij online informatie voor het casuoverleg via een partnerorganisatie verkrijgen.

Daarnaast zijn er meerdere andere manieren om online informatie te verzamelen. Zo stuitten 22 respondenten tijdens hun werk toevallig op online signalen die zij vervolgens in het overleg brachten. Een groep respondenten ging ook bewust op zoek naar online informatie over een voorliggende casus (19 respondenten) of naar signalen van gewelddadige radicalisering (17 respondenten). Ongeveer een derde van de respondenten volgde structureel online trends en dynamieken in het kader van gewelddadige radicalisering, en een derde monitorde systematisch online kanalen op signalen van gewelddadige radicalisering. Tot slot gaf een kleinere groep (13 respondenten) aan, toevallig andere algemene relevante online informatie tegen te komen.

Er doen zich geen grote verschillen voor op basis van achtergrond. Bij niet-politionele respondenten zien we een gelijkaardig patroon in de manieren waarop online informatie wordt verkregen. Het enige opvallende verschil is dat doelbewust zoeken naar informatie over een specifieke casus veel vaker wordt vermeld door politionele actoren, terwijl deze methode bij niet-politionele actoren pas achteraan in de rangorde staat.

Wel doet zich een verschil voor op basis van de specifieke tools voor informatieverzameling. In de focusgroepen wijzen deelnemers op OSINT-onderzoeken die door de (lokale) politie worden uitgevoerd, evenals op de capaciteiten en specifieke tools waarover zij beschikken. Hierdoor kunnen politiediensten bij online zoektochten naar individuen of groepen aanzienlijk meer informatie verzamelen dan andere actoren.

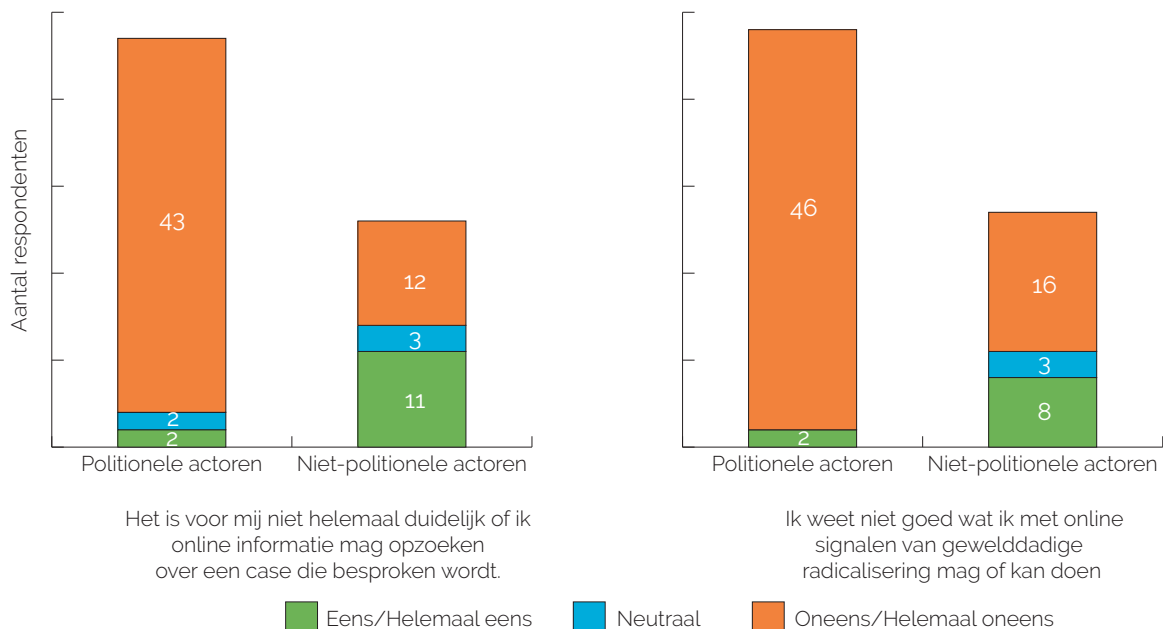
Niet-politionele actoren komen daarentegen (ook) via andere kanalen aan online informatie. Uit focusgroepen en interviews blijkt dat sommige deelnemers aan een LIVC R, zoals casemanagers en hulpverleningsactoren, via hun relatie met de besproken persoon informatie oppikken over diens online leefwereld en gedrag. Zij polsen hier soms expliciet naar bij de cliënt, bijvoorbeeld bij het bespreken van hun dagbeleving. Door in te zetten op een vertrouwensband verkrijgen zij vaak inzichten in online activiteiten, zoals welke filmpjes worden bekeken, via welke kanalen, en in welke online groepen men actief is. Sommige cliënten zijn hier heel open over, anderen minder, waarbij tegelijk wordt benadrukt dat men nooit volledig zeker kon zijn van de betrouwbaarheid van deze informatie.<sup>28</sup>

Doorheen het onderzoek komen twee belangrijke uitdagingen naar voren met betrekking tot online informatieverzameling in functie van het casusoverleg. In dit hoofdstuk bespreken we uitsluitend de uitdagingen en onzekerheden die verbonden zijn aan de werking van de LIVC R; bredere knelpunten rond online werken komen uitgebreider aan bod in Hoofdstuk 4.

**1. Onduidelijkheid over wat mogelijk en toegestaan is, en over eigen competenties.** Een eerste uitdaging betreft de mate van duidelijkheid over wat mogelijk en toegestaan is bij het omgaan met online signalen, evenals het eigen competentiegevoel rond het omgaan met dergelijke signalen binnen de online context. Op basis van de bevraging lijkt deze duidelijkheid op het eerste gezicht grotendeels aanwezig, in het bijzonder bij politionele actoren. Tegelijk tonen de resultaten aan dat deze zekerheid minder uitgesproken is bij niet-politionele actoren, waar de antwoorden meer verdeeld zijn. (Zie Figuur 7)

Ook wat betreft het ervaren competentieniveau in het werken met online signalen komt een verschil naar voren. Bij niet-politionele actoren geeft een aanzienlijk grotere groep aan zich competentier te voelen in het omgaan met signalen in de offline context dan in de online context.

**Figuur 7: Over het algemeen duidelijkheid in het omgaan met online signalen. Bij niet-politionele actoren leeft meer onzekerheid.**



De antwoorden op de vraag “Wat zou jou helpen om online informatie evenwaardig te kunnen inbrengen tijdens een casusoverleg?” sluiten hierbij aan. Niet-politionele actoren geven vooral aan, nood te hebben aan meer duidelijkheid, kennis en vaardigheden over het omgaan met online informatie. Bij politionele actoren komt dit veel minder sterk naar

voren. Daarnaast benadrukken beide groepen het belang van heldere afspraken en richtlijnen over het delen van online informatie tijdens het overleg. Ook het vertrouwen dat de gedeelde online informatie effectief wordt opgevolgd, wordt als belangrijk ervaren. Dit aspect wordt het meest benadrukt door politionele actoren.

De bevindingen uit de focusgroepen verdiepen deze resultaten aanzienlijk. Ze tonen aan dat, ondanks de ogenschijnlijke zekerheid in de survey, er in de praktijk toch verschillende onduidelijkheden en twijfels bestaan over het omgaan met online signalen.

Niet-politionele actoren geven in de focusgroepen aan dat zij zich onzeker voelen over online monitoring en beeldvorming in het kader van een LIVC R-bespreking. Sommigen geven aan weinig kennis te hebben van het geldende wetgevend kader, of hier nog niet expliciet over te hebben nagedacht. Er wordt vaak vertrokken vanuit de veronderstelling dat openbaar beschikbare informatie ook vrij kan worden opgezocht. Tegelijk rijzen er vragen over de grenzen van monitoring: hoe ver mag men gaan wanneer men een naam ontvangt van een collega? Een gesprek tussen twee preventieambtenaren van verschillende lokale besturen: *“Stel, ik krijg een naam door van collega’s. Ik wil die gaan opzoeken en ik zie dat die op de alternatieve sociale media zit. Hoe ver kan ik dan vanuit lokaal bestuur gaan OSINT-en? Dat zijn heel wat vraagstukken voor mij.” “Dat is waar. Maar je hebt daar ook niet genoeg kennis van. Ken jij alle beperkingen of alle gevaren van die alternatieve sociale media? Ik bijvoorbeeld niet.”*<sup>29</sup>

Politionele deelnemers geven aan beter vertrouwd te zijn met het bestaan van het wettelijke kader, maar ook zij wijzen op blijvende onduidelijkheden. Binnen de LIVC R worden zij geconfronteerd met twee luiken van hun opdracht: een gerechtelijk en een bestuurlijk luik. In het gerechtelijke luik ervaren deelnemers duidelijkheid over wat (niet) mag en kan op het vlak van online beeldvorming. De onzekerheid situeert zich vooral in het bestuurlijke luik van de LIVC R, waar online opzoekingen gericht zijn op risico-inschatting en vroegtijdig ingrijpen, nog vóór er sprake is van strafbare feiten of een gerechtelijk onderzoek.

De onduidelijkheden wat betreft het wetgevend kader gaan voornamelijk over het verwerven van informatie. Wat het delen van online informatie binnen het casuoverleg betreft, ervaren deelnemers weinig onduidelijkheden. Het uitgangspunt is dat online informatie, net als offline informatie, gedeeld kan worden binnen het kader van de federale wet van 2018 en het Vlaams decreet over de LIVC R, die voorzien in gedeeld beroepsgeheim voor de LIVC R. Voor politionele actoren – die niet gebonden zijn aan het beroepsgeheim van voormalig Artikel 458ter van het Strafwetboek (thans Artikel 353, §2) – wordt de beslissing om informatie te delen vooral beïnvloed door de vertrouwelijkheid van lopende gerechtelijke onderzoeken en door afspraken die aan de LTF-tafel zijn gemaakt over terugkoppeling naar de LIVC R, bijvoorbeeld via een terugkoppelingsfiche of op basis van het eigen oordeel van de information officer.

**2. Beperkingen in detectie en risico-inschatting van online signalen.** Een tweede uitdaging betreft de vroegdetectie en risico-inschatting van online signalen.

Vooral politionele actoren benadrukken dat het moeilijk haalbaar is om de grote hoeveelheid online signalen, in combinatie met de aanzienlijke tijdsinvestering die monitoring en risico-inschatting vergen, systematisch op te volgen. Zij benadrukken dat in principe alle signalen ernstig moeten worden genomen en van een degelijke risico-inschatting moeten worden voorzien. Gezien de hoeveelheid op te volgen personen en content is dit in de praktijk moeilijk vol te houden. Een deelnemer illustreert dit aan de hand van het voorbeeld van een haatpropagandist die actief is binnen de eigen politiezone. Dergelijke profielen zijn soms heel actief online, waardoor het vrijwel onmogelijk wordt om te monitoren wie op hun berichten reageert.

Verschillende lokale politiediensten geven daarnaast aan dat zij door tijdsgebrek weinig ruimte hebben voor structurele, proactieve online monitoring of ‘online patrouilleren’, evenals voor een systematische opvolging na de bespreking van een persoon in de LIVC R. In de praktijk wordt vooral reactief gewerkt: wanneer er signalen zijn dat een persoon mogelijk in een LIVC R zal worden besproken, wordt gericht online informatie opgezocht om een vollediger beeld te krijgen. Deze werkwijze maakt dat meerdere focusgroepdeelnemers het gevoel hebben voortdurend achter de feiten aan te lopen.

Deelnemers wijzen ook op andere, structurele beperkingen in hun monitoringsmogelijkheden. Monitoring door de lokale politie is over het algemeen beperkt tot openbaar beschikbare informatie. Men kan dus niet monitoren in gesloten groepen op bijvoorbeeld WhatsApp, Facebook of Telegram, wat verschillende deelnemers als een drempel ervaren voor hun online werking. Monitoring en onderzoek binnen gesloten platforms zijn volgens de geldende wetgeving — met name de wetgeving rond bijzondere opsporingsmethoden (BOM)<sup>a</sup> — enkel toegestaan in het kader van een gerechtelijk strafonderzoek en mits het Openbaar Ministerie en/of de onderzoeksrechter een machtiging heeft afgegeven om in dergelijke groepen te infiltreren of online interacties aan te gaan.<sup>30</sup>

Dit leidt volgens sommige deelnemers tot een lacune in de online vroegdetectie. De politie kan in gesloten online omgevingen voornamelijk optreden binnen gerechtelijke dossiers, terwijl dit voor zorgwekkende casussen zonder lopend onderzoek niet mogelijk is. Ook andere, niet-politionele deelnemers ervaren gesloten omgevingen als een drempel voor de eigen mogelijkheden om vroegtijdig op te treden.

Deze beperkingen lijken deels door te werken in de manier waarop binnen de LIVC R met online signalen wordt omgegaan. Zo stellen sommige deelnemers dat er vaak pas wordt ingegrepen wanneer er feiten zijn gepleegd en er een onderzoek is opgestart, terwijl eerdere, meer preventieve stappen — zoals dialoog of een waarschuwing — mogelijk aangewezen waren. Een deelnemer: “*Soms zijn er in de fysieke wereld weinig verontrustende*

---

a De Wet van 6 januari 2003 betreffende de bijzondere opsporingsmethoden en enige andere onderzoeksmethoden reguleert ingrijpende onderzoekstechnieken door politiediensten en gerechtelijke autoriteiten, in het bijzonder observatie, infiltratie en informantenwerking. Deze artikels werden vervolgens opgenomen in het Wetboek van Strafvordering.

*signalen, terwijl die online wel aanwezig zijn. In de praktijk kunnen we vaak pas online gaan kijken wanneer er iets gebeurt of wanneer iemand feiten pleegt. Achteraf gezien weet je dan dat er mogelijk veel vroeger had kunnen worden ingegrepen”<sup>31</sup>*

Dit spanningsveld komt duidelijk naar voren in de gesprekken. Waar – volgens een deelnemer – de politionele aanpak sterk gericht is op het moment waarop gedrag strafbaar wordt, benadrukken hulpverlenende actoren het belang van vroegtijdige dialoog en verbinding. Zoals de deelnemer het verwoordt: *“Vaak wordt er bij een casus in de LIVC R vanuit de politie vooral gekeken naar wanneer online gedrag te ver gaat en kan worden bestraft, terwijl wij net in gesprek willen gaan om daar meer zicht op te krijgen.”<sup>32</sup>*

Ook de risico-inschatting van online signalen zelf blijkt uitdagend. Deelnemers wijzen erop dat ze – net als in de fysieke wereld – een gebrek aan instrumenten en expertise ervaren om signalen van gewelddadige radicalisering systematisch te herkennen en beoordelen. In dit opzicht wijst men er ook op dat men binnen de LIVC R niet systematisch risicotaxatietools gebruikt.

Verschillende deelnemers aan de focusgroepen wijzen ook op extra moeilijkheden bij de risicobeoordeling van signalen in online contexten. Hierboven vermeldden we al dat deelnemers bij het beoordelen van online signalen altijd de fysieke context mee in beschouwing willen nemen. In de praktijk is dit echter niet altijd mogelijk. Zo wijst een preventieambtenaar uit een lokaal bestuur op de moeilijkheid om te achterhalen wie er precies achter een online bericht zit. Anonimiteit online vormt daarbij een belangrijke drempel, niet alleen voor de inschatting van de ernst en de relevantie van die post, maar ook voor het bepalen welke aanpak gepast is. Het is dan bijvoorbeeld onduidelijk waar een persoon woont en aan wie het signaal kan worden doorgegeven.

Ook politionele actoren geven aan dat risicotaxatie in dergelijke gevallen complex blijft. Zo stelt een deelnemer: *“Persoonlijk vind ik dat heel moeilijk. Je kan iemand politioneel screenen: Is die ooit in de picture gekomen bij ons? Maar daar stopt het. En als iemand nooit in de picture is gekomen en die doet een bepaalde uitspraak op een of ander online platform, blijft het heel moeilijk om te bepalen wat je met dat signaal moet doen.”<sup>33</sup>*

Tot slot geven deelnemers aan dat online monitoring niet in alle gevallen even zinvol is. Zo stellen zij bijvoorbeeld dat personen die al gesignaleerd zijn, bijvoorbeeld in het kader van de Gemeenschappelijke Gegevensbank, vaak voorzichtiger zijn met wat ze posten op sociale media. Bovendien zijn bepaalde groepen online moeilijk te monitoren. Een deelnemer verwijst in dit verband naar links-extremistische groeperingen, die bewust inzetten op discretie en counter-intelligence ten aanzien van politietoezicht. Dit beperkt de mogelijkheden voor online monitoring aanzienlijk.

### 3.3 Vervolgstappen na een casusbespreking

In deze sectie bekijken we welke acties deelnemers ondernemen nadat online informatie op een casuoverleg van de LIVC R wordt besproken. Uit de bevraging blijkt dat in de

meeste gevallen effectief vervolgstappen worden gezet. Van de 48 respondenten die deze vraag beantwoordden, geven er 42 aan dat er op basis van de eigen ingebrachte online informatie een vervolgactie volgde. Ook wanneer anderen online informatie aanbrenge(n), zette een meerderheid zelf verdere stappen: 32 van de 49 respondenten geven aan dat zij in dat geval een vervolgactie ondernemen.

Welke stappen er worden gezet, hangt uiteraard af van de concrete casus en context. Toch wijzen respondenten in de bevraging op verschillende vervolgstappen die ze in het verleden zetten. Zo vermelden sommigen juridisch-politionele acties, zoals het opmaken van een proces-verbaal, huisbezoek, arrestatie, overleg met een magistraat voor verdere stappen, of opening van een opsporingsonderzoek. Andere stappen die men al ondernam, zijn bespreking van de informatie met relevante partners of doorverwijzing van de casus naar de LTF-tafel.

Respondenten geven ook aan dat ze de beeldvorming verdiepen. Ze trachten dan de online informatie te verifiëren en aan te vullen, zowel via bijkomende online opzoekingen (bijvoorbeeld OSINT) als via offline bronnen. Dat laatste kan door partners te bevragen naar hun indrukken over de betrokkene, of door rechtstreeks in gesprek te gaan met de betrokkene of zijn/haar omgeving.

In de focusgroepen wordt dit verder uitgediept. Deelnemers benadrukken dat het, om een inschatting te maken van de betekenis of ernst van signalen, goed is om aanvullende informatie te verzamelen. Zo is het aangewezen om bijvoorbeeld te bepalen in welke context de uitingen plaatsvinden, en om na te gaan of er een extreme ideologie aanwezig is. Zoals een deelnemer het verwoordt: *“Je kan niet alleen maar op basis van een signaal, online of offline, een analyse maken of die persoon in kwestie nu wel of niet een probleem vormt.”*<sup>34</sup>

In dit kader wordt ook het belang van dialoog en verbinding met de persoon in kwestie sterk benadrukt. Dit kan zowel vanuit een handhavings- als een socio-preventieve insteek. Men geeft concrete voorbeelden van de manier waarop je in de fysieke wereld verbinding kunt maken:

- een schoolinspecteur kan na een signaal van een schooldirectie contact opnemen met de jongere in kwestie;
- een preventieambtenaar van een stad kan een signaal uit een casusoverleg aanwenden om aan te haken bij reeds bestaande preventieve acties in de klas van de betrokkene;
- politie of hulpverlening kan huisbezoeken afleggen.

Verbinding kan ook online worden gelegd. Een deelnemer, een ambtenaar van een lokaal bestuur, licht toe: *“Maar online kan ook. Als er bepaalde mensen uitspraken doen op een openbaar platform, niet een gesloten platform, niets weerhoudt u ervan om verbinding te maken. En in een privébericht dan te vragen: ik zie dat je boos bent of teleurgesteld bent, waar komt dat vandaan?”*<sup>35</sup>

Verbinding maken met de persoon wordt dus benadrukt als een belangrijke manier om informatie 'te verifiëren'. Maar verschillende deelnemers benadrukken dat het vaak moeilijk is om verbinding te maken met de persoon in kwestie. Enkele niet-politionele deelnemers geven aan dat het vaak lastig is een ingang te vinden. Sommige personen waarvan signalen zijn opgepikt weigeren een gesprek, bijvoorbeeld vanuit het standpunt dat er geen politieel onderzoek is opgestart en zij daarom niet verplicht zijn te reageren.

Tegelijk merkt een andere deelnemer op dat een consequente, aanklappende houding doorgaans positief wordt ontvangen door de eigen cliënten: *“Wij werken super laagdrempelig, dus we gaan echt bij de mensen aan huis. Zelfs als ze niet per se reageren op onze berichten, gaan wij echt heel aanklappend aan huis en proberen we ons naar binnen te praten. Wij zijn hulpverleners, maatschappelijk werkers van de stad, dus dat voelt niet direct heel dreigend aan. Maar het klopt: er zijn altijd mensen die hun deur niet opendoen, al is mijn ervaring dat dat wel de kleinere minderheid is. En dan heb je andere kanalen, zoals de politie, voor als het echt acuut dreigend is. Maar in de meeste gevallen, als het gaat om vage signalen of als je meer wil weten, dan is mijn ervaring wel dat mensen ons binnenlaten en daar ook graag over praten. Mensen praten daar best wel graag over, als er frustratie en woede zit. Maar dan moet je wel echt bereid zijn om tot aan de deur te gaan. Wij nodigen mensen niet per se uit bij ons op bureau, maar we gaan echt aan de voordeur.”*<sup>36</sup>

Deelnemers benadrukken dat handhavings- en preventieve acties (idealiter) onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, en dat hierbij zowel online als offline dimensies worden geïntegreerd.<sup>37</sup> Toch geven enkele deelnemers aan dat het in de praktijk vaak bij juridisch-politionele stappen blijft, en dat preventieve of verbindende acties na een casusoverleg weinig worden ondernomen. Zij wijzen hiervoor op **drie redenen**:

**Ten eerste** een gebrek aan capaciteit en politieke steun. Enkele deelnemers geven aan dat kleine of middelgrote steden en gemeenten hier niet altijd voldoende middelen voor hebben.<sup>38</sup> Daarnaast zijn de mogelijkheden voor preventieve of verbindende acties binnen de context van een lokaal bestuur afhankelijk van de lokale politieke steun. Zo melden enkele deelnemers dat binnen hun lokaal bestuur geen interesse of ruimte is voor preventieve acties, en dat de nadruk vooral ligt op handhaving en repressie. Volgens hen was er doorheen de jaren een evolutie naar meer handhavingsgerichte en minder preventieve benaderingen. Er wordt dan ook naar aanleiding van een casusoverleg nauwelijks gekeken naar verbindende acties. Een gebrek aan politieke steun heeft als bijkomend gevolg dat men geen ruimte heeft om zich te verdiepen in wat mogelijke verbindende acties zouden kunnen zijn. Zoals een deelnemer het stelt: *“Als het politiek niet gesteund wordt, gaan we er ook niet naar op zoek, want we hebben die ruimte niet. Daardoor ontbreekt het ons ook aan inspiratie over wat we zouden kunnen doen.”*<sup>39</sup>

Andere deelnemers bevestigen deze moeilijkheden en geven aan hoe ze hier zelf mee omgaan, bijvoorbeeld door intergemeentelijke samenwerkingsverbanden tussen kleinere gemeenten op te zetten. Door krachten en middelen te bundelen, zowel financieel als inhoudelijk, kan de capaciteit van kleinere gemeenten verhoogd worden. Een andere

deelnemer wijst er dan weer op dat men ook binnen de eigen gemeente kan samenwerken. Door aan te haken bij de werking van andere diensten, zoals de sportdienst, jeugddienst of het lokaal sociaal beleid, kan de expertise van preventiediensten deels worden geïntegreerd in bestaande capaciteiten, budgetten en werkingen. Omgekeerd kan de preventieve werking ook worden verrijkt door de positieve en verbindende benadering van deze diensten mee te nemen.<sup>40</sup>

**Ten tweede** de beperkte aanwezigheid van sociale actoren aan de LIVC R-tafel. Dit wordt door meerdere deelnemers als een drempel aangehaald. Hierdoor ontbreekt vaak de mogelijkheid om preventieve opvolgacties te ondernemen vanuit een sociale of hulpverleningsinstek.<sup>41</sup>

**Ten derde** een gebrek aan handelingsperspectief met betrekking tot preventieve of verbindende stappen na een casusoverleg, in het bijzonder in de online context. Deelnemers stellen zich de vraag of de online wereld wel handvatten biedt om als professional in dit kader te interveniëren. Wat persoonsgerichte acties betreft, staan zij weigerachtig tegenover louter online interveniëren, onder meer omdat er vaak een element van anonimiteit aanwezig is. Er is ook terughoudendheid wat betreft sterk doelgroepgerichte preventieve campagnes – bijvoorbeeld groepen die kwetsbaar zijn voor radicalisering of die al geradicaliseerd zijn. Een deelnemer vreest dat bijvoorbeeld campagnes die expliciet inspelen op bepaalde ideologieën mogelijk een averechts effect kunnen hebben en meer kwaad dan goed zouden doen. Praktijkwerkers geven in dit opzicht de voorkeur aan fysieke vormen van verbinding met de persoon of doelgroep in kwestie.<sup>42</sup>

Daarentegen zien deelnemers op een breder niveau wel mogelijkheden om online interventies te plegen na het casusoverleg. Men denkt bijvoorbeeld aan algemene sensibiliserings- en preventiecampagnes. Online signalen die op een casusoverleg besproken worden, kunnen ook gebruikt worden als aanknopingspunt om inhoudelijk rond bepaalde thema's te werken. Wanneer bijvoorbeeld meerdere casussen betrekking hebben op rechts-extremisme of nihilistisch extremisme, kan dit – zonder in te gaan op individuele dossiers – worden gesignaleerd of geduid aan andere diensten, zoals jeugdwerk of onderwijs. Deze actoren kunnen vervolgens sensibiliserend of informerend rond het thema aan de slag gaan. In de praktijk worden dergelijke initiatieven echter nog beperkt ontwikkeld.

## Tussentijdse conclusie

In dit hoofdstuk onderzochten we welke plaats de online dimensie vandaag inneemt binnen de werking van de LIVC R. Uit de bevraging en de focusgroepen blijkt het volgende:

- Deelnemers aan casusoverleggen pleiten voor een 'onlife'-benadering, waarbij online en offline dimensies geïntegreerd worden bekeken. Beide spelen een rol in radicaliseringsprocessen en zijn noodzakelijk om tot een onderbouwde screening en risico-inschatting van een casus te komen.
- In de praktijk komt online informatie in de meeste LIVC R-overleggen al aan bod. Deze informatie wordt echter **voornamelijk aangebracht door de lokale politie** en slechts in mindere mate door andere actoren zoals onderwijs, lokaal bestuur of hulpverlening.
- Deelnemers benadrukken het belang van **een grondige duiding van online signalen**. Online signalen moeten steeds in context geplaatst worden en gekoppeld worden aan verdere online en offline informatie om de ernst en de relevantie correct te kunnen inschatten. Hoewel de lokale politie hiervoor vaak OSINT-methodes inzet, kunnen ook andere actoren via hun relatie met betrokken personen waardevolle inzichten verwerven in hun online leefwereld.
- Deelnemers ervaren nog heel wat **onduidelijkheden over het omgaan met online signalen** van gewelddadige radicalisering. Vooral niet-politionele actoren geven aan nood te hebben aan meer duidelijkheid over wat mogelijk en toegestaan is bij het omgaan met zulke signalen, en aan bijkomende kennis en vaardigheden om dit in de praktijk te doen.
- Het onderzoek wijst op een **belangrijke lacune in de online vroegdetectie** van zorgwekkende *cases*. De lokale politie monitort voornamelijk casusgericht, beschikt over beperkte capaciteit voor proactieve monitoring en heeft slechts in beperkte mate en enkel binnen een gerechtelijk onderzoek zicht op gesloten online omgevingen.
- Ook bij de **risico-inschatting** van online signalen ervaren actoren verschillende **drempels**, zoals de grote hoeveelheid online signalen, de tijdsinvestering die nodig is voor monitoring en risico-inschatting, en de anonimiteit van online omgevingen, die het moeilijk maakt om de ernst van signalen en een gepaste aanpak te bepalen.
- Na een casusoverleg worden **voornamelijk juridische en handhavingsacties** ondernomen, terwijl preventieve en verbindende opvolgacties vaak achterwege blijven. Redenen hiervoor zijn beperkte capaciteit of een gebrek aan ondersteuning voor een preventieve benadering vanuit het lokaal bestuur of eigen organisatie. Ook de beperkte aanwezigheid van socio-preventieve actoren aan de LIVC R-tafel zorgt ervoor dat de sociale en hulpverleningsinstek minder wordt vertegenwoordigd in de opvolgacties. Hierdoor wordt soms pas ingegrepen wanneer er al feiten gepleegd zijn, terwijl eerdere preventieve acties mogelijk aangewezen waren.



B.<sup>a</sup> werkt als casemanager bij een stedelijke preventiedienst die dossiers opvolgt van personen bij wie signalen van gewelddadige radicalisering worden opgemerkt. Het gaat daarbij zowel om preventie en vroegdetectie – personen bij wie bezorgdheden bestaan rond mogelijke radicalisering – als om disengagementstrajecten bij personen die bijvoorbeeld een detentieperiode achter de rug hebben. De dienst voert zelf geen actieve (online) detectie uit, maar ontvangt signalen via een lokaal netwerk van partners zoals politie en hulpverlening.

**B: "In de casussen van radicalisering die ik opvolg is de online dimensie niet weg te denken.**

Onlangs volgde ik bijvoorbeeld een casus op waarbij een vader, na een heftige ruzie met zijn zoon, de politie had gecontacteerd omdat zijn zoon verontrustende uitspraken had gedaan. De politie nam vervolgens contact met ons op en wij zijn met de jongere in gesprek gegaan.

Tijdens de gesprekken werd al snel duidelijk hoe groot de rol van het online luik was in zijn radicaliseringsproces. De jongen kon in zijn nabije omgeving amper op iemand terugvallen, hij voelde zich nergens echt bij horen, had geen vriendengroep en leefde in een complexe thuissituatie. Dat leidde tot **een sterk geïsoleerd leven, waarbij hij een groot deel van zijn tijd online doorbracht**. In onze gesprekken merkte ik dat zijn radicalisering ideologisch diep zat en dat hij grote hoeveelheden online content consumeerde.

Zijn contact met ideologische content gebeurde volledig online. In de fysieke wereld had hij weinig tot geen kansen om hiermee in aanraking te komen. Tijdens het traject werd bij hem ASS (Autisme Spectrum Stoornis) en een lichte vorm van ADHD (Attention Deficit Hyperactivity Disorder) vastgesteld. Dat zien we wel vaker in onze dossiers. Sommige mensen worden sneller overspoeld door impulsen. Dat kan iemand kwetsbaar maken voor radicale ideologieën. Deze personen kunnen zich ook sterk fixeren op bepaalde thema's, wat problematisch kan zijn wanneer ze voortdurend worden blootgesteld aan online propaganda.

De jongen zat met heel wat noden en frustraties. Daar hebben we ons in onze aanpak op gericht. Zijn geïsoleerde leefwereld en zijn zoekende identiteit lagen mee aan de basis van zijn online gedrag. We hebben daarom **ingezet op het uitbouwen van een positief alternatief netwerk**. In dit geval betekende dit concreet dat hij aansluiting vond bij een sportclub. Wanneer ons gemeld wordt dat er bezorgdheden zijn rond een persoon, nemen we contact op. Daarbij zijn we tegenover de betrokkene heel transparant over wie we zijn en over het feit dat er een melding is geweest. We leggen uit waarom we contact opnemen en benadrukken dat we er vooral zijn om te luisteren naar hun verhaal. Het kan soms wel moeilijk zijn om een eerste ingang te vinden om vertrouwen op te bouwen.

In de praktijk merken we dat **mensen meestal vrij snel beginnen te praten over hun frustraties en problemen**. We starten met brede vragen zoals "Hoe gaat het?", "Hoe loopt het op school?", of "Wat loopt er momenteel moeilijk?". Van daaruit komen mensen vaak spontaan bij hun frustraties terecht. Ideologische standpunten volgen dan vaak vanzelf, zonder dat we die expliciet moeten bevragen. We gaan ook nooit in discussie. Wanneer iemand zegt: "Ik heb dat niet zo bedoeld", zegt dat vaak veel over waar de onderliggende noden zitten. Het helpt ons bepalen waarop we bij de begeleiding moeten inzetten.

In onze aanpak proberen we zo vroeg mogelijk in te grijpen. Vaak draait het bij meldingen om het verheerlijken van geweld of gewelddadige retoriek, zonder dat er al sprake is van effectief geweld. Dat zagen we ook in deze case: er waren sterke gewelddadige uitspraken, maar de betrokken jongere had hier nog niet naar gehandeld... Dat zorgt voor een spanningsveld in ons werk. We willen vroeg genoeg ingrijpen om escalatie te voorkomen, maar we mogen ook niet vooruitlopen op feiten die nog niet gebeurd zijn, want dat kan leiden tot stigmatisering.

In deze casus zagen we duidelijk het nut van deze aanpak. De jongere hield er geen strafblad aan over en door tijdig preventief in te grijpen konden we verdere escalatie voorkomen."

a Getuigenis opgetekend door de onderzoekers en op verzoek van de getuige geanonimiseerd.

# 4

## Randvoorwaarden voor online werken

Uit de voorgaande hoofdstukken blijkt dat online preventie en vroegdetectie de weg vooruit zijn. Veel lokale praktijkwerkers uit onder meer jeugdwerk, lokale politie en lokale besturen willen hun online werking verder uitbouwen: zij streven ernaar zicht te krijgen op de online leefwereld van hun doelgroep en daarin actief aanwezig te zijn. Andere respondenten zien online vooral als middel om de doelgroep beter te bereiken, verbinding binnen de doelgroep te versterken of de samenwerking met partners te verbeteren. Bij het detecteren en bespreken van signalen wordt het belang van de wisselwerking tussen online en offline contexten eveneens benadrukt.

Online werken moet dan ook ondersteund worden. In dit hoofdstuk bekijken we hoe dit volgens de respondenten vandaag verloopt en waar verbeterpunten liggen. We doen dit in twee stappen: we starten met de resultaten van de online bevraging, waarin we factoren bespreken die het online werken ondersteunen of belemmeren. Vervolgens lichten we de meest genoemde succesfactoren en drempels toe, die we formuleren als randvoorwaarden voor effectief online werken. Hierbij gebruiken we ook input uit de interviews en focusgroepen.

Om een eerste, breed beeld te krijgen, zoomen we nu in op de bevraging. In die bevraging peilden we via een meerkeuzevraag zowel naar succesfactoren als naar drempels. Van de 212 respondenten beantwoordden 164 beide vragen.

Respondenten noemden de volgende **succesfactoren**, die we hebben verdeeld over vijf categorieën:

- **KENNIS & VAARDIGHEDEN**
  - eigen digitale vaardigheden als professional (65% van de respondenten)
  - digitale vaardigheden van de eigen doelgroep (45%)
  - goed zicht op en kennis van het digitale landschap en de digitale vindplekken (40%)

- TIJD & MIDDELEN
  - toegang tot een goede internetverbinding en geschikte digitale tools (62%)
  - voldoende tijd en budget om online aanbod op te zetten en uit te voeren (37%)
- JURIDISCH EN ETHISCH KADER
  - een duidelijk juridisch kader (55%)
  - duidelijkheid over beroepsgeheim en deontologie bij digitaal werken (46%)
  - ondersteuning bij ethische vraagstukken (24%)
- ORGANISATIE & ONDERSTEUNING
  - steun vanuit de organisatie (54%)
  - een helder mandaat en duidelijke interne afspraken rond online werking 37%)
  - positieve kijk op online werken binnen de sector en/of samenwerkingsverbanden (36%)
- HOUDING
  - vertrouwen in digitaal werken (42%)

Eigen digitale vaardigheden, toegang tot een goede internetverbinding en geschikte digitale tools, een duidelijk juridisch kader en steun vanuit de organisatie zijn dus de meest genoemde succesfactoren. Er zijn geen grote verschillen merkbaar in de antwoorden in relatie tot de professionele achtergrond van de respondenten. Wel zijn er enkele accenten zichtbaar. Zo wordt *een duidelijk juridisch kader* als randvoorwaarde relatief vaker genoemd bij de lokale politie (71%) dan bij de andere actoren. Bij hulpverlening staat daarentegen *duidelijkheid over beroepsgeheim en deontologie bij digitaal werken* opvallend hoog (73%). Verder zien we dat *digitale vaardigheden van mijn doelgroep* door vrijwel alle actoren als belangrijk worden gezien, met uitzondering van de lokale politie, waar het mogelijk niet aansluit bij de aard van hun werking. Tot slot wordt *vertrouwen in digitaal werken* vaker aangeduid als succesfactor binnen jeugdwerk en hulpverlening, terwijl dit minder sterk naar voren komt bij lokale besturen en nauwelijks bij de lokale politie.

Wat betreft de **drempels** bij het succesvol uitvoeren van het eigen online aanbod, vinkten respondenten de volgende factoren aan, verdeeld over dezelfde vijf categorieën:

- TIJD & MIDDELEN
  - onvoldoende tijd of budget om een online aanbod uit te werken en aan te bieden (42% van de respondenten)
  - beperkte toegang tot een stabiele internetverbinding of geschikte digitale tools (15%)
- JURIDISCH EN ETHISCH KADER
  - onduidelijkheden over het juridisch kader (39%)
  - moeilijkheden bij het inschatten van ethische kwesties bij de online werking (29%)
  - onzekerheid rond beroepsgeheim en deontologie bij digitaal werken (23%)
- KENNIS & VAARDIGHEDEN
  - beperkte eigen digitale vaardigheden als professional (28%)
  - onvoldoende zicht op en kennis van het digitale landschap en de digitale vindplekken (23%)
  - tekort aan digitale vaardigheden bij mijn doelgroep (15%)

- ORGANISATIE & ONDERSTEUNING
  - de moeilijkheid om te deconnecteren of een gezonde werk-privébalans te behouden (23%)
  - onvoldoende ondersteuning vanuit de organisatie (21%)
  - onheldere afspraken of een gebrek aan mandaat binnen de organisatie (20%)
  - gebrek aan draagvlak of terughoudendheid tegenover online werken binnen de sector en/of samenwerkingsverbanden (18%)
- HOUDING
  - gebrek aan vertrouwen in digitaal werken (15%)

De vaakst genoemde drempels zijn dus *onvoldoende tijd of budget om een online aanbod uit te werken en aan te bieden, en onduidelijkheden over het juridisch kader.*<sup>a</sup> Een analyse op basis van de professionele achtergrond van de respondenten toont enkele duidelijke verschillen. Niet-politionele actoren geven relatief vaak aan als drempels: *onheldere afspraken of een gebrek aan mandaat binnen de organisatie, onvoldoende ondersteuning vanuit de organisatie, gebrek aan vertrouwen in digitaal werken, en de moeilijkheid om te deconnecteren of een gezonde werk-privébalans te behouden.* Deze elementen worden minder vaak als drempel ervaren door politionele actoren.

Ook een *tekort aan digitale vaardigheden bij de doelgroep* wordt voornamelijk door niet-politionele actoren ervaren en nauwelijks door de lokale politie. Daarnaast ervaren niet-politionele respondenten vaker *moeilijkheden bij het inschatten van ethische kwesties.* Opvallend is ten slotte dat politionele actoren relatief vaak *onvoldoende zicht op en kennis van het digitale landschap en de digitale vindplekken* als drempel benoemen.

Politionele actoren vormen een duidelijke *outlier* (een afwijkende groep). Zij geven minder vaak organisatorische drempels aan, zoals onduidelijke afspraken, een onduidelijk mandaat of gebrek aan steun, wat kan duiden op een duidelijke inbedding van hun online werkzaamheden in bestaande procedures en ondersteuning. Tegelijk noemen ze relatief vaker drempels rond zicht op digitale vindplekken, wat kan aansluiten bij hun rol in online monitoring.

Bovenstaande paragrafen geven een overzicht van het geheel aan resultaten uit de bevraging. In de volgende subhoofdstukken gaan we dieper in op de meest genoemde drempels en succesfactoren, die we als randvoorwaarden formuleren. Deze kwamen ook het meest naar voren in de focusgroepen en interviews; (1) duidelijkheid over het regelgevend kader, (2) praktijkgerichte organisatie van online werken, (3) kennis en expertise, (4) tijd en middelen, en (5) uitdagingen gelinkt aan de online realiteit.

---

a Wat betreft de drempels bij het succesvol uitvoeren van het eigen online aanbod valt op dat respondenten bij deze vraag gemiddeld minder antwoordopties aanduidden dan bij de vraag naar succesfactoren. Op basis van deze data kunnen we echter niet bepalen of dit het gevolg is van een selectievere houding, waarbij enkel de belangrijkste belemmeringen worden aangevinkt, dan wel van meer uiteenlopende ervaringen tussen respondenten.

## 4.1 Duidelijkheid over het regelgevend kader

Een belangrijke randvoorwaarde voor deelnemers aan ons onderzoek is duidelijkheid over wat zij online kunnen en mogen doen binnen hun professionele opdracht. Het bestaande regelgevende kader ervaren velen opvallend genoeg juist als een drempel voor online werken. Het wordt omschreven als onduidelijk of onvoldoende gekend, als achterlopend op de online realiteit, of als te beperkend voor de praktijk.

De term *regelgevend kader* wordt in deze sectie bewust breed opgevat. In de gesprekken verwijzen deelnemers zowel naar wettelijke bepalingen (zoals GDPR- en privacyregelgeving, het beroepsgeheim, en de LIVC R-wet en -decreet), als naar normatieve en ethische kaders (zoals deontologische richtlijnen) en organisatorische afspraken die het online werken sturen (zoals een lokaal afsprakenkader).

Uit de discussies komen verschillende aandachtspunten naar boven.

**Ten eerste** blijkt dat een deel van de deelnemers onvoldoende vertrouwd is met het bestaande regelgevend kader. Men weet niet goed wat wel of niet toegelaten is, of heeft zich nog weinig vragen gesteld over mogelijke beperkingen bij online werken. Zoals een interviewee aangeeft over online werken binnen het jeugdwerk: *“Privacy en ethische issues zijn zeer belangrijk, maar ze worden minder besproken. Vaak ligt de focus op het handelen.”*<sup>43</sup>

**Ten tweede** wijzen verschillende deelnemers op een ervaren regelgevend vacuüm, wat zorgt voor onzekerheid in het werkveld. Verschillende medewerkers van lokale besturen geven bijvoorbeeld aan dat er binnen hun lokaal bestuur geen expliciet afsprakenkader is rond online communicatie, *outreach* en andere initiatieven. Bij politionele actoren is het regelgevend kader over het algemeen duidelijk en strikt afgelijnd. Zij verwijzen in het bijzonder naar de politiewetgeving. Toch wordt ook daar gewezen op grijze zones, in het bijzonder bij online politiewerk in het kader van hun bestuurlijke opdracht. *(Zie ook Hoofdstuk 3)*

Het ontbreken van een duidelijk regelgevend kader zorgt er bij deelnemers voor dat zij zich niet beschermd voelen in hun online werking. Een respondent uit een lokaal bestuur verwoordt het als volgt: *“Wat voor mij heel belangrijk is, is vanuit het lokaal bestuur: weten wat we kunnen en mogen doen. Niet dat dat helemaal afgelijnd moet zijn, maar dat er toch een bepaald kader is, dat we beschermd zijn. Ook voor onze collega’s, in bijvoorbeeld het jeugdwerk, die voor de stad werken.”*<sup>44</sup>

De situatie verschilt sterk tussen organisaties. In sommige diensten bestaan daarentegen wel duidelijke richtlijnen of een afsprakenkader, bijvoorbeeld rond online bereikbaarheid, online contact met cliënten of het gebruik van sociale media. Dit is het geval binnen de CAW’s, die erg inzetten op *blended* hulpverlening en waar ook een aanspreekpunt is dat verantwoordelijk is voor ondersteuning op dit vlak.<sup>45</sup>

**Ten derde** ervaren deelnemers het regelgevend kader als te beperkend, achterlopend op technologische ontwikkelingen en onvoldoende afgestemd op de online realiteit. In deze context identificeren we drie dimensies waarin deelnemers stellen dat de regelgevende kaders onvoldoende zijn afgestemd op de online realiteit.

**1. Privacy en gegevensbescherming.** Verschillende actoren geven aan dat privacy- en gegevensbeschermingsregels een belangrijke drempel vormen voor hun online werking. Deze regels gelden uiteraard zowel online als offline, maar in een digitale context spelen ze vaak prominenter. Online interacties laten bijvoorbeeld sneller een spoor na (bijvoorbeeld een chatgesprek of het bekijken van een online profiel laat vaak automatisch een schriftelijke of visuele neerslag achter) en worden sneller onderdeel van verwerking – in tegenstelling tot offline contacten, waar het doorgaans duidelijk is dat persoonsgegevens niet zomaar mogen worden genoteerd.

Een concreet pijnpunt voor politionele actoren betreft het bijhouden van lokale opvolglijsten of –systemen voor individuen of groepen. Hoewel ook dit niet uitsluitend een online kwestie is, speelt de spanning hier sterker omdat online monitoring sneller en meer persoonsgegevens genereert. Politieambtenaren beschouwen dergelijke lijsten als nuttig voor interne kennisdeling en opvolging, maar ervaren dat de AVG-wetgeving hen hierin beperkt.<sup>a</sup> Anderen vinden dan weer dat de regelgeving hen niet weerhoudt van het bijhouden van lijsten. Ze wijzen hierbij wel op mogelijks verschillende interpretaties van de wetgeving door de eigen Data Protection Officer (DPO), en de mogelijkheid om interne juridische ondersteuning te raadplegen, iets wat vooral in grotere politiezones voor meer zekerheid zorgt.

Daarnaast merken deelnemers op dat de AVG de bewaartermijn van gegevens beperkt, bijvoorbeeld bij telefoonoperatoren of in de Algemene Nationale Gegevensbank (ANG)<sup>b</sup>. Hoewel men het belang erkent van het kunnen “ventileren” van informatie – bijvoorbeeld om onterechte labels te corrigeren – ervaren sommigen dit als een belemmering voor langdurige opvolging, zeker gezien de fluctuerende aard van extremisme.

**2. Eigen professionele regelgeving.** In dit kader wordt in de gesprekken vooral verwezen naar de politiewetgeving, die verouderd zou zijn en slechts gedeeltelijk aangepast aan digitale contexten. De gerechtelijke opdracht van de lokale politie is voornamelijk geregeld door het Wetboek van Strafvordering, terwijl hun bestuurlijke opdracht hoofdzakelijk wordt bepaald door de Wet op het Politieambt (WPA). Beide juridische kaders zijn oorspronkelijk uitgewerkt voor de fysieke wereld en zijn slechts beperkt aangepast aan de online realiteit. Het Wetboek voor Strafvordering stamt bijvoorbeeld uit de negentiende eeuw, en hoewel er sindsdien enkele kleine aanpassingen zijn doorgevoerd, is er geen

---

a Een uitzondering zijn de entiteiten die in de GGB staan, waar weliswaar verschillende criteria gelden alvorens iemand in de GGB gevat kan worden.

b De ANG is de politiedatabank waarin feiten geregistreerd worden op basis van processen-verbaal die voortvloeien uit de missies van de gerechtelijke en bestuurlijke politie.

grondige denkoefening geweest over hoe de opsporing en monitoring te digitaliseren, inclusief nieuwe regels en waarborgen.

Deze verouderde kaders hebben concrete gevolgen voor de online werking van de politie. Zo ervaren gesprekspartners een belemmering om in gesloten online groepen te monitoren. Binnen een gerechtelijk onderzoek bestaan wel ruime mogelijkheden om informatie te verzamelen, waaronder het raadplegen van gesloten online omgevingen.<sup>a</sup> Tegelijk ervaren deelnemers dit kader als streng gereguleerd, waardoor de praktische werkbaarheid soms beperkt is. Zo zijn er hoge inzetmodaliteiten, geldt de verplichting om bij het monitoren van gesloten groepen al een bestaand profiel te hebben, of de verplichting om zich eerst in te werken in de te monitoren entiteit.

Binnen hun bestuurlijke opdracht, daarentegen, biedt het regelgevend kader wel een basis voor OSINT en informatie-uitwisseling op openbare plaatsen, mits gebruik van transparante profielen. Omdat er geen sprake is van een strafrechtelijk onderzoek, geeft de wet geen expliciete toestemming om verdergaand te monitoren in niet-openbare omgevingen. Tegelijk gelden er minder expliciete verboden dan in het gerechtelijke kader, waardoor online patrouilleren of monitoren binnen de bestuurlijke opdracht door velen als een grijze zone wordt ervaren. Zoals een politieambtenaar het verwoordt: *“Er is geen wetgeving die zegt dat je het mag doen, maar ook geen die zegt dat je het niet mag doen. (...) Er zijn mensen die zeggen: er staat nergens dat het niet mag, dus ik mag het. Anderen zeggen juist: er staat nergens dat het mag, dus ik mag het niet.”*<sup>46</sup>

Daarnaast leidt het feit dat het bestuurlijke regelgevende kader onvoldoende is uitgewerkt tot veel onduidelijkheden over hoe het zich vertaalt naar de online wereld. Zo staat er in de wet dat de politie mag observeren in de publieke ruimte, maar hoe zich dat vertaalt naar de online wereld is niet duidelijk. Bijvoorbeeld, zo is het voor hen onduidelijk wat als niet-openbaar geldt in de online ruimte (bijvoorbeeld, groepen met zeer laagdrempelige toelatingsvoorwaarden, zoals leeftijd of woonplaats, of wanneer je toegang krijgt tot een besloten groep).<sup>b</sup>

**3. Deontologische en ethische richtlijnen.** Binnen de hulpverlening ervaren professionals regelgevende kaders soms als belemmerend, maar dan vooral vanuit hun eigen deontologische verplichtingen en beroepsethiek. Gesprekspartners geven aan, regelmatig te moeten balanceren tussen privacybescherming en bereikbaarheid van hun doelgroep. Het gaat hier vooral om het zorgvuldig omgaan met gevoelige informatie van cliënten en het waarborgen van vertrouwelijkheid.

---

a Met toestemming van het Openbaar Ministerie kan bijvoorbeeld de BOM-wetgeving worden toegepast, bijvoorbeeld voor infiltratie of virtuele interactie.

b De rechtspraak biedt hierbij deels verduidelijking, in het bijzonder het arrest van het Hof van Cassatie van 28 maart 2017. Dit arrest bevestigt dat een plaats op het internet, ook al heeft deze toegangsvoorwaarden in digitale vorm, niet noodzakelijk privé is, indien deze voorwaarden louter vormelijk zijn en geen inhoudelijke of persoonsgebonden controle inhouden. Het arrest bevestigt ook dat de politiediensten de mogelijkheid hebben om alle bewijzen te verzamelen op de voor het publiek toegankelijke plaatsen van het internet.

Zo wordt het gebruik van bepaalde platforms, zoals WhatsApp, Discord, of TikTok, vaak afgeraden omdat deze niet voldoen aan belangrijke privacy- en veiligheidscriteria.<sup>47</sup> Deze toepassingen verzamelen en verwerken bijvoorbeeld gebruiksgegevens, bijvoorbeeld voor commerciële doeleinden. Doordat ze automatisch gegevens en metadata opslaan, kan de hulpverlener niet garanderen dat aan de vereisten rond vertrouwelijkheid en gegevensbescherming wordt voldaan. Bovendien heeft hij of zij geen controle over wat er met de verzonden informatie of gesprekken nadien gebeurt. Dit vormt een risico voor de privacy van cliënten en kan botsen met de verplichting om zorgvuldig om te gaan met gevoelige persoonsgegevens.

Tegelijk zijn dit juist de kanalen waarop hun doelgroep actief is. Dit spanningsveld leidt ertoe dat sommige hulpverleners deze tools toch gebruiken, zij het met een zekere terughoudendheid, een ongemakkelijk gevoel of pas na interne afstemming.

Een deelnemer uit de jongerenwerking legt dit spanningsveld uit: *“Vanuit de organisatie wordt aangegeven dat bijvoorbeeld Discord geen beschermde omgeving is. De JAC-chat van CAW is een veilige omgeving, zeggen ze. Maar uit mijn ervaring weet ik dat jongeren niet vaak naar een niet-gekende site gaan om daar vragen te stellen. Dus ik denk dat het belangrijk is om duidelijk te maken aan de doelgroep in Discord, dat als je in gesprek wil gaan met mij, dat dit dan kan en mag via Discord. Maar dat je je ervan bewust moet zijn dat ik geen controle heb over je gegevens. Dus als je echt een gevoelig thema wil aanhalen, dan kunnen we beter switchen naar de JAC-chat. Maar uit mijn ervaring weet ik dat zij liever op Discord praten en informatie delen. Het CAW is akkoord met deze regels.”*<sup>48</sup>

Ten slotte wijzen deelnemers erop dat regelgevende kaders per definitie tijdsgebonden zijn, terwijl de online wereld bijzonder snel evolueert. Daardoor kunnen richtlijnen en afspraken snel verouderen. Wat bijvoorbeeld vandaag als veilig wordt beschouwd, kan morgen problematisch blijken. Hierdoor creëert er zich een spanningsveld tussen de nood aan duidelijke en beschermende regels enerzijds, en de haalbaarheid om deze kaders tijdig te actualiseren anderzijds.

## 4.2 Duidelijke afspraken en praktische werkkaders

Het regelgevend kader moet duidelijk maken wat kan en mag. Daarnaast verwachten gesprekspartners concreet beleid van de eigen organisatie. Dit beleid bestaat uit duidelijke afspraken en praktische werkkaders die richting geven aan het dagelijkse handelen en die antwoorden bieden op vragen uit de praktijk. Een gestructureerde en afgestemde aanpak van online werken is volgens gesprekspartners essentieel om online inspanningen te stroomlijnen, verwachtingen af te stemmen en de werking op lange termijn haalbaar te houden.

Doorheen de gesprekken komen verschillende domeinen naar voren waarin deelnemers nood hebben aan concrete omkadering: (1) kanalen, accounts en beheer; (2) online bereikbaarheid en werk-privébalans; (3) transparantie en rolduidelijkheid bij online werken, en (4) veiligheid en mogelijke risico's in de online wereld.

**1. Kanalen, accounts en beheer.** Een eerste cluster van noden betreft afspraken binnen de eigen organisatie over welke online kanalen of platforms (zoals Instagram, Facebook, Discord) worden gebruikt en hoe deze worden beheerd of gemodereerd. Bijvoorbeeld: Op welke kanalen zetten we in en welke laten we achterwege? Wie reageert op vragen of opmerkingen op sociale media of privékanalen? Hoe snel wordt er gereageerd? Hoe wordt omgegaan met negatieve of kwetsende reacties?

Het ontbreken van dergelijke afspraken kan leiden tot versnippering en inefficiëntie, bijvoorbeeld wanneer binnen één lokaal bestuur talrijke sociale media-accounts ontstaan zonder overkoepelende strategie of duidelijke opvolging. Zo wijst een deelnemer uit een lokaal bestuur op het gebrek aan een gestroomlijnde aanpak van communicatie naar de burger in de eigen stad: *“Er is bij ons eens een oplisting gemaakt van hoeveel socialemediapagina’s we als stad hebben, en dat zouden er om en bij de 100 zijn. Dat is gewoon niet te beheren. Elke dienst begint met zijn eigen Facebookpagina, Instagramkanaal of WhatsAppkanaal en daar zit zeer weinig lijn in.”*<sup>49</sup>

Een deelnemer uit de jeugdhulpverlening wijst bovendien op kwetsbaarheden die ontstaan wanneer een organisatie meerdere online kanalen beheert, zoals Facebook, Instagram en andere platforms, maar deze niet systematisch opvolgt. Daarnaast kan het gebruik van profielen of accounts van individuele medewerkers risico’s met zich meebrengen: wanneer een medewerker vertrekt of tijdelijk afwezig is, blijft een dergelijk profiel soms onbeheerd of hebben andere medewerkers geen toegang meer tot dat account. Deze zogenaamde ‘spookaccounts’ kunnen ongewenste gevolgen hebben, bijvoorbeeld wanneer jongeren dringende hulpvragen sturen naar een kanaal of account dat niemand meer beheert, en zij geen enkele reactie krijgen.<sup>50</sup>

Binnen een van de deelnemende organisaties werden duidelijke afspraken gemaakt over het gebruik van kanalen zoals Instagram en Facebook. Deze kanalen worden niet langer ingezet voor rechtstreeks contact met de doelgroep, maar doen enkel dienst als uitgaande communicatiekanalen over activiteiten en informatie over hoe men de organisatie kan bereiken. Binnenkomende berichten op die kanalen worden beantwoord met een doorverwijzing naar een centraal telefoonnummer.

Een jeugd-outreacher<sup>a</sup> pleit in dit opzicht voor het bewust beperken van het aantal contactkanalen met de doelgroep. Elk kanaal vergt immers een aanzienlijke tijdsinvestering, dus een weloverwogen aanpak is nodig om online engagement vol te houden. Ze deelt haar ervaring: *“Ik heb direct afspraken voor mezelf gemaakt en die samen met mijn baas besproken. Ik wist dat ik zelf geen socialmediapersoon ben, dus ik maakte voor mezelf een heel marketingplan: elke week één keer posten of een story, zodat dat toch een beetje leefde.”*<sup>51</sup> De eigen verwachtingen wat temperen wat betreft het aantal te beheren kanalen en te bereiken volgers is volgens haar een goede strategie: *“Ik weet dat anderen hier heel enthousiast invliegen en zeggen: ik ga elke twee dagen een post op Instagram zetten, en ik ben*

---

a Een jeugd-outreacher is een hulpverlener die (kwetsbare) jongeren opzoekt in hun eigen omgeving.

*van die tijd tot die tijd bereikbaar, en stuur me altijd maar een 'dm'. Dan weet ik: jij gaat dat drie maanden volhouden en dan is het gedaan. Da's ook niet leuk voor die jongeren. Als je het doet, moet je er een plan voor hebben. Ofwel ben je bereikbaar via Instagram ofwel via WhatsApp. Je kunt niet zeggen: Snapchat, WhatsApp, Instagram, ..."*<sup>52</sup>

**2. Online bereikbaarheid en werk-privébalans.** Online werken kan de toegankelijkheid en laagdrempeligheid naar de doelgroep vergroten, maar brengt tegelijk het risico van een ongezonde werkdruk en verstoorde *work-life balance* met zich mee. Daarom zijn afspraken over online aanwezigheid en bereikbaarheid belangrijk.

Verschillende deelnemers benadrukken dat online werken flexibiliteit vergt, onder meer omdat relevante contactmomenten vaak buiten de klassieke kantooruren liggen. Zoals een jeugdwerker aangeeft: *"Ik wil die gasten vinden door aanwezig te zijn op plekken en momenten wanneer zij aanwezig zijn. Online gaan om 10 uur 's ochtends is zinloos. Het is avondwerk en soms nachtwerk. Het ritme van mijn gasten is vaak verstoord."*<sup>53</sup>

Daarnaast kan online aanwezigheid leiden tot het gevoel altijd bereikbaar te moeten zijn, zowel door verwachtingen van de doelgroep als door het eigen verantwoordelijkheidsgevoel (bijvoorbeeld bij problemen of dringende situaties). Het kan voor praktijkwerkers dan moeilijk zijn om de eigen grenzen te bewaken en te deconnecteren. Meerdere gesprekspartners wijzen daarom op het belang van duidelijke afspraken over bereikbaarheid, zowel met de doelgroep als met de eigen organisatie. Een straathoekwerker beschrijft hoe hij voor zichzelf regels heeft vastgelegd: *"Het eerste uur van de dag check ik mijn mails en berichten. Daarna laat ik het drie uur los; mijn gasten weten dit. Het is belangrijk om duidelijke grenzen te stellen, om duidelijk te maken dat ik niet elk moment van de dag bereikbaar ben via Facebook, maar dat ik vaste momenten hanteer. Elk moment van de dag bereikbaar zijn zie ik als een valkuil, een gevaarlijke verwachting. Nu is het duidelijk: als ik niet reageer, ben ik niet aan het werk, in een vergadering of op straat."*<sup>54</sup>

**3. Transparantie, positionering en rolduidelijkheid.** Gesprekspartners hebben nood aan duidelijke afspraken rond transparantie en rolduidelijkheid bij online werken, zowel naar de doelgroep als binnen het team en naar externe partners.

Verschillende praktijkwerkers met online ervaring benadrukken het belang van duidelijkheid naar de doelgroep over wie zij zijn en vanuit welke rol zij online aanwezig zijn. Dit kan onder meer door het gebruik van professionele accounts, het expliciet vermelden van de functie of organisatie in het eigen profiel, of het hanteren van een herkenbare huisstijl of logo van de organisatie.

Een jeugdwelzijnswerker legt uit dat er zich een spanningsveld kan voordoen tussen transparant zijn en tegelijk nabij en authentiek zijn: *"Je moet nadenken over hoe je jezelf gaat identificeren in online groepen. Ik vind het belangrijk om me onmiddellijk kenbaar te maken, duidelijk te stellen dat ik een welzijnswerker ben. Maar ook de manier waarop je je aanwezigheid toont is belangrijk: je moet ook tonen aan die gasten dat je niet de typische welzijnswerker bent, maar een gamer die gewoon wat wil gamen met hen."*<sup>55</sup>

Enkele deelnemers wijzen erop dat transparantie naar de doelgroep ook inhoudt dat men duidelijk communiceert over de eigen grenzen en verantwoordelijkheden, zoals een eventuele meldplicht. Een jeugdwelzijnswerker licht toe: *“Transparantie is zeer belangrijk. Het duidelijk aangeven aan de gasten dat ze alles kunnen vertellen, maar ook duidelijk maken dat als ik iets weet dat strafbaar is, ik ook verplicht ben om dat door te geven. Dus als zoiets plaatsvindt, duidelijk stellen dat ik hier iets mee moet doen, maar dat dit niet wil zeggen dat je niet meer bij mij terecht kan. Duidelijk stellen dat ik de acties niet goedkeur, maar dat dat niet wil zeggen dat ik je als persoon niet goedkeur.”*<sup>56</sup>

Naast duidelijkheid naar de doelgroep is er ook nood aan rolduidelijkheid ten opzichte van zichzelf, het eigen team en externe partners. Meerdere gesprekspartners vrezen dat hun preventieve, hulpverlenings- of welzijnsrol in de online wereld kan verschuiven naar een rol gericht op het actief monitoren, detecteren en verwerken van online signalen, bijvoorbeeld rond radicalisering. Zij ervaren hierover druk of verwachtingen van interne of externe partners. Een deelnemer: *“Als je als preventiewerker veel in de online wereld bent, zie je heel veel dingen. Dan heb je uiteraard een signaalfunctie. Maar ik ga niet beginnen zoeken in gesloten groepen. (...) En da's een veiligheid die ik graag zou ingebouwd zien, want je weet niet welke politieke actoren aan de macht komen in een stad of gemeente en hoe dat misbruikt kan worden. We willen geen ambtelijke speurhonden worden.”*<sup>57</sup>

Het gebrek aan duidelijke afspraken binnen lokale besturen zorgt bij deelnemers tot onzekerheid over hoe zij met dergelijke signalen om dienen te gaan en wie wanneer betrokken moet worden.

**4. Veiligheid van praktijkwerkers in de online wereld.** Gesprekspartners benadrukken het belang om in de omkadering van online werken aandacht te hebben voor veiligheid en mogelijke risico's rond online contact, aanwezigheid of initiatieven door praktijkwerkers. Online aanwezigheid kan het contact met de doelgroep versterken, maar kan praktijkwerkers ook in een kwetsbare positie brengen.

In een discussie in een van de focusgroepen wijzen deelnemers op de risico's van het delen van persoonlijke verhalen. En op de gevaren wanneer medewerkers zichzelf zichtbaar maken in de vorm van een video, interview of citaat in online initiatieven, bijvoorbeeld alter- of counternarratives of verbindende verhalen. Hoewel het persoonlijke karakter van dergelijke initiatieven als krachtig wordt gezien, benadrukken deelnemers dat hier zorgvuldig mee moet worden omgegaan. Deelnemers hadden zelf geen negatieve ervaringen meegemaakt, maar zijn zich goed bewust van mogelijke risico's. Ze wijzen op het belang van vooraf nadenken over moderatie, het al dan niet openstellen van reacties, en de mogelijke impact van negatieve of vijandige commentaren.<sup>58</sup>

Daarnaast wijzen zij op risico's door de afhankelijkheid van socialemediaplatforms, vooral omdat gebruikers beperkte controle hebben over hun eigen gegevens door het beleid van deze platforms. Ook het gebruik van naam, foto of andere persoonlijke informatie in contact met de doelgroep brengt risico's met zich mee, omdat men nooit volledige controle heeft over wat er met deze gegevens gebeurt. Ze wijzen hierbij niet zozeer op bedreigingen, doxxing of haatspraak, maar vooral op risico's voor het professionele

profiel van de praktijkwerker, zoals het verspreiden van persoonlijke informatie buiten de beoogde context of doelgroep.

Afsluitend kunnen we stellen dat voor lokale actoren in Vlaanderen een praktijkgerichte organisatie van online werken nodig is om hun handelen te ondersteunen. Tegelijk geven zij doorheen het onderzoek aan dat zo'n organisatie best voortkomt uit doordachte afwegingen, waarbij verschillende vraagstukken zorgvuldig worden besproken en zowel de voor- als nadelen van een beslissing in rekening worden gebracht.

### 4.3 Kennis en expertise

Gesprekspartners beschouwen kennis en expertise als een belangrijke randvoorwaarde om online aan de slag te gaan. Zij wijzen daarbij op vier samenhangende elementen: (1) opleidingen, handvatten en methodieken; (2) gerichte aanwerving en inzet van personeel; (3) een open basishouding en bewustwording over de verstrengeling tussen online en offline leefwerelden; en (4) het *poolen* van kennis (het delen en samenbrengen van kennis).

**(1) Opleidingen, handvatten en methodieken.** Volgens gesprekspartners is bijkomende kennis essentieel om de drempel tot online werken te verlagen. Zij signaleren kennisnaden op verschillende vlakken.

**Ten eerste** is er nood aan inhoudelijke kennis over signalen van polarisatie en radicalisering, en over mogelijke handelingsperspectieven. Zowel bij henzelf als bij partnerorganisaties ervaren deelnemers onzekerheid over hoe dergelijke signalen te herkennen, hoe de ernst ervan in te schatten, hoe erop te reageren, en hoe signalen verder op te volgen of door te verwijzen naar relevante partners.

Een preventieambtenaar verwoordt dit als volgt: *“Als er bij mij iets wordt gemeld van spanning of van mogelijk extremistisch discours vind ik dat – vanuit een preventief of curatief perspectief – zelf heel moeilijk. Hoe moet ik daar nu mee omgaan? Waar trek ik de grens? Vaak wordt het in samenspraak met de information officer kort besproken in een LIVC R, maar momenteel wordt er weinig specifiek rond gedaan of geven wij daar weinig vervolg aan in de offline wereld.”*<sup>59</sup>

Er bestaan wel vormingen en infodagen rond radicalisering, maar deze lijken – volgens respondenten – niet alle relevante actoren te bereiken, en ze besteden bovendien beperkt aandacht aan de online dimensie van radicalisering. Enkele politieambtenaren verwijzen in dit verband naar de COPPRA-vorming, die deel uitmaakt van de basisopleiding van de politie. Deze opleiding is bedoeld om het bewustzijn rond radicalisering te verhogen en biedt politieagenten inzichten in het herkennen van signalen van radicalisering, en kennis over extremistische groeperingen en hun logo's en symbolen. Tegelijk merkt een deelnemer op dat de opleiding momenteel weinig expliciete aandacht besteedt aan de online context, al wordt de opleiding op dit moment geactualiseerd.<sup>60</sup> Enkele niet-politionele deelnemers tonen zich erg geïnteresseerd in deze vorming, omdat ze ook

hun handelingszekerheid in het omgaan met signalen van radicalisering zou kunnen vergroten.<sup>61</sup>

Daarnaast, zoals reeds aangehaald in het hoofdstuk over de LIVC R, geven deelnemers aan nood te hebben aan risicotaxatietools waarin ook de online dimensie is geïntegreerd. Dergelijke tools kunnen hen ondersteunen bij het inschatten van uitspraken en gedragingen in een online context.

**Ten tweede** is er nood aan kennis van sociale media, platforms en de online leefwereld. Deelnemers benadrukken het belang van inzicht in waar en hoe doelgroepen online aanwezig zijn, inclusief kennis van online taal, codes, memes en emoji's. Ze wijzen in het bijzonder op platforms zoals TikTok, Snapchat, en Telegram; dit zijn platforms waarop weinig praktijkwerkers actief zijn, maar waar veel jongeren wel aanwezig zijn. Gesprekspartners stellen zich vragen over hoe deze platforms concreet kunnen worden ingezet, bijvoorbeeld om online signalen te herkennen of om aansluiting te vinden bij de leefwereld van jongeren.

Daarnaast geven sommigen aan, nood te hebben aan meer inzicht in platformspecifieke dynamieken, zoals de werking van algoritmes en de manier waarop deze de zichtbaarheid van content beïnvloeden. Deze kennis zou volgens hen ook relevant kunnen zijn binnen hulpverleningstrajecten met geradicaliseerde personen.

Verschillende deelnemers wijzen op het belang van mediawijsheid, zowel bij praktijkwerkers als bij de doelgroep. Sommigen geven aan dat praktijkwerkers zelf onvoldoende kennis hebben om online informatie kritisch te beoordelen, bijvoorbeeld wat betreft nepberichten of AI-gegenereerde content.<sup>62</sup> Anderen leggen de nadruk op mediawijsheid voor jongeren en burgers. Zij wijzen erop dat veel online gebruikers onvoldoende besef hebben op de impact en mogelijke gevolgen van hun online gedrag: *“Jongeren denken dat je online meer mag dan offline. Terwijl dat niet zo is. Er is specifieke wetgeving rond online haatspraak of het verspreiden van intieme beelden. Ze kunnen hiervoor gesanctioneerd worden, maar zijn er niet van op de hoogte. Ze zien de onlinesfeer als ‘The Wild West’, waar ze doen wat ze offline niet kunnen doen zonder erop aangesproken te worden.”*<sup>63</sup>

**Ten derde** is er nood aan praktijkgerichte methodieken en handvatten. Naast kennis over de online context zoeken deelnemers naar handvatten om concreet aan de slag te gaan in de online wereld. Ze missen methodieken voor online aanwezigheid, outreach en verbinding, evenals inspiratie en goede praktijken. Verschillende respondenten geven aan dat ze niet goed weten waar te beginnen.

Een deelnemer uit het jeugdwerk verwoordt het als volgt: *“Ik merk, als het gaat over het online gebeuren, dat er op veel plekken van alles geprobeerd wordt. En er zullen wel wat goede praktijken zijn, maar ik kom precies vaak in aanraking met theorie en weinig goede voorbeelden in de praktijk. En ik denk dat dat in eerste instantie nodig is om tot dat beleidskader te komen, om vervolgens dat te kunnen implementeren. In plaats van overal altijd nieuwe dingen proberen uit te vinden. Bijvoorbeeld, je hebt een Instagrampagina, en die werkt fantastisch. Doen ze dat bij andere*

*politiezones ook op die manier? Dat is waar ik meer naar op zoek ben. En dat is hoe ik die mensen bij ons daarin zou kunnen meekrijgen.”*<sup>64</sup>

**Ten vierde** wijzen gesprekspartners op het belang van gespecialiseerde technische expertise, in het bijzonder rond OSINT. Binnen de politiewerking bestaan reeds OSINT-opleidingen, en ook een van de niet-politionele actoren kreeg een OSINT-light opleiding. Deze opleidingen worden als bijzonder waardevol ervaren, bijvoorbeeld voor het opzetten van gerichte zoekstrategieën en het verifiëren van online content.

Voor de meeste deelnemers is kennis en expertise een belangrijke voorwaarde om online aan de slag te gaan. Tegelijk plaatsen enkele deelnemers een belangrijke kanttekening bij het verwerven en behouden van kennis en expertise over online vroegdetectie en preventie van radicalisering. De online wereld evolueert namelijk zeer snel, waardoor men in principe voortdurend opleidingen zou moeten volgen om helemaal vertrouwd te zijn met online platforms, trends en fenomenen. Gelet op deze tijdsgebonden dynamiek van de online wereld, dreigt de inhoud van opleidingen over de online wereld snel te verouderen.

Voor sommige deelnemers is het bijhouden van expertise dan ook vooral een kwestie van voortdurende zelfstudie. Binnen politiediensten komt bijvoorbeeld het beeld naar voren van experts die zich op eigen initiatief verdiepen in de thematiek en actief nieuwe fenomenen leren kennen. Zoals een deelnemer aangeeft: *“Als je niet weet wat het is, of waar je moet op zoeken, kom je het ook niet tegen. Je moet het kennen om te kunnen detecteren.”*<sup>65</sup> Een zekere mate van kennis is ook voor een andere deelnemer belangrijk om schadelijke fenomenen te kunnen herkennen: *“Als je niet weet wat er allemaal bestaat en als je geen idee hebt van de verschillende vormen van online geweld, die soms ook gelinkt zijn met offline vormen van geweld, dan kan je de signalen niet herkennen bij de persoon die je moet helpen. Het updaten van de kennis van deze nieuwe vormen van geweld is dus heel belangrijk.”*<sup>66</sup>

Ook wat betreft OSINT benadrukken politieambtenaren dat expertise opbouwen en onderhouden een heel tijdsintensieve opdracht is. Een deelnemer beschrijft hoe men *on the job* voortdurend moet bijleren over nieuwe socialemediakanalen, trends, en OSINT-technieken: *“Iedereen denkt: we gaan even op Instagram of Facebook kijken. Maar het is zoveel meer dan dat. Er zijn zoveel mogelijkheden, maar je moet altijd vanuit jezelf gaan bijstuderen, dingen ontdekken. Het staat niet stil. Wat vandaag ontstaat, is morgen verleden tijd. Het vernieuwt constant.”*<sup>67</sup>

Bij andere gesprekspartners roept deze vaststelling echter een fundamentele vraag op: *kunnen en moeten we dit allemaal kennen?* Zij stellen zich de vraag of het haalbaar en wenselijk is om van alle praktijkwerkers te verwachten dat zij over diepgaande en voortdurend actuele online expertise beschikken. In de gesprekken worden drie aanvullende sporen naar voren geschoven: een gerichte inzet van gespecialiseerde expertise, het belang van een sterke basishouding en bewustwording van praktijkwerkers ten aanzien van de online leefwereld, en het *poolen* van kennis binnen een lokaal netwerk.

**(2) Gerichte inzet van personeel en aanwervingen.** Verschillende deelnemers stellen dat het belangrijk is om de juiste mensen in te schakelen voor online werken én de juiste

mensen hiervoor aan te werven. Enerzijds wijzen zij op het belang van gespecialiseerde expertise in huis. Politionele actoren wijzen er bijvoorbeeld op dat OSINT-werk in dit domein vraagt om echte experts, omdat er zo veel bij komt kijken: van het *scrapen* van online informatie (het automatisch verzamelen van gegevens van online bronnen), het interpreteren van specifieke woorden en symbolen, tot het herkennen van onderliggende betekenislagen en het aanwezig zijn op de juiste fora. Volgens deelnemers kan de aanwezigheid van een persoon met gespecialiseerde kennis binnen het team de online werking aanzienlijk versterken.

Anderzijds benadrukken gesprekspartners dat niet iedereen online moet (kunnen) werken. Zo stellen sommigen dat het moeilijk is om ‘*anciens*’ hierin mee te krijgen, omdat zij minder vertrouwd zijn met de online wereld. Jongere werknemers, daarentegen, zijn vaak heel snel op weg met werken in de online wereld. Het is dan ook belangrijk om na te denken over welke profielen men inzet voor online werken.

In een focusgroep bespreken twee deelnemers de snelheid waarmee jonge collega’s ingezet kunnen worden rond online bereikbaarheid naar de doelgroep: *“Zelf ken ik er niets van: ik ga bij m’n collega’s te rade die er meer van afweten en kijk mee. Voor jongeren is dat geen opdracht. Zij moeten geen vorming meer krijgen over hoe ze dat moeten doen, ze doen dat automatisch. Daarom moet je goed nadenken over welke profielen je daarvoor inzet.”*<sup>68</sup> *“Als je een jong iemand in dienst hebt die dat weet, draait je dienst veel beter. ‘t Is echt een soort marketing.”*<sup>69</sup>

**(3) Basishouding en bewustwording.** Opleidingen zijn belangrijk, maar – zo stellen sommige deelnemers – je kan niet alles oplossen met vormingen, een kader en regels alleen. Een goede basishouding als praktijkwerker is minstens even belangrijk. Voor sommige praktijkwerkers heeft het dan ook weinig zin om te proberen alle online fenomenen actief te leren kennen. In plaats daarvan kan men al veel te weten komen door simpelweg online aanwezig te zijn, een open houding aan te nemen en te luisteren naar de doelgroep.

Gesprekspartners benadrukken het belang van nieuwsgierigheid en het ontwikkelen van een reflex om vragen te stellen aan de doelgroep over wat ze online doen of meemaken. Door interesse te tonen en veel vragen te stellen kan men ook online signalen opvangen. Voor sommige deelnemers is het daarom belangrijk om bewustzijn en nieuwsgierigheid ten aanzien van de online wereld actief te stimuleren binnen de praktijk.

Daarnaast wijst een interviewee erop dat online werken niet fundamenteel verschilt van werken in de fysieke leefwereld: *“Ik zie heel weinig verschillen tussen de online en fysieke wereld: de tools die we gebruiken zijn anders, maar de manier waarop we werken, de visie op zaken moet dezelfde blijven. We moeten het warm water niet opnieuw uitvinden. Hoe we omgaan met groepsdynamiek en met het mentaal welzijn van jongeren, dat moeten we niet opnieuw uitvinden, maar vertalen en opbouwen in de online omgeving”*.<sup>70</sup>

Tot slot wijzen deelnemers op het belang van bewustwording van de verwevenheid tussen online en offline leefwerelden. Online en offline fenomenen zijn sterk met elkaar

verbonden, en het heeft volgens hen weinig zin om deze als strikt gescheiden domeinen te benaderen.

**(4) Poolen van kennis.** Tot slot wijzen enkele deelnemers op het belang van het *poolen* van kennis en versterking van kennisuitwisseling tussen lokale actoren. Door netwerken uit te bouwen en momenten te creëren waarop praktijkwerkers ervaringen delen over wat zij in hun werking zien, ontstaan leerkansen. Op die manier kunnen actoren goed geïnformeerd blijven over wat online bij de doelgroep leeft, zonder dat zij zelf alle kennis en expertise moeten ontwikkelen of in huis hebben. Zoals een politionele deelnemer aangeeft: *“Je kan als politie niet alle informatie verzamelen. Wij hebben veel informatie, maar tegelijk ook heel weinig informatie én de informatie bereikt ons vaak heel laat. Zo staan we soms bijvoorbeeld onvoldoende stil bij de invloed van figuren zoals Andrew Tate, en bij wat minderjarigen dagelijks via sociale media te zien krijgen.”*<sup>71</sup>

In deze sectie van Hoofdstuk 4 kwam een duidelijk spanningsveld naar voren: enerzijds is er nood aan gespecialiseerde expertise en gerichte opleidingen in een snel veranderende online context en over complexe schadelijke fenomenen online, anderzijds erkennen gesprekspartners dat niet alles aan te leren is. Een open basishouding, bewuste inzet van de juiste profielen en lokale kennisuitwisseling blijken minstens even belangrijk als continue vorming voor iedereen.

## 4.4 Tijd en middelen

Gesprekspartners uit verschillende werkvelden geven een duidelijke boodschap mee: er is vandaag onvoldoende capaciteit om de online dimensie structureel te integreren in de eigen werking. Tijd en middelen vormen daardoor een essentiële randvoorwaarde voor online werken. Uit de gesprekken komen drie domeinen naar voren waarvoor voldoende capaciteit cruciaal is: (1) online preventiewerk, (2) online vroegdetectie en signalering, en (3) kennisopbouw en -onderhoud.

**1. Online preventiewerk.** Een duurzame online preventiewerking vraagt een aanzienlijke tijdsinvestering. Het uitbouwen van een online aanwezigheid, het opbouwen en onderhouden van relaties met de doelgroep, online communicatie en *outreach*, en het beheren van online kanalen zijn arbeidsintensief. Zoals een expert in online jeugdwerk het samenvat: *“Je moet ten eerste online aanwezig zijn. Je moet je account actief gebruiken, anders zien jongeren het account als ‘dood’. Je moet dingen delen die aansluiten bij de leefwereld van jongeren en wat zij interessant vinden. En je moet ook met de content van jongeren in interactie gaan, liken, delen, ...”*<sup>72</sup>

In verschillende sectoren die een rol kunnen spelen in online preventie, zoals lokale besturen, jeugdwerk en hulpverlening, geven deelnemers aan dat hun werking momenteel al sterk onder druk staat. Het ervaren tekort aan middelen en personeel vertaalt zich soms in weerstand tegen online werken. De boog staat al gespannen, waardoor er weinig ruimte is om het online luik te integreren in de bestaande werking.

**2. Online vroegdetectie en signalering.** Ook voor online vroegdetectie en signalering blijkt tijd een cruciale factor. Verschillende politionele deelnemers geven aan dat zij door een gebrek aan capaciteit enkel inzetten op casusgerichte opvolging. Dit wil zeggen dat ze ontvangen signalen – bijvoorbeeld via het Coördinatieorgaan voor de dreigingsanalyse (OCAD) – wel opvolgen, maar dat er geen ruimte is voor proactieve online monitoring, zoals online patrouilleren of het in kaart brengen van relevante online omgevingen of groepen zonder concrete aanwijzingen.

Hiervoor geven zij twee redenen. Ten eerste is er de grote hoeveelheid online signalen. Ten tweede vraagt het correct interpreteren van deze signalen veel tijd. Het merendeel van de signalen blijkt niet ernstig, maar moet wel beoordeeld worden om de ernst van de situatie correct te kunnen inschatten. Zoals reeds in Hoofdstuk 3 besproken, vergt die inschatting het combineren van online en offline context, wat de tijdsdruk verder verhoogt.

Daarnaast vraagt online vroegdetectie ook kennis van de context en omgeving. Enkele deelnemers wijzen erop dat het tijd kost om zich in een specifieke online omgeving in te werken. Een deelnemer stelt: *“Als je enkel gaat kijken op het moment dat je een casus hebt, dan zit je niet in de gesloten groepen waar die persoon in zit, en heb je op dat moment niet het juiste profiel om daarin aanwezig te zijn”*.<sup>73</sup>

Ook de culturele context van online omgevingen speelt een belangrijke rol bij het inschatten van online signalen, en ook daarover moet men wel enige kennis hebben. Normen rond bijvoorbeeld geweldsuitingen verschillen sterk per platform of subcultuur. In gamingcontexten ligt de ‘baseline’ voor geweldsuitingen vaak anders dan elders. Een politieambtenaar verduidelijkt het als volgt: *“In de Call of Duty lobby, dat is één en al gezever en geroep naar elkaar. Hoe serieus moet je dat pakken? Als je dat niet gewoon bent, denk je eerst, van: wat is dit hier? Als je er al jaren in mee bent, weet je: dit is de normale baseline.”*<sup>74</sup>

Een deelnemer beschrijft in dit opzicht een toekomstige uitdaging: hoe meer praktijkwerkers online actief worden, hoe meer online signalen zullen worden gemeld. Dat kan leiden tot een verdere toename van signalen en dit zal dan weer de druk – om deze correct te interpreteren en op te volgen – op politiediensten vergroten.

Hoe gaan politieambtenaren om met dit spanningsveld tussen een beperkte tijd en een hoog aantal signalen? Ten eerste stelt men dat men noodgedwongen prioriteiten moet stellen bij risico-inschatting, waar ze zich ongemakkelijk bij voelen. Zoals een deelnemer het verwoordt: *“We kunnen niet alles aanpakken, ook online niet. Je moet skippen, elementen afwegen en beslissen: dit laten we vallen, en hup, next one.”*<sup>75</sup> Risicotaxatietools kunnen hierbij ondersteunen, maar worden in de praktijk weinig gebruikt binnen de lokale politie omdat ze complex zijn of onvoldoende gekend. Ten tweede geven verschillende deelnemers uit andere politiezones aan dat zij zelf niet de capaciteit hebben om alles op te volgen, maar dat relevante informatie vaak via de Politiezone Antwerpen wordt aangeleverd.

**3. Tijdsinvestering in kennisopbouw en -onderhoud.** Voor zowel online preventiewerk als online vroegdetectie geldt dat kennisopbouw en -onderhoud over de online wereld een

aanzienlijke tijdsinvestering vragen. De online wereld verandert voortdurend, waardoor blijvende bijscholing over online fenomenen, platformdynamieken en OSINT noodzakelijk is. Verschillende deelnemers benadrukken dan ook dat kennis binnen de eigen dienst systematisch moet worden opgebouwd en onderhouden, wat vraagt om continue opleiding en expertiseontwikkeling.

**4. Extra druk voor kleinere gemeentes en politiezones.** Sommige deelnemers geven aan dat het tekort aan tijd en middelen zich extra scherp stelt in kleine gemeenten en politiezones. Daar vormt het op zich al een uitdaging om de aanpak van radicalisering op te nemen in de werking, waardoor het online luik erbij nemen voor sommigen een te grote uitdaging is. Spilfiguren in de aanpak van radicalisering, zoals LIVC R-coördinatoren of information officers, zijn vaak ook voor andere thema's verantwoordelijk, wat het moeilijk maakt om zich echt in de materie te verdiepen en signalen adequaat te herkennen en op te volgen.

Tegelijk blijkt uit de gesprekken dat sommige grotere politiezones en centrumsteden met gelijkaardige beperkingen kampen. Een deelnemer van de politiezone van een provinciale hoofdstad stelt dat online monitoring slechts één van de taken is en daardoor niet naar wens kan worden uitgevoerd: *“Als wij een casus aanbrengen op de LIVC R, proberen we om een zo volledig mogelijk beeld te brengen, dat ook de screening van sociale media omvat. Maar dat vraagt zoveel tijd en energie. En het is maar één van onze taken, waardoor je op een bepaald moment moet zeggen: we stoppen ermee. Je kan je eindeloos verliezen in alles wat je online zou kunnen vinden. Daardoor heb ik soms het gevoel dat de casus die we brengen niet echt 100% sluitend is.”*<sup>76</sup>

Een preventiemedewerker van een centrumstad geeft aan dat zij als enige verantwoordelijk is voor het thema ‘radicalisering’ en geen tijd heeft om de online dimensie structureel een plaats te geven binnen haar reguliere werking. *“Ik zie mij niet nog een keer volledig dat online gegeven opvolgen, want dan ga ik in de offline wereld heel veel missen, denk ik. Ook andere diensten: iedereen zit al een beetje aan zijn maximum, om dat dan nog te vragen, op dit moment zie ik dat niet haalbaar in onze context.”*<sup>77</sup> Deze deelnemer vindt wel een balans in de (informele) verdeling van taken binnen de eigen context, waarbij politiediensten meer zicht hebben op online signalen en lokale besturen vooral inzetten op de offline context.

In een beperkt aantal grotere politiezones en besturen zijn er wel werknemers die zich volledig toelagen op radicalisering. Dit creëert meer ruimte voor specialisatie en maakt ook diepgaande online monitoring mogelijk. Een politieambtenaar wijst in dit opzicht op grote verschillen tussen politiezones, onder meer door een gebrek aan centrale aansturing op vlak van opleiding, expertise, en tools. Zoals hij het verwoordt: *“Grotere eenheden investeren in software en opleiding, maar in kleinere eenheden doen ze wat ze kunnen in de waan van de dag. Daardoor vaart iedereen op zijn eigen snelheid.”*<sup>78</sup>

**5. Middelen en tools als aanvullende randvoorwaarde.** Naast tijd zijn ook middelen en tools belangrijk voor zowel online preventiewerk als online vroegdetectie. Dit gaat van basisuitrusting, zoals een smartphone, laptop en stabiele internetverbinding, tot

gespecialiseerde monitoring- en OSINT-tools en software, al dan niet ondersteund door AI. Ze hebben het dan over tools of software voor het monitoren van nieuws en Facebook, of die het internet *scrapen* naar accounts op basis van gegevens zoals een e-mailadres en telefoonnummer. Vooral deze gespecialiseerde tools zijn duur, ongelijk beschikbaar, en vragen budgettaire goedkeuring van het eigen beleid of bestuur.

Opvallend is wel dat het ontbreken van dergelijke tools minder vaak als doorslaggevende drempel wordt benoemd dan tijd, personeelscapaciteit, en kennis. Deelnemers benadrukken dat tools niet heiligmakend zijn. Ten eerste bieden ze enkel toegang tot openbare informatie. Ten tweede vereisen ze nog steeds een dagelijkse inzet. Men moet deze tools en de gegenereerde informatie dag in dag uit volgen – om te monitoren, maar ook omdat men anders verleert hoe het werkt. Ten derde zijn opzoekacties via deze tools gericht op reeds gekende personen en op specifieke indicaties. Algemeen monitoren zonder concrete indicaties blijft heel tijdrovend. Tot slot wijst men op tools met AI of geautomatiseerde tools (bijvoorbeeld een tool die de praktijkwerker een bericht stuurt wanneer iets problematisch gepost wordt). Die zouden problemen van tekorten in het kader van online monitoring kunnen verhelpen, maar in de praktijk is hier vaak geen budget voor.

### Getuigenis 3: Van Meta tot micro: van een online dreiging naar een lokale aanpak



C.<sup>a</sup> werkt als preventieambtenaar radicalisering bij een lokaal bestuur. In die functie begeleidt en ondersteunt ze trajecten rond radicalisering, coördineert ze de samenwerking tussen verschillende partners – onder meer in het kader van de LIVC R – en fungeert ze als aanspreekpunt voor vragen en ondersteuning rond radicalisering.

C.: "Een casus die mij sterk is bijgebleven, was bijzonder omdat Meta zelf de politie had ingelicht over een mogelijke dreiging in onze stad. Het ging om een jongen die op sociale media had gedreigd met een schoolshooting. Op basis daarvan heeft de politie meteen ingegrepen: ze spraken met de jongen en zijn familie, voerden een huiszoeking uit en namen zijn laptop in beslag voor onderzoek. Uiteindelijk bleek dat er geen concrete dreiging was, maar eerder sprake van stoerdoenerij.

Toch stopte het daar niet voor ons. Na hun onderzoek bracht de politie mij op de hoogte. Samen met onze information officer hebben we beslist om de **casus op een LIVC R te bespreken**. Voor ons was dat logisch: ook al ging het niet om religieuze of ideologische radicalisering, de jongen had wel de stap richting geweld gezet. Bovendien ging het om een minderjarige, en OCAD adviseert om zulke dossiers altijd op een LIVC te brengen.

**Tijdens de LIVC R** bekeken we samen met onze vaste partners – OCMW, VDAB, CAW en de GGZ – welke extra actoren betrokken moesten worden. Omdat het om een minderjarige ging, hebben we ook de school en het CLB uitgenodigd. Tijdens zo'n overleg **leggen alle partners hun informatie samen, zodat we een zo volledig beeld krijgen van de situatie**. Daarna bepalen we welke stappen nodig zijn.

Voor mij toont deze casus hoe belangrijk een goed werkende LIVC R is. Bij ons loopt dat goed dankzij een sterk netwerk, al **heeft het veel tijd en inspanning gekost om dat uit te bouwen en te onderhouden**. Het is cruciaal dat verschillende partners aan tafel zitten, omdat je zo informatie krijgt vanuit meerdere invalshoeken. Soms lijkt een casus op het eerste gezicht zeer ernstig, maar door informatie te delen valt de puzzel uiteindelijk anders in elkaar.

Ook de samenwerking met de politie is essentieel. Bij ons verloopt die zeer goed. Zij zijn zelfs vragende partij voor de LIVC R, omdat ze zo informatie krijgen die ze anders niet zien, bijvoorbeeld over hoe iemand functioneert op school of thuis. Sinds kort is ook de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) betrokken, wat ik erg belangrijk vind, omdat psychologische kwetsbaarheid vaak een rol speelt in dit soort dossiers.

Naast mijn rol als spil in de LIVC R ben ik ook aanspreekpunt voor vragen rond radicalisering. In de nasleep van deze situatie waren leerkrachten en directieleden van de school erg bezorgd en wisten ze niet goed hoe ze met de leerling moesten omgaan. Vanuit mijn rol heb ik hen ondersteund en geïnformeerd, en heb ik geprobeerd hun angst te verminderen. Toevallig stond kort na deze casus een zogeheten 'amok-training' gepland in enkele scholen in de stad – een training van de politie over hoe te handelen bij noodsituaties zoals een schoolshooting. Ik heb er uiteraard voor gezorgd dat die training niet in de betrokken school doorging."

---

a Getuigenis opgetekend door de onderzoekers en op verzoek van de getuige geanonimiseerd.

## 4.5 Bewust omgaan met de uitdagingen van de online realiteit

Praktijkwerkers schetsen doorheen de gesprekken hoe de logica van de online wereld soms botst met bestaande professionele praktijken, rollen en kaders. Ze wijzen op uitdagingen op verschillende niveaus, gaande van het interactie-niveau, over het organisatieniveau tot het systeemniveau.

We identificeren drie grote uitdagingen die voortkomen uit de online realiteit: (1) de complexiteit van online communicatie en relatievorming, (2) vervagende grenzen van de (geografische) doelgroep als uitdaging voor praktijk- en beleidskaders, en (3) een afhankelijkheid van de digitale context, die kan leiden tot verlies van autonomie en controle.

**1. De complexiteit van online communicatie en relatievorming.** De online wereld biedt enorm veel mogelijkheden om een groter bereik te hebben en in contact te komen met de doelgroep. Tegelijk kan communicatie en relatievorming in de online wereld ook heel complex zijn. Verschillende praktijkwerkers vinden het moeilijk om in deze context te manoeuvreren. Zij wijzen op twee uitdagingen in dit opzicht:

**Ten eerste:** het ontremmingseffect van online communicatie en het gebrek aan nuance en context erin maakt communicatie moeilijk. Deelnemers verwijzen naar het ontremmingseffect van online communicatie. Ze stellen dat bijvoorbeeld als gevolg van de anonimiteit die men online ervaart, of het asynchrone karakter van online communicatie (waardoor men de *realtime* reactie van anderen niet ziet) mensen online ongeremd hun meningen geven of zich verbaal misdragen. Voor sommigen kan het ongefilterd en ongenueanceerd de eigen mening geven bevrijdend aanvoelen. Zo verwijzen enkele actoren die met jongeren werken, zoals een jeugdwerker, leerkracht en jeugdinspecteur ernaar dat jongeren vaak straffe oneliners gebruiken, zonder dat ze stilstaan bij de betekenis of de impact ervan, en zonder het gevoel te hebben dat ze hun uitingen moeten beargumenteren.<sup>79</sup> Voor praktijkwerkers kan het echter heel moeilijk zijn om de intentie hiervan in te schatten.

Ook het gebrek aan non-verbale context in heel wat online communicatie kan maken dat het moeilijk is om de intentie achter berichten van anderen te achterhalen of in de eigen communicatie duidelijk te maken. Een straathoekwerker stelt dat het gaat over *“kleine dingen die je offline gemakkelijker met nuance, met een kwinkslag of humor kan aanpakken. Vanuit het online gegeven, waarin humor al veel moeilijker is, word je soms misbegrepen.”*<sup>80</sup>

Ook de snelheid en veelvoud in de verspreiding van online communicatie kan maken dat praktijkwerkers minder vat hebben op de eigen communicatie, bijvoorbeeld om nuance in te brengen of tijdig ergens op te reageren. In een fysieke context kan je bijvoorbeeld sneller reageren als de eigen boodschap misbegrepen wordt, of nuance toevoegen, extra uitleg geven of vragen, of interveniëren in het geval van escalatie of als grenzen overschreden worden. Zo stelt een deelnemer over online chat in het kader van

jeugdwerking: *“In een fysieke werking met groepen jongeren kan je iedereen samen nemen en er op hetzelfde moment over in gesprek gaan. In de online wereld is dat veel moeilijker, want iedereen zit thuis of ergens anders achter zijn scherm en leest dit allemaal afzonderlijk en gaat individueel reageren.”*<sup>81</sup>

Sommige praktijkwerkers wijzen erop dat de snelheid van online communicatie hen in een oncomfortabele situatie kan brengen. In een focusgroep wijzen zij op het risico dat je privégesprek met een cliënt of jongere ongenueanceerd wordt gebruikt in communicatie met anderen, waarbij het dan heel wat moeite kan vragen om dit recht te zetten, niet alleen met die persoon in kwestie, maar ook met de omgeving. Een deelnemer: *“Online gaat alles heel snel. Als je te laat je Facebook of ander kanaal opent, hebben mensen misschien al tal van meningen op je bericht geuit, en je soms al ‘veroordeeld’. Daar wordt dan opnieuw op gereageerd, en voor je het weet zit het al mee in de logica van het algoritme.”*<sup>82</sup>

**Ten tweede:** het is moeilijk om te manoeuvreren in een spanningsveld tussen het vangen van de aandacht van de doelgroep, en het authentiek blijven en vertrouwen opbouwen met hen.

Enerzijds ervaren deelnemers het als bijzonder moeilijk om in de online wereld daadwerkelijk een ingang te vinden bij de doelgroep. Het verzorgen van online content of het organiseren van livestreams vergt een aanzienlijke tijdsinvestering, maar biedt geen garantie dat men ook effectief (de juiste) volgers heeft of reacties krijgt. Zoals een deelnemer stelt: *“Het is een uitdaging om tot bij jongeren te geraken. Je kan een profiel aanmaken, maar als daar vijf volgers op zijn, heeft niemand er iets aan. Dan ben je online aan het werk, dan ben je op papier je job aan het doen, maar het heeft geen enkele meerwaarde.”*<sup>83</sup> Volgens sommige deelnemers is deze moeilijkheid om een ingang te vinden overigens niet exclusief gebonden aan de online context, maar stelt de uitdaging zich ook in de fysieke wereld.

Jeugdgerichte deelnemers stellen zich de vraag hoe ze de aandacht van jongeren kunnen vangen. Ze benadrukken het belang om content fris en aantrekkelijk te maken, maar dit roept tegelijk vragen op over rolvastheid en authenticiteit. Deelnemers stellen bijvoorbeeld dat online zichtbaarheid en content alleen werkt wanneer de vorm aansluit bij de praktijkwerker zelf. Bijvoorbeeld, als filmpjes maken en livestreamen niet bij iemand past, zal dat niet helpen om de doelgroep te bereiken. Authenticiteit wordt dan ook als een cruciale voorwaarde gezien voor online werken.

In dit verband verwijst een deelnemer naar het volgen van ‘de regels van influencers’<sup>84</sup>, zoals op specifieke tijdstippen posten of rekening houden met de lengte van de content. Ook het inschakelen van influencers wordt genoemd als een mogelijke strategie om jongeren te bereiken. Hoewel deelnemers erkennen dat influencers een potentiële ingang kunnen vormen, roept dit ook twijfels op over de eigen rol en geloofwaardigheid. Een deelnemer uit het jeugdwerk verwoordt deze spanning als volgt: *“Is dat de manier om mensen te bereiken? Moet ik nu een influencer gaan zoeken om te vragen: wil je alsjeblieft content plaatsen om polarisatie tegen te gaan?”*<sup>85</sup>

Een terugkerend element in deze discussies is het belang van vertrouwen. Het bereiken van de doelgroep is voor deelnemers niet enkel een kwestie van een beter aanbod, maar een kwestie van vertrouwen opbouwen. In dit opzicht wordt ook verwezen naar de rol van AI in het bieden van ondersteuning aan jongeren. Enkele deelnemers stellen dat jongeren AI gebruiken als emotionele ondersteuning, bijvoorbeeld bij vragen over hun uiterlijk of gevoelens. Dit kan het voor praktijkwerkers moeilijker maken om jongeren te bereiken via bestaande online hulpverlening, aangezien jongeren volgens hen vaak meer vertrouwen hebben in AI dan in klassieke chathulpdiensten.

Hoewel er verschillende laagdrempelige ondersteuningskanalen bestaan, zoals 1712, Awel of de CLB-chat, geven deelnemers aan dat jongeren deze niet altijd als veilig of vertrouwelijk ervaren. AI daarentegen voelt veilig omdat *“er niemand achter zit”*.<sup>86</sup> Jongeren bereiken via online platforms is volgens een deelnemer een uitdaging, omdat ze die platforms associëren met instellingen erachter, zoals de school of de politie. Ze stelt: *“Het AI-verhaal klinkt op dat vlak veiliger in hun oren. Ik ga ‘t daar eens aan vragen, denken ze. Niemand weet dat ik het gevraagd heb en ik krijg een antwoord. Maar kijken ze kritisch naar het antwoord?”*<sup>87</sup>

Tot slot wijzen deelnemers erop dat het winnen van vertrouwen in de online wereld bijzonder moeilijk is, zeker bij kwetsbare doelgroepen of bij mensen met een problematische relatie tot instellingen of het ‘systeem’. Je kan dan wel proberen je best te doen om op sociale media dingen te posten, maar het blijft soms heel moeilijk om het vertrouwen te winnen.

**2. Vervagende grenzen van de (geografische) doelgroep als uitdaging voor praktijk- en beleidskaders.** Een vaak genoemd voordeel van online werken is het grotere bereik. Online kanalen maken het mogelijk om een bredere doelgroep te bereiken, nieuwe doelgroepen aan te spreken en uit te reiken naar mensen die in de fysieke wereld moeilijk bereikbaar zijn.

Tegelijk vormt net het wegvallen van geografische grenzen en beperkingen een belangrijke uitdaging. Verschillende gesprekspartners geven aan dat het in de online wereld moeilijk is om de eigen doelgroep af te bakenen, wat spanning kan creëren voor zowel de praktijkwerking als de beleidsmatige omkadering. Een voorbeeld zijn regionale of stedelijke Facebookpagina’s zoals *“Ge zijt van ...”*, die door stedelijke diensten gezien worden als een interessante barometer voor wat er leeft bij inwoners of als een manier om hen te bereiken. Tegelijk bestaat een groot deel van de leden van die kanalen uit mensen die niet (meer) in de stad wonen, maar er wel een band mee hebben, bijvoorbeeld via familie, werk of verenigingsleven. Andere voorbeelden van het wegvallen van geografische grenzen zijn online (chat)hulpverlening, waarbij hulpvragen niet noodzakelijk uit de eigen regio komen, of een online jeugdwerking die jongeren bereikt die niet van de eigen gemeente of buurt zijn, maar die wel deel uitmaken van het netwerk van die gemeente.

Niet alle deelnemers ervaren dit als problematisch. Sommigen relativeren de uitdaging door te wijzen op het feit dat ook in de fysieke wereld geografische grenzen al lang niet meer strikt zijn. Mensen verplaatsen zich vlot tussen gemeenten en steden, gaan naar

school of werk buiten hun woonplaats en bouwen netwerken op die zich over meerdere regio's uitstrekken. Online contact en communicatie tussen mensen versterken die mobiliteit. In de fysieke werking bereikt men nu ook al mensen uit andere regio's of steden, waarbij men hen probeert door te verwijzen naar een organisatie elders. Vanuit dit perspectief stelt men dat dit geen fundamenteel nieuw probleem is. Een jeugdwerker duidt: *“Ik snap dat de grootste groep die je wil bereiken een lokale groep is, maar als er zich lokaal online van alles afspeelt dat buiten die grenzen gaat, is het dan niet goed dat je daar mee van op de hoogte bent?”*<sup>88</sup>

Een politionele deelnemer wijst erop dat hun doelgroep niet samenvalt met de administratieve grenzen van de politiezone, en dat ze het dan ook belangrijk vinden om deze niet te strikt af te bakenen: *“Wij zijn een zone met heel veel scholen, en we merken dat wij het kruispunt zijn van heel veel jongeren van andere zones die bij ons op school zitten. Maar ergens moeten wij die bereiken, want die zijn bij ons aanwezig.”*<sup>89</sup> Verschillende deelnemers stellen dus dat je de eigen werking nooit volledig kan afgrenzen, omdat zowel in de fysieke als de digitale ruimte mensen zich overal bevinden.

Andere deelnemers erkennen echter wel duidelijke spanningen. Een eerste uitdaging die zij zien, is het te grote bereik. Als online hulpverlening of preventiewerk (snel) tractie krijgt, kunnen praktijkwerkers het gevoel hebben dat hun werking te groot wordt om nog kwalitatief op te volgen. Doorverwijzing naar regionale tegenhangers is niet altijd mogelijk of wenselijk, waarbij deelnemers stellen dat het beter is om toch online beschikbaar te blijven, ook wanneer de betrokkene zich elders in het land bevindt.

Een tweede belangrijke spanning die zij waarnemen, situeert zich op het beleids- en financieringsniveau. Heel wat praktijkwerkingen, zoals jeugd- of buurtwerk, zijn verbonden aan een lokaal bestuur of bredere organisatie, en krijgen middelen om te werken binnen een specifieke wijk, gemeente of regio. Online werking laat zich echter niet eenvoudig in zulke geografische kaders vatten. Wanneer een aanzienlijk deel van het bereik buiten het eigen grondgebied ligt, kan dit vragen oproepen bij subsidiërende overheden of organisaties, en moeilijkheden bij het verantwoorden van de eigen online werking. Een voorbeeld van een deelnemer aan de focusgroepen: *“Als ik een voetbalproject in mijn stadsdeel ga organiseren, dan weet ik: ik ga daar gasten uit die wijk en misschien nog een paar uit een andere wijk uitnodigen... Maar als je online iets organiseert, zoals FIFA of Call of Duty, dan kunnen er gasten van overal komen.”*<sup>90</sup>

Enkele deelnemers geven aan dat praktijkwerkers in pilootprojecten hier vandaag al tegenaan lopen, en dat dit op termijn – als bestaande beleidskaders niet mee evolueren – tot uitdagingen kan leiden.

Gesprekspartners formuleren verschillende oplossingen en aandachtspunten om met deze uitdaging om te gaan. Een eerste is dat beleids- en subsidiëringskaders moeten mee-evolueren met een fluïde vorm van preventiewerk, op lokaal, Vlaams, federaal en Europees niveau. Zoals een deelnemer stelt is *“geen enkel bestuursniveau of organisatie daar klaar voor.”*<sup>91</sup>

Een tweede aandachtspunt is het belang van structurele communicatie en afstemming over grenzen heen, zowel tussen steden en gemeenten, tussen politiezones, als tussen verschillende organisaties en sectoren. Dergelijke communicatie maakt het mogelijk om signalen correct door te verwijzen en betrokkenen toe te leiden naar de juiste partner of dienstverlening.

Dit speelt niet enkel in preventiecontexten, maar ook in het kader van vroegdetectie en signalering. Enkele deelnemers wijzen erop dat binnen de LIVC R-werking het belangrijk is om de lijnen tussen gemeenten en tussen politiezones open te houden, aangezien casussen soms relevant zijn voor meerdere LIVC R-werkingen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer iemand op basis van zijn of haar domicilie onder één LIVC R-werking valt, maar in de praktijk veel verblijft in een andere stad of gemeente.

Volgens de politionele deelnemers is het doorgeven van signalen tussen politiezones op zich een gangbare praktijk. Tegelijk stellen zij dat dit een uitdaging kan zijn in het kader van een eigen preventief optreden, bijvoorbeeld wanneer onduidelijk is waar een persoon woont. Dit is minder het geval wanneer signalen hen via een top-downbenadering bereiken. Een politieambtenaar verwoordt dit als volgt: *“Als Meta zelf zaken detecteert, melden zij dat aan de federale politie. Die onderzoekt dat signaal en zoekt uit waar die persoon zich bevindt en spreekt vervolgens de lokale zone aan. Maar we botsen inderdaad op de grenzen van ons gebied.”*<sup>92</sup>

Een derde oplossing die men suggereert is het ontwikkelen van centrale online platforms, bijvoorbeeld binnen de hulpverlening, waarbij gebruikers via hun postcode automatisch worden doorverwezen naar het meest aangewezen lokale aanspreekpunt. Er wordt ook verwezen naar online chatbots die worden gehanteerd door meerdere politiezones. Deze bots zijn bedoeld als een soort van online onthaal, met als bedoeling laagdrempelig en bereikbaar te zijn voor de burger, hen te kunnen bijstaan met hulpvragen en hen vervolgens door te verwijzen naar de verschillende diensten, zowel binnen de eigen politiezone of bij externe partners.

**3. Uitdagingen in het omgaan met een complexe en dynamische online realiteit.** De online leefwereld wordt gekenmerkt door een grote snelheid, voortdurende verandering en een sterke verwevenheid van verschillende fenomenen. Nieuwe ontwikkelingen volgen elkaar snel op, en online risico's manifesteren zich vaak in uiteenlopende vormen die met elkaar verbonden zijn.

Tegen deze achtergrond geven deelnemers aan dat de manier waarop met deze realiteit wordt omgegaan vaak gefragmenteerd en reactief verloopt. Wanneer de online wereld wordt opgenomen in beleid of praktijkwerking, gebeurt dit volgens hen vaak naar aanleiding van specifieke fenomenen of mediagevoelige ontwikkelingen, eerder dan vanuit een meer structurele en samenhangende benadering. Zo ervaren zij een sterke focus op afzonderlijke online geweldfenomenen, zoals cyberpesten, online seksueel geweld of haatspraak, eerder dan een geïntegreerde aanpak van online geweld en bredere online samenlevingsvraagstukken.

Daarnaast wordt de online realiteit vaak benaderd vanuit afzonderlijke domeinen, zoals communicatie, digitalisering, ICT, cybersecurity of online fraude. Volgens deelnemers bemoeilijkt dit het omgaan met vraagstukken die net domeinoverschrijdend zijn, zoals gewelddadige radicalisering, schadelijke polarisatie of andere complexe samenlevingsproblematieken die zich ook online manifesteren. Deelnemers ervaren ook dat binnen lokale besturen en hun eigen organisaties de focus vaak ligt op specifieke aspecten van de online wereld, zoals digitalisering en communicatie, terwijl de verbinding van deze topics met bredere samenlevings- en veiligheidsvraagstukken ontbreekt.

Hierdoor ervaren praktijkwerkers dat bestaande beleidskaders en ondersteuningsinstrumenten onvoldoende houvast bieden om met complexe online risico's, zoals gewelddadige radicalisering, schadelijke polarisatie, of andere samenlevingsproblematieken, om te gaan. Volgens deelnemers leidt deze ad-hoc-benadering ook tot een versnippering van tools, methodieken en ondersteuningsmiddelen. Zoals een deelnemer aangeeft: *“Vanuit het beleid wordt altijd gefocust op de zeer actuele en nieuwe fenomenen die opduiken in de media. Men werkt dan een specifieke aanpak uit, wat je kan zien aan de verschillende tools en websites die worden ontwikkeld. Een geïntegreerde aanpak die de gemeenschappelijke wortels en mechanismen van die verschillende vormen van online geweld behandelt, daar wordt niet aan gewerkt.”*<sup>93</sup>

**4. Afhankelijkheid van de digitale context, wat kan leiden tot verlies van autonomie en controle.** Praktijkwerkers opereren online in een omgeving die zij slechts beperkt kunnen sturen. Dit kan leiden tot een ervaren verlies van autonomie en controle. Uit de gesprekken blijkt dat praktijkwerkers dit verlies vooral ervaren op twee domeinen: (1) de controle over de eigen online aanwezigheid en handelen, zowel professioneel als privé, en (2) de afhankelijkheid van digitale platforms, tools en technologieën die de werkomgeving mee vormgeven.

Een eerste domein waarin praktijkwerkers een verlies aan controle ervaren, betreft hun eigen online aanwezigheid. In de online wereld blijven sporen lang zichtbaar en is alles wat men doet of zegt potentieel toegankelijk voor een breed publiek. Enkele deelnemers uiten in dit opzicht hun ongemak over het feit dat cliënten hun privéprofiel opzoeken of hen toevoegen als connectie op sociale media. Anderen geven aan dat jongeren selfies met hen nemen of private conversaties online plaatsen, soms volledig los van de oorspronkelijke context.

Deze situaties roepen vragen op over de eigen houding en grenzen in de online wereld. In een context waarin online acties – zoals het liken van een pagina of het plaatsen van een reactie – zichtbaar kunnen zijn voor iedereen, stellen praktijkwerkers zich de vraag in hoeverre zij hun professionele rol moeten doortrekken naar hun persoonlijke online leefsfeer. Waar ligt de grens tussen professionele verantwoordelijkheid of voorbeeldfunctie en het recht van vrije meningsuiting? Mag een gemeentelijk ambtenaar zonder politiek mandaat bijvoorbeeld alles posten of liken op een privéaccount? Hoewel men binnen de functie een professionele houding verwacht, is het voor deelnemers niet altijd duidelijk in welke mate deze ook geldt in de privésfeer.

Enkele deelnemers wijzen erop dat dit spanningsveld ook aanwezig is in de offline wereld, en dat zij zich al langer bewust zijn van hun voorbeeldfunctie of rol als uithangbord van de eigen organisatie of gemeente. Toch wordt benadrukt dat deze onduidelijkheid in de online wereld sterker speelt. Waar persoonlijke uitingen in de fysieke wereld vaak beperkt blijven tot een specifieke plaats, tijd of groep, blijven online uitingen zichtbaar en circuleren ze mogelijk buiten de oorspronkelijke context en controle van de betrokkene.

Een tweede domein waarin praktijkwerkers een verlies aan autonomie ervaren, heeft betrekking op de werkomgeving en de digitale tools die zij gebruiken. Socialemediaplatforms, online communicatietools en digitale kanalen kunnen waardevol zijn om contact te onderhouden met de doelgroep, signalen op te vangen of het eigen aanbod zichtbaar te maken. Tegelijk stellen praktijkwerkers zich door het gebruik van deze tools afhankelijk op van de beleidskeuzes en voorwaarden van commerciële platforms zoals Facebook en Instagram.

Deelnemers geven aan dat deze afhankelijkheid kan leiden tot een verlies aan controle over belangrijke aspecten van de eigen werking, zoals de privacy en veiligheid van gegevens, zowel van de praktijkwerker als van de doelgroep. Een deelnemer verlangt dan ook naar een eigen, lokaal socialemediakanaal of platform, een soort *“eigen social media van de stad of organisatie waar je wel persoonlijk een berichtje kan sturen, maar waar je heel makkelijk zelf een profiel kan aanmaken of eraf gooien.”*<sup>94</sup>

In dit kader wordt ook het gebruik van AI-chatbots besproken. Hoewel AI nieuwe mogelijkheden biedt voor online werken – bijvoorbeeld door hulpvragen te filteren binnen de hulpverlening of door burgers een laagdrempelig online onthaal te bieden binnen de politie – geeft een deelnemer aan dat de implicaties ervan nog onvoldoende gekend zijn. Zo is het bijvoorbeeld onduidelijk in welke mate de gebruikersgegevens beveiligd en beheerd worden, hoe de privacy van communicatie verzorgd wordt, en welke impact AI heeft op de vertrouwensrelatie tussen praktijkwerkers en doelgroep.

Daarnaast uiten verschillende deelnemers zorgen over nepcontent, AI-gegenereerde content en fake accounts. Deze fenomenen bemoeilijken het werk van praktijkwerkers en kunnen de werking extra belasten. Zo geven deelnemers aan dat het voor praktijkwerkers moeilijk kan zijn om nepaccounts of AI-gegenereerde content te herkennen. Als een aanzienlijk deel van de problematische online content waarmee zij geconfronteerd worden afkomstig is van nepaccounts of bots, kan dat het inschatten van risico's en signalen bemoeilijken. Een straathoekwerker: *“Ik denk dat mijn gasten soms in de val trappen van fake accounts, waardoor ikzelf in het algoritme zit en ze vaak tegenkom. Maar ik neem liever geen risico: als ik twijfel of een account dat me contacteert echt is of niet, ga ik het steeds toevoegen en het bekijken. Het kan iemand zijn die lang heeft gezocht om de weg online te vinden. Daarnaast is het voor sommigen soms ook makkelijker om een profielfoto van bijvoorbeeld iets uit een game en fake naam te gebruiken om me te contacteren.”*<sup>95</sup>

Een mogelijke aanpak die deelnemers naar voren schuiven is het belang van sensibilisering, zowel van de doelgroep als binnen de eigen werking. Zo benadrukken sommigen het belang van gesprekken met de doelgroep over de werking en de impact van

algoritmen, bijvoorbeeld in het kader van radicalisering. Een deelnemer stelt: *“In mijn omgeving kom ik vooral complottheorieën tegen, zeker bij mensen die psychosen hebben. Ik vind het belangrijk om hen duidelijk te maken wat voor sterke effecten algoritmen hebben. Het zorgt dat je je ergens dieper en dieper ingraaft en zo de context verliest. Ik spreek er dan in real life met hen over of toon een video over hoe algoritmen werken.”*<sup>96</sup>

## Tussentijdse conclusie

Werken in een online context vraagt van lokale actoren geen volledige herziening van de eigen werking: de vertrouwde professionele basisprincipes blijven richtinggevend. Tegelijk verlopen sommige aspecten online anders dan offline, wat gerichte aandacht vraagt. Praktijkwerkers signaleren daarbij volgende uitdagingen:

### Regelgevend kader

- Praktijkwerkers hebben nood aan duidelijkheid over wat zij online kunnen en mogen doen binnen hun professionele opdracht (wettelijk, deontologisch, ethisch en organisatorisch). Deze kaders zijn vaak onduidelijk, onvoldoende gekend of worden als achterhaald of te beperkend ervaren.

### Praktisch en organisatorisch werken

- Praktijkwerkers hebben nood aan concrete omkadering en richting om hun dagelijks handelen in de online wereld te ondersteunen. Een concreet plan van aanpak plaatst online werken binnen een duidelijke visie (meerwaarde en afbakening van de rol online) en praktische afspraken zijn nodig om duidelijkheid te bieden over, onder meer, het beheer van kanalen en accounts, online bereikbaarheid, en het omgaan met onvoorspelbare situaties en risico's.

### Kennis en competenties

- Online werken vereist specifieke kennis en vaardigheden. Praktijkwerkers hebben nood aan zowel digitale vaardigheden (bijvoorbeeld inzicht in platformwerking en algoritmes, het gebruik van online tools en OSINT-methodeken) als aan inhoudelijke kennis en handelingsvaardigheden (zoals inzicht in waar en hoe doelgroepen online aanwezig zijn, kennis van online taal, codes, en memes).
- Praktijkwerkers ervaren onzekerheid over het herkennen en inschatten van (online) signalen van schadelijke polarisatie of gewelddadige radicalisering.
- Tegelijk stelt zich de vraag of van alle praktijkwerkers diepgaande en voortdurend actuele expertise verwacht kan worden. Praktijkwerkers schuiven daarom drie aanvullende sporen naar voren: gerichte inzet van gespecialiseerde expertise; het versterken van de juiste basishouding en bewustwording over de online leefwereld; en het delen van kennis binnen lokale netwerken.

### Tijd en middelen

- Online preventiewerking vraagt een aanzienlijke tijdsinvestering, terwijl de werkdruk vaak al hoog is. Daardoor ervaren praktijkwerkers weinig ruimte om het online luik te integreren in de bestaande werking.

- Lokale politie wordt geconfronteerd met veel online signalen, waarvan de interpretatie tijd vraagt. Door capaciteitsgebrek zetten zij vaak enkel in op reactieve, casusgerichte opvolging, met weinig ruimte voor proactieve online monitoring.
- Voor kleinere besturen en politiezones vormt het opnemen van het online luik vaak een bijkomende, soms te grote uitdaging.

#### **Uitdagingen van de online realiteit wereld**

- De online wereld biedt kansen om bredere en moeilijk bereikbare doelgroepen te bereiken. Maar:
  - Communicatie en relatieopbouw in de online wereld is heel complex, en het is moeilijk om doelgroepen effectief te bereiken en vertrouwen op te bouwen binnen de grote hoeveelheid online content en aanbod.
  - Het wegvallen van geografische grenzen online bemoeilijkt de afbakening van de eigen doelgroep, wat spanning kan creëren voor zowel de praktijkwerking als de beleidsmatige omkadering.
  - Praktijkwerkers opereren online in een omgeving die ze slechts beperkt kunnen sturen, wat kan leiden tot een gevoel van minder controle over het eigen handelen, en een afhankelijkheid van digitale platforms en technologieën.

# 5



## Ondersteuningsnoden en mogelijke invullingen voor online werken

In Vlaanderen bestaan al heel wat initiatieven rond online werken, verspreid over verschillende sectoren. In het vorige hoofdstuk werd duidelijk dat lokale praktijkwerkers hierbij op heel wat drempels botsen. Verschillende deelnemers geven aan dat zij zich bij het uitwerken van online praktijkinitiatieven niet altijd erkend of ondersteund voelen, en soms op onbegrip stuiten binnen het eigen team of de organisatie. Daarnaast komt uit het onderzoek het bredere beeld naar voren dat lokale pioniers op eigen initiatief – en vaak los van elkaar – online initiatieven ontwikkelen en trekken. Deze initiatieven ontstaan vaak zonder duidelijke beleidsmatige inbedding, waardoor het moeilijk is het overzicht te behouden, of lokale ervaringen te evalueren, te verankeren of op te schalen. Dit leidt ertoe dat organisaties vaak afzonderlijk experimenteren en het gevoel hebben telkens opnieuw het wiel te moeten uitvinden. Hoewel pioniers lokaal veel in beweging krijgen, is dit geen duurzame aanpak.

In Hoofdstuk 4 bespraken we de randvoorwaarden voor online werken en de drempels en succesfactoren die lokale actoren daarbij ervaren. In dit hoofdstuk bouwen we hierop verder en bekijken we welke ondersteuningsnoden hieruit voortvloeien, en hoe lokale actoren zelf mogelijke manieren zien om hiermee om te gaan. We onderscheiden vijf ondersteuningsnoden die doorheen het onderzoek naar voren kwamen: (1) beleidsmatige verankering van online werken, (2) praktijkgerichte ondersteuning binnen organisaties en lokale besturen, (3) versterking van kennis en kennisopbouw, (4) versterking van online netwerken en samenwerking, en (5) structurele verankering van online werken binnen sectoren.

In elk van deze delen schetsen we eerst kort welke noden deelnemers ervaren, en vervolgens hoe zij aangeven dat hier invulling aan kan worden gegeven. Daarbij besteden we aandacht aan verschillende niveaus van ondersteuning: zowel binnen lokale besturen en organisaties, als op bovenlokaal niveau en binnen bredere sectoren.

## 5.1 Beleidsmatige verankering van online werken

Zoals in Hoofdstuk 4 werd aangetoond, ervaren lokale actoren een gebrek aan duidelijkheid en houvast in de omkadering van online werken. Dit hangt onder meer samen met een regelgevend kader dat als onduidelijk, achterlopend of beperkend wordt ervaren, en met het ontbreken van een samenhangende beleidsmatige aanpak. Online werken wordt hierdoor vaak niet structureel ingebed, maar ontwikkelt zich eerder *ad hoc*, op basis van specifieke online geweldfenomenen en in functie van individuele initiatieven.

In de gesprekken wordt beleidsmatige verankering gezien als een belangrijke manier om deze knelpunten aan te pakken. Daarbij komen drie samenhangende aandachtspunten naar voren: (1) de nood aan een meer geïntegreerde en beleidsdomein-overstijgende benadering, (2) het belang van structurele financiering en ondersteuning, en (3) de nood aan beleidskaders die kunnen mee-evolueren met de online realiteit.

**1. Een meer geïntegreerde en beleidsdomein-overstijgende benadering.** Sommige deelnemers geven aan dat de online wereld vandaag nog onvoldoende structureel is opgenomen in het beleid, of dat deze slechts op een gefragmenteerde manier is opgenomen, bijvoorbeeld als reactie op specifieke fenomenen of mediagevoelige ontwikkelingen. Tegelijk stellen zij dat er geen beleidsaanpak bestaat die praktijkwerkers ondersteunt bij de integratie van de online dimensie in hun werking.

In dat kader benadrukken deelnemers het belang van een transversale, beleidsdomein-overstijgende benadering van online preventiewerk. Zo'n aanpak kan een mogelijke hefboom vormen voor een structurele en geïntegreerde uitrol van online preventiewerk. Deelnemers verwijzen in dit kader naar bestaande beleidsinitiatieven, die weliswaar waardevol zijn maar nog niet alle noden dekken, zoals het Vlaams Actieplan Mediawijsheid *Veilig Online*<sup>a</sup> en het nieuwe Jeugd- en Kinderrechtenbeleidsplan.<sup>b</sup>

Het Vlaams Actieplan Mediawijsheid – een transversaal actieplan dat verschillende beleidsdomeinen raakt zoals media, onderwijs, welzijn, jeugd en digitalisering – zet in op digitale veiligheid en weerbaarheid, en ondersteunt in dat kader bijvoorbeeld ouders, leerkrachten en opvoeders bij het begeleiden van het digitale gedrag van jongeren. Daarnaast identificeert het plan de nood aan bijkomende regelgeving om burgers beter te beschermen tegen schadelijke online praktijken. Volgens deelnemers besteedt het plan echter geen aandacht aan de rol die deze actoren zélf spelen in de online wereld, of aan de implicaties van regelgeving voor hun eigen werking.

---

a Departement Cultuur, Jeugd en Media (2025). *Vlaams Actieplan: Veilig online 2026-2029*, werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering in december 2025 op voorstel van minister van Media Cieltje Van Achter: <https://www.vlaanderen.be/cjm/sites/default/files/2025-12/Mediawijsheid-ActieplanVeiligOnline.pdf>

b Elke legislatuur wordt door de Vlaamse Regering een nieuw Jeugd- en Kinderrechtenbeleidsplan (JKP) uitgewerkt. Het plan wordt gecoördineerd door de minister van Jeugd en is decretaal verankerd. Het JKP is een transversaal plan en heeft dus, behalve op jeugd, betrekking op maatschappelijke gerichte beleidsthema's van verschillende andere bevoegdheden en beleidsvelden. In september 2025 keurde de Vlaamse Regering het Vlaams JKP 2025-2029 goed.

Ook binnen het Jeugd- en Kinderrechtenbeleidsplan (2025-2029) vormen de digitale leefwereld en polarisatie een rode draad, maar volgens deelnemers ligt de focus nog sterk op de offline context.<sup>97</sup> Thema's als 'samenleven in solidariteit', 'mentaal welzijn' en 'ruimte om jong te zijn' dragen wel bij aan preventie in een online context, maar een expliciete vertaling naar online praktijken blijft beperkt. Gelijkaardige vaststellingen worden gemaakt voor andere transversale actieplannen, zoals het *Vlaams actieplan ter preventie van gewelddadige radicalisering, extremisme en terrorisme*, en het *Gelijkekansen- en diversiteitsplan*. Hoewel deze plannen elementen van de digitale leefwereld bevatten — zoals digitale inclusie — beantwoorden ze volgens deelnemers nog niet volledig aan de noden rond online preventiewerk.

**2. Structurele financiering voor de integratie van online werken.** De huidige ad-hoc-benadering van online werken gaat vaak gepaard met tijdelijke of versnipperde financieringsstromen. Dit maakt het moeilijk om praktijkinitiatieven duurzaam te ontwikkelen, op te schalen en echt in te bedden in de bredere preventiewerking. Deelnemers wijzen erop dat sommige waardevolle praktijken slechts tijdelijk worden gefinancierd maar ook niet verder worden uitgerold binnen de bredere sector of regio.<sup>98</sup> Daarnaast geven zij aan dat online werken vaak bovenop bestaande taken komt, zonder bijkomende tijd of middelen. Tegen deze achtergrond kan structurele financiering die toelaat om expliciet capaciteit te voorzien voor online werken – bijvoorbeeld in de vorm van tijd, specifieke rollen of bijkomende expertise – een belangrijke voorwaarde zijn om online werken daadwerkelijk te kunnen verankeren en verder uit te bouwen.

**3. Beleidskaders moeten mee-evolueren met de online realiteit.** Beleidsmatige verankering van online werken vereist ook dat de manier waarop beleidskaders worden vormgegeven, moet mee-evolueren met de dynamiek van de online realiteit. Online interacties overstijgen immers geografische en organisatorische grenzen, terwijl bestaande beleids- en financieringskaders – zowel op lokaal, Vlaams, als federaal niveau – vaak nog sterk territoriaal en relatief statisch georganiseerd zijn. In de gesprekken wordt daarom het belang benadrukt van beleidskaders die voldoende flexibel zijn en kunnen mee-evolueren met deze veranderende realiteit, zowel op lokaal als op bovenlokaal niveau.<sup>99</sup>

## 5.2 Praktijkgerichte ondersteuning binnen lokale besturen en organisaties

In Hoofdstuk 4 benadrukten we dat lokale praktijkwerkers met veel vragen en uitdagingen worden geconfronteerd bij online werken. In de gesprekken komt dan ook een duidelijke nood naar voren aan praktijkgerichte ondersteuning binnen het eigen lokaal bestuur of de eigen organisatie – in de vorm van duidelijke afspraken, richting en houvast.

Wanneer dergelijke ondersteuning ontbreekt, kan dit volgens deelnemers leiden tot versnippering en inefficiëntie. Zo verwijzen zij bijvoorbeeld naar situaties waarin binnen één lokaal bestuur meerdere sociale media-accounts ontstaan zonder duidelijke

afstemming, of waarin communicatiekanalen met doelgroepen onvoldoende worden opgevolgd.

Tegen deze achtergrond verwijzen deelnemers naar twee manieren waarop lokale besturen en organisaties hun praktijkwerkers kunnen ondersteunen: (1) door een expliciete visie op online werken te ontwikkelen en deze naar de praktijk te vertalen, en (2) door medewerkers te voorzien van concrete afspraken en praktische werkkaders. Bovenlokale overheden kunnen hen daarin ondersteunen, maar laten best ruimte voor lokale invulling.

### **1. Het ontwikkelen van een expliciete visie en de vertaling naar de praktijk.**

Praktijkwerkers geven aan dat online werken best voortkomt uit bewuste en doordachte keuzes. In de gesprekken wordt benadrukt dat het belangrijk is om stil te staan bij verschillende vragen, zoals waarom men online wil werken, met welke doelstellingen, voor welke doelgroepen, via welke methodieken en binnen welke grenzen.

Een expliciete visie op online werken vertrekt idealiter vanuit de maatschappelijke opdracht van de eigen organisatie en biedt een referentiekader voor praktijkwerkers bij het ontwikkelen van initiatieven en het maken van afwegingen. Ze biedt ook een basis voor intern draagvlak, want ondersteuning, erkenning en waardering vanuit het lokaal bestuur of vanuit de organisatie en de leidinggevenden (zoals burgemeester, korpschef of diensthoofd) worden door deelnemers benoemd als belangrijke voorwaarden om online werken duurzaam te verankeren.

Een visie krijgt echter pas betekenis wanneer ze wordt vertaald naar de praktijk. Deelnemers wijzen op het belang van een concreet plan van aanpak, waarin bijvoorbeeld wordt beschreven welke stappen er worden gezet om de online dimensie te integreren in de werking, welke middelen en competenties daarvoor nodig zijn, en hoe dit binnen de organisatie wordt georganiseerd en opgevolgd. Een dergelijk plan kan ook bijdragen aan meer samenhang en afstemming binnen het lokaal bestuur of organisatie, en voorkomt dat online initiatieven los van elkaar of op individuele basis ontstaan.

**2. Het voorzien van praktische werkkaders.** Deelnemers vinden dat het eigen lokaal bestuur of de eigen organisatie een duidelijk kader voor online initiatieven moet voorzien. Zo'n kader omvat concrete afspraken en richtlijnen die richting geven aan het dagelijks handelen van praktijkwerkers in de online context. Deze afspraken kunnen onder meer betrekking hebben op het gebruik en beheer van online kanalen, het omgaan met grensoverschrijdende inhoud, de online bereikbaarheid ten aanzien van de doelgroep, transparantie en roluidelijkheid bij online aanwezigheid – inclusief de monitoring en opvolging van signalen – en het omgaan met onvoorziene situaties en risico's voor praktijkwerkers.

Volgens deelnemers is het bij het uitwerken van dergelijke kaders belangrijk om verschillende diensten te betrekken. Waar vandaag vaak vooral naar de communicatiedienst wordt gekeken, wijzen zij op het belang van een bredere betrokkenheid, bijvoorbeeld van diensten Samenleven en Diversiteit.

Uit de gesprekken leren we dat er geen consensus bij deelnemers bestaat over de vorm die zo'n afsprakenkader best aanneemt. Deelnemers wijzen hierbij op een spanningsveld: enerzijds is er nood aan duidelijke afspraken en richting, anderzijds kan een te sterke formalisering de nodige flexibiliteit beperken. Sommige deelnemers pleiten voor duidelijke richtlijnen, terwijl anderen eerder willen dat men inzet op richtinggevende kaders die ruimte laten voor professionele afwegingen en flexibiliteit.

Ook de rol van bovenlokale overheden komt hierbij aan bod. Deelnemers zien een meerwaarde in bovenlokale ondersteuning aan lokale besturen en organisaties bij het uitwerken van hun werk- en handelingskaders, maar waarschuwen tegelijk voor het ontwikkelen van één uniform kader *“waaraan iedereen zich moet aanpassen.”*<sup>100</sup> In plaats daarvan benadrukken zij het belang van kaders die bovenlokaal worden aangereikt, maar lokaal worden ingevuld.

Zo kan ondersteuning volgens hen onder meer bestaan uit richtvragen, adviezen of sjablonen – bijvoorbeeld voor een afsprakenkader of implementatieplan. Deze kunnen lokale besturen helpen om intern na te denken over vragen zoals wat moet worden vastgelegd, hoe dit best gebeurt en wie daarbij betrokken wordt.

Tot slot wordt benadrukt dat dergelijke kaders best praktijkgericht zijn en ontwikkeld worden met input van praktijkwerkers. Ze laten best ook voldoende ruimte voor lokale en contextspecifieke invulling. Capaciteit en werkrealiteit verschillen immers sterk tussen gemeenten, organisaties en sectoren.

## Hoe 'anders' is online werken echt?

Werken in de online context vraagt van lokale actoren om de vertrouwde professionele basisprincipes te behouden en dus niet hun werking volledig te herzien. Toch verlopen sommige aspecten online anders dan offline, en deze vragen gerichte aandacht. Hieronder vatten wij nog eens samen welke specifieke uitdagingen de respondenten signaleren rond online werken die anders zijn dan in offline wereld.

### Regelgevend kader

- Veel praktijkwerkers ervaren de huidige regelgevende, deontologische en ethische kaders als een drempel: zij zijn onduidelijk of onvoldoende gekend, of worden beschouwd als achterlopend op de online realiteit of te beperkend voor de praktijk. Verschillende van deze regels gelden uiteraard zowel online als offline – denk maar aan privacy- en gegevensbeschermingsregels – maar in een digitale context spelen ze vaak prominenter. Online interacties laten bijvoorbeeld sneller een spoor of schriftelijke neerslag achter, en worden sneller onderdeel van verwerking.
- Bestaande praktijk- en beleidskaders sluiten niet altijd aan bij de fluïde, grenzeloze en snel veranderende online realiteit.

### **Praktische en organisatorische ondersteuning van online werken**

- Praktijkwerkers worden bij online werken geconfronteerd met een dynamische en minder voorspelbare context die vaak flexibiliteit vereist, bijvoorbeeld doordat contactmomenten buiten de reguliere werkuren vallen, of doordat er een verwachting heerst bij de doelgroep van continue online beschikbaarheid. Daarnaast kan online werken ook het verlies van controle over het eigen handelen met zich meebrengen, bijvoorbeeld omdat online interacties met de doelgroep mogelijk buiten de oorspronkelijke context en dus buiten de controle van de betrokken professional kunnen circuleren.

### **Kennis en vaardigheden**

- De overload aan zorgwekkende signalen in de online wereld vormt een extra drempel om relevante signalen te detecteren én juist te interpreteren. Het is vaak ook een extra uitdaging om online signalen te kaderen en de ernst en relevantie ervan in te schatten, omdat praktijkwerkers vaak onvoldoende zicht hebben op de context.
- De online wereld biedt praktijkwerkers enorm veel mogelijkheden om contacten te leggen en te communiceren met de doelgroep. Hun aanbod kan hierdoor laagdrempeliger en toegankelijker worden. Tegelijk brengt online communicatie en relatievorming ook complexiteit met zich mee. Zo kan de afstand en anonimiteit van de online context ervoor zorgen dat praktijkwerkers gemakkelijker in contact komen met de doelgroep en dat gevoelige thema's sneller bespreekbaar worden. Anderzijds kan het opbouwen van een vertrouwensband meer inspanning vragen, net omdat persoonlijk contact ontbreekt. Ook het ontbreken van non-verbale signalen maakt het voor praktijkwerkers moeilijker om communicatie correct in te schatten en hier gepast op in te spelen.
- Verschillende basisprincipes die praktijkwerkers hanteren in hun fysieke werking blijven belangrijk bij online werken. Toch vergt online werken van praktijkwerkers soms ook zeer specifieke kennis, bijvoorbeeld over online cultuur en taal, en het gebruik van online kanalen.

Werken in de online omgeving betekent dus niet dat alles anders moet. Het vraagt echter wel extra aandacht, alertheid en bewustzijn voor de aspecten waarin werken in de online omgeving verschilt van werken in de offline omgeving, en om hiervoor de nodige

aanpassingen te maken.

## **5.3 Versterken van kennis en kennisopbouw**

Doorheen het onderzoek werd duidelijk dat praktijkwerkers heel wat drempels ervaren op het vlak van kennis en expertise. De gesprekken tonen echter dat deze vaststellingen gepaard gaan met bredere vragen over hoe kennis en expertise rond online werken best worden ontwikkeld en georganiseerd. Gesprekspartners benadrukken dat het niet

haalbaar of wenselijk is dat alle praktijkwerkers voortdurend volledig mee zijn met de snel evoluerende online wereld. Zij wijzen op duidelijke grenzen aan individuele kennisopbouw, en formuleren daarom noden die verder gaan dan louter bijkomende vorming.

Uit de gesprekken komen verschillende manieren naar voren om kennis, vaardigheden en professionalisering concreet te versterken: (1) Inzetten op gerichte vorming, maar ook een algemene ‘online reflex’ stimuleren via basisopleidingen, en (2) Versterken van bovenlokale kennisopbouw en -uitwisseling.

**1. Inzetten op gerichte vorming, maar ook een algemene ‘online reflex’ stimuleren via basisopleidingen.** Gesprekspartners verwijzen in de eerste plaats naar het belang van gerichte vorming. Het gaat daarbij zowel om digitale vaardigheden, zoals inzicht in platformwerking en het gebruik van online tools, als om inhoudelijke kennis en handelingsvaardigheden, zoals inzicht in de online leefwereld van jongeren, online communicatievormen en bredere mediawijsheid.

Wat dit laatste betreft, geven enkele deelnemers aan dat het goed zou zijn om mediawijsheidsinitiatieven<sup>a</sup> open te trekken naar andere actoren, aangezien zij stellen dat de focus hierbij de voorbije jaren vooral lag op het onderwijs, terwijl andere sectoren – zoals jeugdwerk, sport en welzijn – minder bereikt worden.<sup>101</sup>

Daarnaast wordt ook gewezen op het stimuleren van een ‘online reflex’, waarbij praktijkwerkers de online dimensie systematisch meenemen in hun handelen. Men vergelijkt dit met de kindreflex binnen hulpverlening, waarbij men het thema ‘kinderen’ of ‘ouderschap’ systematisch meeneemt in hulpverleningstrajecten en gesprekken met cliënten. Een goede manier om deze reflex te stimuleren is volgens hen via de basisopleidingen, zoals sociaal werk, lerarenopleiding en politieopleiding.<sup>b</sup>

Tegelijk benadrukken deelnemers dat de basisopleidingen blijvend aandacht moeten schenken aan fundamentele basisvaardigheden en -houdingen die ook in de online wereld belangrijk blijven. Zij vermelden vaardigheden zoals verbindend communiceren, in dialoog gaan, professioneel omgaan met burgers of leerlingen, en omgaan met groepsdynamieken of veiligheidskwesties. In de huidige opleidingen ligt volgens hen de aandacht vooral op vakgebonden vormingen en blijven deze vaardigheden onbelicht, terwijl ze essentieel zijn, zowel in een online als in een offline context.<sup>102</sup>

**2. Versterken van bovenlokale kennisopbouw en -uitwisseling.** In de gesprekken wordt het belang van bovenlokale kennisdeling benadrukt. Kennis en ervaring zijn vandaag sterk versnipperd tussen verschillende gemeenten, politiezones en sectoren. Sommige

a Meerdere deelnemers verwijzen hierbij naar de vormingen door het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid. Dit centrum vervult een coördinerende en stimulerende rol binnen het actieplan Mediawijsheid, waarbij het sterk inzet op kennisdeling.

b In het recent goedgekeurde *Actieplan Mediawijsheid* wordt weliswaar ingezet op het verankeren van mediawijsheid in de lerarenopleiding. (Zie actie 14 – *Samen bouwen aan digitale competenties van leerkrachten*)

gemeenten, politiezones of organisaties hebben al expertise opgebouwd, terwijl andere nog erg zoekende zijn. Volgens deelnemers onderstreept dit de nood aan structuren die kennisuitwisseling faciliteren en versterken, zodat lokale actoren kunnen leren van elkaars ervaringen en niet telkens afzonderlijk nieuwe praktijken moeten ontwikkelen.

Daarnaast wijzen deelnemers op het belang van systematische kennisopbouw rond online werken. Het is belangrijk om te meten en te weten wat werkt.<sup>103</sup> Het gaat onder meer om het systematisch in kaart brengen en meten van de impact van online initiatieven waaronder de inzet van online kanalen voor relatie- en netwerkversterking, of de online *outreach* om nieuwe doelgroepen te bereiken. Op die manier kunnen goede praktijken geïdentificeerd, verduurzaamd en breder uitgerold worden.

In de gesprekken komen daarbij verschillende evaluatievragen naar voren, zoals: wat werkt wel en wat niet? Waarom werkt iets wel of niet? Welke platforms en methodieken zijn geschikt? Bereikt online content de beoogde doelgroep? En in welke omstandigheden is online *outreach* effectief?

In dit verband lijkt het bovenlokale niveau een relevante rol te kunnen opnemen in het bundelen en ontsluiten van kennis. Een deelnemer wijst ook op de meerwaarde van het betrekken van academische partners bij evaluatiepraktijken en bij het in kaart brengen van werkzame elementen.

Op basis van de gesprekken kan een spanningsveld worden geïdentificeerd tussen ruimte voor experiment en de nood aan systematische kennisopbouw. Online preventiewerk bevindt zich nog in volle ontwikkeling, waarbij nieuwe methodieken vaak ontstaan via experiment en praktijkervaring. Deelnemers vinden het daarom belangrijk dat lokale actoren de ruimte krijgen om te experimenteren met nieuwe vormen van online werken, bijvoorbeeld rond online *outreach*, signalering of verbindende online praktijken. Anderzijds blijkt uit de gesprekken dat deze experimenten best gepaard gaan met een vorm van systematische opvolging, zodat de opgebouwde kennis niet verloren gaat en kan worden gedeeld.

Dit spanningsveld komt ook naar voren in concrete praktijkvoorbeelden. Zo verwijzen enkele politieambtenaren naar AI-chatbots die binnen eigen of andere politiezones worden ontwikkeld, met als doel de bereikbaarheid van de politie te vergroten en de drempel voor burgers te verlagen. Deze toepassingen bieden bijvoorbeeld antwoorden op veelgestelde vragen of verwijzen burgers door naar de bevoegde diensten.<sup>a</sup> Dit voorbeeld toont hoe belangrijk het is om toepassingen systematisch op te volgen en te evalueren. Zo kan worden nagegaan of ze effectief bijdragen aan de zichtbaarheid, aanspreekbaarheid en

---

a Sommige van deze projecten maken deel uit van een subsidiëring door de AD Veiligheid & Preventie aan 15 politiezones, gericht op het ontwikkelen van innovatieve praktijken om het contact met burgers te versterken, zowel online als offline. Verschillende van de goedgekeurde initiatieven binnen deze projectoproep richten zich op het ontwikkelen van een chatbotfunctie. Zie bijvoorbeeld <https://www.blueconnect.be/nl/nieuws/nieuwsbericht/720858527752529099>

nabijheid van de lokale politie, voor welke doelgroepen en onder welke omstandigheden. Pas daarna is het zinvol om ze structureel te verankeren in de werking van politiezones.

## 5.4 Versterking van onlife netwerken en samenwerking

Schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering worden door gesprekspartners omschreven als complexe maatschappelijke uitdagingen die moeilijk door één actor alleen kunnen worden aangepakt. Zij benadrukken daarom het belang van lokale netwerken en ketenaanpakken, waarin partners samenwerken vanuit een gedeelde visie en een gedragen plan van aanpak, en waarin ook de online dimensie een plaats krijgt. Tegelijk blijkt uit de gesprekken dat samenwerking (in het bijzonder binnen de LIVC R) in de praktijk niet vanzelfsprekend is: actoren botsen op uitdagingen rond vertrouwen, rolafbakening en informatie-uitwisseling. Daarnaast werken verschillende lokale diensten en organisaties vaak parallel, waardoor afstemming ontbreekt en complementariteit onvoldoende wordt benut.

Doorheen het onderzoek bespreken respondenten verschillende manieren om lokale samenwerking te versterken. Twee sporen komen daarbij naar voren:

- (1) het integreren van de online dimensie in bestaande netwerken, en
- (2) het versterken van informatie-uitwisseling en signalering, met aandacht voor randvoorwaarden zoals rolduidelijkheid en veilige infodeling.

**1. Het integreren van de online dimensie in lokale netwerken.** Deelnemers benadrukken het belang van het systematisch integreren van de online dimensie in bestaande lokale netwerken en overlegstructuren. Dit kan bijvoorbeeld door online signalen en fenomenen expliciet mee te nemen in lokale overlegmomenten en het in kaart brengen van lokale dynamieken, of door binnen casusoverleggen van de LIVC R systematisch na te gaan of online aspecten een rol spelen.

Daarnaast wijzen zij op het belang om ook de online werking zelf te organiseren via deze netwerken, bijvoorbeeld door afspraken te maken over rolverdeling en gezamenlijke of complementaire online initiatieven op te zetten. Zo kan het zinvol zijn om lokale online initiatieven op elkaar af te stemmen. Samenwerking kan overlap of lacunes vermijden. Ook kan samenwerking helpen om de communicatie naar doelgroepen beter te stroomlijnen, met aandacht voor de verschillende lokale rollen (bijvoorbeeld de verbindende, de hulpverlenende, de preventieve, of de handhavende rol) die men kan innemen.

Sommige deelnemers pleiten er bovendien voor om lokale netwerken te verbreden naar actoren uit de online omgeving. Zij verwijzen bijvoorbeeld naar lokale online gemeenschappen of beheerders van online groepen (bijvoorbeeld Facebookgroepen “Gezigt van...”). Die zouden kunnen fungeren als een barometer voor wat lokaal online leeft. In dat kader wordt gesuggereerd dat lokale besturen, analoog aan hun samenwerking met offline verenigingen, ook verbinding kunnen maken met online gemeenschappen –

bijvoorbeeld gemeenschappen die mensen bijeen brengen, of die een genuanceerde dialoog en verbinding bevorderen. Lokale overheden kunnen deze eventueel ondersteunen in hun werking.<sup>104</sup>

**2. Het versterken van informatie-uitwisseling en signalering, met aandacht voor randvoorwaarden zoals rolduidelijkheid en veilige infodeling.** Gesprekspartners benadrukken dat geen enkele actor op zichzelf een volledig zicht heeft op wat er leeft, zeker niet in een snel evoluerende online context. Door signalen, ervaringen en kennis te delen tussen partners kan een meer volledig beeld ontstaan en kan sneller worden ingespeeld op nieuwe tendensen en fenomenen.

Lokale besturen kunnen een rol spelen in het versterken van die informatie-uitwisseling, bijvoorbeeld door netwerken tussen lokale actoren uit te bouwen of te faciliteren, zoals tussen het lokaal bestuur, de politie, de scholengemeenschap, en het middenveld. Het delen van signalen en inzichten binnen dergelijke netwerken wordt gezien als een belangrijke manier om kennis te actualiseren en sneller op ontwikkelingen in te spelen.

Uit de gesprekken komt ook naar voren dat het nodig blijft om de LIVC R te versterken: de werking van het casusoverleg verloopt namelijk in de praktijk niet overal optimaal. Doorheen het onderzoek formuleren deelnemers verschillende goede praktijken. Het verder verspreiden van deze praktijken kan helpen om andere LIVC R-werkingen te versterken. Men benoemt als randvoorwaarden voor een sterke werking van de LIVC R het belang van vertrouwen tussen partners, duidelijke afspraken rond informatiedeling en respect voor ieders rol en positie. Ook praktische werkvormen kunnen volgens deelnemers bijdragen aan een betere samenwerking, zoals het werken met vaste vertegenwoordigers in het casusoverleg, het intern voorbereiden van casussen, het organiseren van netwerkmomenten zodat partners elkaar leren kennen, en het maken van duidelijke afspraken.

Daarnaast wijzen sommige deelnemers erop dat bepaalde organisatorische keuzes drempels voor deelname aan het casusoverleg kunnen verlagen, zoals het niet betrekken van politieke mandatarissen in operationele casusoverleggen. Ook het ondersteunen van sleutelrollen, zoals coördinatoren en information officers, wordt als belangrijk gezien, gezien hun centrale rol in het verbinden van partners en het faciliteren van samenwerking.

Tot slot wijzen deelnemers erop dat het versterken van informatie-uitwisseling en signalering ook samenhangt met de mate waarin actoren signalen op een goede manier kunnen inschatten en opvolgen. Zij geven aan nood te hebben aan ondersteuning bij het herkennen, duiden en opvolgen van signalen van schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering.<sup>105</sup>

In dat kader verwijzen zij onder meer naar het belang van concrete handvatten voor signaalherkenning, met aandacht voor hoe signalen precies gedetecteerd moeten worden, wie daarin een rol opneemt, hoe signalen gefilterd kunnen worden en welke signalen al dan niet moeten worden doorgegeven aan de LIVC R. Daarnaast wijzen zij op het belang

van een risicotaxatietool voor bespreking binnen de LIVC R, en van een gezamenlijk opvolgingsinstrument waarin casussen kunnen worden opgevolgd, een plan van aanpak kan worden vastgelegd en afspraken rond opvolging kunnen worden gedeeld. Volgens deelnemers kunnen dergelijke instrumenten bijdragen aan een meer afgestemde en coherente samenwerking en signalering tussen partners.

## 5.5 Structurele verankering van online werken binnen sectoren

Hoewel verschillende deelnemers het belang van sterke lokale netwerken en de coördinerende regierol van lokale besturen erkennen, benadrukken sommigen dat niet alle verantwoordelijkheid bij lokale besturen kan worden gelegd. Lokale besturen worden al geconfronteerd met een breed scala aan verwachtingen en beschikken niet altijd over de capaciteit om kennis, tools en ontwikkelingen rond online werken te laten doorsijpelen naar hun partnerorganisaties. Daarom wordt het als belangrijk gezien dat online werken ook structureel verankerd wordt binnen afzonderlijke sectoren en beleidsdomeinen, zoals het jeugdwerk, hulpverlening, straathoekwerk en sociaal werk.

Deelnemers formuleren daarbij twee sporen waarlangs deze verankering kan gebeuren: (1) het voorzien van aanspreekpunten binnen relevante sectoren, en (2) het integreren van de online dimensie in bestaande werkmethodeken en sectorale richtlijnen.

**1. Het voorzien van aanspreekpunten binnen relevante sectoren.** Deelnemers wijzen erop dat het werken met aanspreekpunten binnen sectoren kan bijdragen aan de structurele verankering van online werken. Dergelijke aanspreekpunten kunnen fungeren als interne referentiefiguren met expertise rond online werken en/of online geweldproblematieken, en als laagdrempelige schakel voor ondersteuning, advies en doorverwijzing.

In de gesprekken wordt daarbij verwezen naar bestaande modellen uit andere domeinen, zoals de Aanspreekpunten Integriteit (API), die in sectoren zoals sport, jeugd, cultuur en de audiovisuele sector werden geïntroduceerd.<sup>a</sup> Volgens sommige deelnemers heeft dit model bijgedragen aan de verankering van beleid rond integer en deontologisch handelen binnen deze sectoren. Zij zien een gelijkaardige structuur als zinvol voor het structureel verankeren van een online reflex binnen sectoren.<sup>106</sup>

Daarbij rijst wel de vraag hoe een dergelijk aanspreekpunt rond online werken best wordt afgebakend. Deelnemers benadrukken dat het takenpakket niet te breed mag worden ingevuld, omdat men anders de verwachting creëert dat de persoon een ‘superpersoon’

---

a De API is een vertrouwenspersoon binnen bijvoorbeeld een sportclub of een jeugdorganisatie waar men terecht kan met vragen of klachten over grensoverschrijdend gedrag waarbij de individuele fysieke, psychische en seksuele integriteit van personen wordt geschaad. De API staat ook in voor het bekendmaken van het bestaan en de rol van de API, en het verlenen van advies over (seksueel) grensoverschrijdend gedrag. Binnen jeugdwerk zijn de instelling van een API en de uitvoering van een integriteitsbeleid een voorwaarde voor erkenning en subsidiëring. Binnen het jeugdwerk werd de invoering van het integriteitsbeleid decretaal verankerd als subsidiëeringsvoorwaarde.

wordt en de eigen opdracht niet aankan. Een te nauwe afbakening kan er dan weer toe leiden dat online werken gereduceerd wordt tot louter technische of ICT-gerelateerde aspecten. Online werken zou in dit opzicht ook best breder gekaderd worden binnen thema's als 'samenleven' en 'inclusie', eerder dan uitsluitend vanuit een probleemgerichte invalshoek als 'gewelddadige radicalisering' of 'schadelijke polarisatie'.<sup>107</sup>

Daarnaast benadrukken deelnemers dat, hoewel een trekker of ondersteunende coördinator binnen een organisatie belangrijk kan zijn om online werken op gang te trekken of te ondersteunen, de verantwoordelijkheid niet bij één persoon mag blijven liggen, maar de kennis best wordt doorgegeven aan de hele organisatie.<sup>108</sup>

**2. Het integreren van de online dimensie in bestaande werkmethodeken en sectorale richtlijnen.** In verschillende sectoren bestaan reeds methodeken, kaders en richtlijnen die richting geven aan het professioneel handelen. Het online aspect is vandaag echter nog onvoldoende systematisch geïntegreerd in die dagelijkse praktijkwerking.<sup>109</sup> Hierdoor blijft online werken vaak een bijkomende of afzonderlijke praktijk, eerder dan een volwaardig onderdeel van bestaande werkvormen. Deelnemers geven aan dat een sterkere integratie in bestaande methodeken en richtlijnen kan bijdragen aan een meer consistente

en duurzame verankering van online werken binnen sectoren, zoals het jeugdwerk, hulpverlening, de sportsector, straathoekwerk en sociaal werk.

### Tussentijdse conclusie

Doorheen het onderzoek komt een beeld naar voren van lokale pioniers die op eigen initiatief – en vaak los van elkaar – online praktijkinitiatieven ontwikkelen en trekken. Hierdoor is het moeilijk om een overzicht te behouden van bestaande initiatieven en lokale ervaringen. Het lijkt alsof organisaties elk afzonderlijk het wiel opnieuw uitvinden, terwijl praktijken niet worden geëvalueerd, verankerd en opgeschaald. Voor een structurele uitbouw en een duurzame inbedding van online werken is daarom duidelijke ondersteuning nodig, zowel binnen lokale organisaties en sectoren als op bovenlokaal niveau. Vijf grote ondersteuningsnoden komen uit het onderzoek naar voren:

- **Beleidsmatige verankering van online werken.** Lokale actoren ervaren een gebrek aan duidelijkheid en houvast in de omkadering van online werken. Zij benadrukken het belang van een transversale, beleidsdomein-overstijgende benadering van online preventiewerk, in plaats van de huidige ad-hoc-benadering, die vaak gericht is op het omgaan met specifieke online geweldfenomenen. Daarnaast ervaren zij nood aan structurele financiering die toelaat om expliciet capaciteit te voorzien voor online werken – bijvoorbeeld in de vorm van tijd, specifieke rollen of bijkomende expertise.

- **Praktijkgerichte ondersteuning binnen organisaties en lokale besturen.** Lokale praktijkwerkers worden geconfronteerd met veel vragen en uitdagingen bij online werken. Lokale besturen en organisaties kunnen hun praktijkwerkers ondersteunen door het ontwikkelen van een expliciete visie op online werken en de vertaling daarvan naar de praktijk. Daarnaast kunnen zij ook richting en houvast bieden door het voorzien van concrete afspraken en praktische werkkaders. Bovenlokale overheden kunnen hen daarin ondersteunen, maar laten best ruimte voor lokale invulling. Eerder dan strikte richtlijnen biedt men vanuit Vlaanderen bij voorkeur richting en ondersteuning aan lokale besturen en organisaties bij het uitwerken van lokale werk- en handelingskaders.
- **Versterking van kennis en kennisopbouw.** Praktijkwerkers ervaren heel wat drempels op het vlak van kennis en expertise. Zij wijzen er echter op dat er grenzen zijn aan de individuele kennisopbouw: het is niet haalbaar of wenselijk dat alle praktijkwerkers voortdurend volledig mee zijn met de snel evoluerende online wereld. Ze wijzen zowel op het belang van gerichte vorming als op de nood om een algemene 'online reflex' te stimuleren via basisopleidingen voor politie-, onderwijs- en sociaal werk. Daarnaast benadrukken ze het belang van systematische kennisopbouw rond online werken, zodat men beter zicht krijgt op wat er goed functioneert onder welke omstandigheden.
- **Versterking van onlife netwerken en samenwerking.** Lokale praktijkwerkers onderstrepen het belang van systematische integratie van de online dimensie in bestaande lokale netwerken en overlegstructuren. Ook vinden zij het belangrijk dat de online werking zelf via deze netwerken wordt georganiseerd, bijvoorbeeld door lokale online initiatieven op elkaar af te stemmen. Geen enkele actor heeft op zichzelf een volledig zicht op wat er online leeft. Daarom is informatie-uitwisseling tussen lokale partners nodig.
- **Structurele verankering van online werken binnen sectoren.** Online werken wordt best verankerd binnen afzonderlijke sectoren en beleidsdomeinen, zoals het jeugdwerk, hulpverlening, straathoekwerk en sociaal werk. Men verwijst hierbij naar succesvolle voorbeelden uit andere domeinen, zoals het werken met referentiepersonen (bijvoorbeeld API-referentiepersonen) of ondersteunende coördinatoren binnen teams en organisaties.

## Getuigenis 4: Gevangen in algoritmes: dialoog en reflectie als sleutels in disengagement



D.<sup>a</sup> begeleidt disengagement-trajecten voor personen die voorkomen in de GGB T.E.R. (Gemeenschappelijke Gegevensbank Terrorisme, Extremisme, Radicaliseringsproces). Het kan daarbij gaan om mensen die gearresteerd zijn voor terroristische feiten, maar ook om personen die tijdens hun detentie radicaliseren.

D.: "Ik merk dat onze doelgroep veranderd is. Waar het vroeger vooral ging om mensen die sterk ideologisch geïnspireerd waren, waarbij fysieke contacten en netwerken een belangrijke rol speelden, zien we een verschuiving naar mensen die minder sterk ideologisch onderlegd zijn. We merken nu dat **veel mensen puur online geradicaliseerd zijn en niet actief waren in offline groepen.**

In onze begeleidingstrajecten geven we de nodige aandacht aan hun online activiteiten. Sommige cliënten geven aan dat ze zich niet volledig bewust waren van de gevolgen van hun online gedrag, zoals het delen van filmpjes, propaganda of gesprekken over wapens. Enerzijds weten ze wel dat wat ze doen 'niet helemaal oké' is – hun groepen op Telegram worden bijvoorbeeld soms offline gehaald – maar wat dat concreet betekent, bijvoorbeeld welke straffen eraan verbonden zijn, daar hebben ze soms geen duidelijk beeld van.

Onlangs begeleidde ik iemand die in de gevangenis zat vanwege zijn online activiteiten. Pas daar beseftte hij wat de gevolgen van zijn online gedrag waren. Sommige cliënten reageren ook gefrustreerd op het feit dat hun online gedrag al een hele tijd werd opgevolgd voordat ze gearresteerd werden. Ze geven dan aan dat ze liever vroeger eens gewaarschuwd waren over hun gedrag en over de mogelijke gevolgen ervan. Tegelijk kan ik hier alleen spreken vanuit wat cliënten mij vertellen, en kijken veiligheidsdiensten daar mogelijk anders naar.

Er zijn ook cliënten die enigszins opgelucht zijn dat ze in de gevangenis zitten omdat ze zo uit hun extreme milieu zijn gehaald. Dat was anders misschien niet gelukt.

**In disengagement-trajecten gaan we met cliënten in gesprek over hun online gedrag,** propaganda, algoritmes en de informatie die ze online te zien krijgen. Daarbij werken we met socratische gespreksvoering. **De socratische dialoog** is een open, vragende manier van in gesprek gaan, zonder te oordelen. Als iemand bijvoorbeeld iets vertelt over een filmpje of een statement dat hij of zij heeft gezien, vraag ik: 'Hoe denk je daarover?' of 'Wat maakt dat je op deze manier daarnaar kijkt?' We bevragen ook welke bronnen ze raadplegen, en hoe ze kunnen weten welke bronnen betrouwbaar zijn. In disengagement-trajecten **gaat het niet om: 'Dit mag je denken en dat niet.'** Dat is niet mijn rol. Mijn rol is om mensen aan te moedigen om zelf kritisch na te denken, door dieper in te gaan op bepaalde vragen, reflectie te stimuleren en twijfel te creëren. **We gaan samen op zoek naar hoe ze een plaats kunnen vinden in deze maatschappij, binnen onze democratische normen en waarden.** Uiteraard benoemen we het ook wanneer gedrag niet acceptabel is. Het doel blijft immers dat mensen niet langer handelen naar gewelddadige of extremistische ideeën.

Dit is natuurlijk een lang proces. In de eerste gesprekken begin ik nooit meteen over propaganda. Dat komt pas wanneer er voldoende vertrouwen is opgebouwd en er ruimte is voor openheid. Daarbij hoort ook psychosociale ondersteuning: we betrekken het netwerk rond de persoon, bekijken wie daarin een rol speelt en staan stil bij toekomstperspectieven en mogelijkheden. Ook thema's als 'slachtofferschap' en 'daderschap' komen aan bod.

Naast mijn werk in disengagement-trajecten ondersteun ik ook lokale besturen bij preventieve trajecten, voor mensen die nog niet zo ver in het radicaliseringsproces zitten. Daarbij valt voor mij vooral de rol van algoritmes op. Het lijkt me heel belangrijk om mensen op een praktische manier te laten zien hoe algoritmes hun kijk op de wereld beïnvloeden en sturen. De theorie ken ik wel, maar in de praktijk zou ik nog sterker willen kunnen tonen hoe algoritmes werken: bijvoorbeeld hoe snel je in bepaalde online omgevingen terecht komt wanneer je op extremistische content klikt."

a Getuigenis opgetekend door de onderzoekers en op verzoek van de getuige geanonimiseerd.

# 6

## Slotbeschouwing



In dit onderzoek bekeken we hoe lokale actoren in Vlaanderen strategieën voor vroegdetectie en preventie ontwikkelen, waarin zowel de online als offline wereld een rol spelen. Zo'n online aanpak is noodzakelijk om in te spelen op de veranderende context van gewelddadige radicalisering en schadelijke polarisatie, waarin de online dimensie niet langer weg te denken is. We brachten in kaart (i) hoe lokale actoren kunnen inzetten op online vroegdetectie en preventie en (ii) hoe deze online activiteiten kunnen worden ingebed in bestaande lokale strategieën.

Op basis van de input van meer dan 250 lokale praktijkwerkers – waaronder medewerkers van lokale besturen, hulpverlening, jeugd(welzijns)werk, straathoekwerk en lokale politie – kregen we een duidelijk beeld van hoe de online dimensie vandaag al wordt meegenomen in lokale aanpakken. Daarnaast onderzochten we hoe actoren staan tegenover online werken, welke randvoorwaarden zij belangrijk vinden voor duurzame online inzet en welke ondersteuningsnoden zij ervaren.

Uit het onderzoek blijkt dat er in Vlaanderen reeds tal van online praktijken bestaan binnen lokale besturen, politie, jeugdwerk en hulpverlening – vaak met heel verschillende doelstellingen, doelgroepen, gebruikte tools en werkwijzen. Tegelijk blijft online werken vaak beperkt tot gekende concepten, zoals het beheren van communicatiekanalen van de eigen organisatie of het delen van informatie en ondersteuning richting de doelgroep, voornamelijk op Facebook en Instagram. Veel minder gebruikt zijn bijvoorbeeld platforms waar ook jongeren zitten, zoals TikTok, Snapchat of Roblox. Bovendien gaat het in de meeste gevallen om communicatie die vanuit de organisatie naar de doelgroep vertrekt, eerder dan om echt outreachend online werk, waarbij professionals actief aanwezig zijn op digitale platforms waar de doelgroep zich bevindt. Er is ook een duidelijk gebrek aan inspiratie en voorbeelden van innovatieve praktijken – zoals vormen van digitale buurtwerking, een digitale wijkagent, of burgerparticipatieplatforms – alsook een beperkte organisatorische verankering.

Op basis van deze centrale bevinding over online werken in het lokale praktijklandschap in Vlaanderen, komen vier belangrijke aandachtspunten naar voren.

**1. Draagvlak voor online werken, maar nood aan bewuste en contextgevoelige keuzes.**

Veel praktijkwerkers zijn al actief in de online wereld en zien de meerwaarde ervan in. Er is duidelijk draagvlak om hier verder op in te zetten en bijkomende ondersteuning te ontwikkelen.

Het onderzoek toont ook dat online werken niet voor alle taken en werkzaamheden van meerwaarde is, of in de plaats kan komen van fysieke werking, en steeds contextsensitief benaderd moet worden. Online werken biedt enorme mogelijkheden, maar vraagt doordachte keuzes: waarom, waar en hoe zetten we het in? Het moet geen doel op zich zijn, maar een middel om concrete doelstellingen te realiseren, bijvoorbeeld om zicht te krijgen op wat er online leeft bij jongeren of om burgers te bereiken die in de fysieke werking moeilijk bereikbaar zijn.

Online werken is ook niet zaligmakend. Vaak brengen juist die elementen die meerwaarde bieden ook beperkingen of risico's met zich mee. Zo kan een groter potentieel bereik door de vervagende grenzen van de online wereld het tegelijk moeilijker maken om effectief de juiste doelgroep te bereiken of überhaupt op te vallen tussen de overvloed aan online content. Het asynchrone en anonieme karakter van online interacties kan voor praktijkwerkers drempelverlagend werken, doordat zij gemakkelijker in contact komen met de doelgroep en gevoelige vragen sneller gesteld worden. Tegelijk kan dit het opbouwen van een duurzame vertrouwensband bemoeilijken. Voor praktijkwerkers betekent dit dat vertrouwen sneller onder druk kan komen te staan en ook sneller kan worden geschaad. Daarnaast vergroot online werken hun kwetsbaarheid, omdat zij minder controle hebben over hoe hun communicatie wordt gedeeld, geïnterpreteerd of verder verspreid.

Daarnaast blijft de fysieke wereld cruciaal. Onderzoek naar radicalisering toont dat radicaliseringsprocessen zelden puur online verlopen. Het blijft dus essentieel om in te blijven zetten op beschermende factoren en het verminderen van risicofactoren in de offline wereld. Online en offline dimensies versterken elkaar, waardoor een geïntegreerde aanpak noodzakelijk blijft. Dit betekent ook dat niet alle actoren plots volledig hoeven over te schakelen naar online werken: online inzet moet altijd passen binnen de bredere visie van de organisatie.

**2. Draagvlak alleen volstaat niet: ook capaciteit en duidelijke kaders zijn nodig.** Hoewel er draagvlak is voor online werken, betekent dit niet dat organisaties dit automatisch kunnen realiseren. Praktijkwerkers die de meerwaarde zien, botsen vaak op obstakels en ervaren verschillende ondersteuningsnoden, bijvoorbeeld op het vlak van beleidskaders, praktijkgerichte ondersteuning, organisatorische inbedding, capaciteit en middelen, en kennis en expertise.

Online werken vereist niet dat alles fundamenteel anders moet gebeuren. Veel professionele basisprincipes blijven ook online cruciaal: signalen contextgericht

interpreteren, een open en niet-veroordelende houding aannemen bij outreachend werken, transparant en eerlijk zijn om vertrouwen op te bouwen, en zorgvuldig afwegingen maken rond meldingsplicht en beroepsgeheim bij het delen van signalen. Ook bij het herkennen van signalen van radicalisering draait het vaak minder om het herkennen van specifieke symbolen of memes, en meer om het kunnen inschatten wanneer gedrag problematisch wordt – bijvoorbeeld bij een plotse afsluiting van contacten, isolatie van anderen, of opvallende vijandigheid tegenover anderen.

Tegelijk verlopen enkele aspecten online anders en vragen deze specifieke aandacht. Online laat bijna elke handeling een spoor na: profielen bekijken, gesprekken starten of posts liken worden automatisch genoteerd. Daardoor wordt het regelgevend kader, zoals privacy- en gegevensbeschermingsregelgeving, zichtbaarder en belangrijker. Het is daarom essentieel dat regelgeving aansluit bij de praktijk en dat praktijkwerkers goed weten wat kan en niet kan.

Bestaande praktijk- en beleidskaders sluiten ook niet altijd aan op online werken. Dit betekent niet dat alles herzien moet worden, maar wel dat moet worden nagedacht over mogelijke overlappen en lacunes. Bovenlokale niveaus kunnen hier een rol spelen, bijvoorbeeld door samenwerking en uitwisseling te versterken (bijvoorbeeld zodat doorverwijzing tussen organisaties en regio's vlot kan verlopen), digitale instrumenten centraal te ontwikkelen (zoals chatfuncties of chatbots met doorverwijzing op basis van postcode of thematiek) en voldoende tijd en middelen te voorzien. Het ontwikkelen van werkzame online praktijken is immers een proces van lange adem, met vallen en opstaan.

**3. Specifieke inzichten rond schadelijke polarisatie en gewelddadige radicalisering ontbreken nog.** Lokale actoren erkennen zowel online schadelijke polarisatie als gewelddadige radicalisering als reële problematieken binnen hun doelgroep en zien zichzelf in grote mate als actor in de aanpak. Tegelijk blijkt doorheen het onderzoek dat schadelijke polarisatie voor veel actoren nog een diffuus concept is. Tijdens de bevraging, de focusgroepen en de interviews kwam gewelddadige radicalisering duidelijker naar voren als herkenbaar fenomeen (weliswaar met de bijbehorende onzekerheden rond signaaldetectie en -interpretatie), terwijl schadelijke polarisatie minder spontaan werd benoemd. Dit doet vermoeden dat het concept voor lokale actoren nog diffuus is, en dat het belangrijk is om verder na te denken over wat het precies inhoudt en hoe erop kan worden ingezet.

Daarnaast laat het onderzoek zien dat binnen de preventiepiramide bepaalde actieniveaus beter vertrouwd zijn dan andere. Praktijken op de brede basis – zoals algemeen welzijnswerk, hulp- en dienstverlening en jeugdwerk – zijn goed ingeburgerd, evenals secundaire en tertiaire preventie gericht op specifieke risicogroepen of individuen (bijvoorbeeld binnen het kader van LIVC R). Online primaire preventie daarentegen, gericht op de brede samenleving om processen van radicalisering of schadelijke polarisatie te voorkomen, is voor veel actoren minder duidelijk en vraagt verdere uitwerking. Inspirerende praktijken werden in het onderzoek verzameld ter ondersteuning van deze ontwikkeling en kunnen een hefboom vormen voor het uitbouwen van innovatieprojecten

in Vlaanderen. Denk hierbij aan digitale wijk- en buurtwerkingen, veilige online ontmoetingsplekken en het creëren van online ruimtes voor dialoog en debat.

**4. Blinde vlekken op het vlak van online vroegdetectie.** Binnen het lokale praktijklandschap blijven er belangrijke blinde vlekken bestaan op het vlak van online vroegdetectie van gewelddadige radicalisering. Een grote uitdaging, vooral benoemd door politionele actoren, is de combinatie van een overvloed aan online signalen en de tijd die nodig is om deze te monitoren en correct in te schatten. Daarnaast is er de problematiek van onder de radar blijvende online radicalisering. Bepaalde vormen van online activiteit onttrekken zich bewust aan zichtbaarheid, bijvoorbeeld in gesloten groepen of afgeschermd netwerken. De mogelijkheden voor politiediensten om deze contexten te monitoren zijn beperkt, zeker in functie van bestuurlijke opvolging of vroegtijdige signalering.

Tegelijk wijzen deelnemers op een toekomstige uitdaging: naarmate meer praktijkwerkers online actief worden, zal ook het aantal signalen toenemen. Dit verhoogt de druk op politiediensten om deze signalen correct te interpreteren en op te volgen.

Dit onderstreept het belang van duidelijke kaders voor praktijkwerkers in dit opzicht, zodat zij beter kunnen inschatten hoe signalen te interpreteren, wanneer een risico verhoogd is, en wanneer en naar wie moet worden doorverwezen. Tot slot blijft ook het versterken van de LIVC R als geheel belangrijk. Verschillende deelnemers signaleren namelijk nog structurele drempels in de werking, onder meer rond rolduidelijkheid, vertrouwen en informatiedeling.

Extremisme en terrorisme zijn geen nieuwe fenomenen in België, maar hun uitingsvormen veranderen sterk. Net zoals tien jaar geleden het vertrek van honderden jonge landgenoten naar Syrië een plotse verschuiving veroorzaakte en pionierende steden noopte tot een Vlaams preventiebeleid, zien we vandaag opnieuw veranderingen in de manier waarop radicalisering en extremisme zich uiten. Het is opnieuw cruciaal om pioniers die nieuwe aanpakken ontwikkelen te ondersteunen en succesvolle praktijken breed uit te rollen, zodat preventie effectief kan inspelen op de veranderende context.

## Eindnoten

- 1 Zie bijvoorbeeld Gudka, M., Gardiner, K. L. K., & Lomas, T. (2023), 'Towards a Framework for Flourishing through Social Media: A Systematic Review of 118 Research Studies', *The Journal of Positive Psychology*, 18:1, p. 86–105; Avci, H., Baams, L. & Kretschmer, T. A. (2025), 'Systematic Review of Social Media Use and Adolescent Identity Development', *Adolescent Research Review*, 10, p. 219–236.
- 2 John Suler (2004), 'The Online Disinhibition Effect', *Cyberpsychology & Behavior*, The Impact of the Internet, Multimedia and Virtual Reality on Behavior and Society', 7:3.
- 3 John Suler (2004), 'The Online Disinhibition Effect', *Cyberpsychology & Behavior*, The Impact of the Internet, Multimedia and Virtual Reality on Behavior and Society', 7:3.
- 4 Bart Vyncke, Baldwin Van Gorp Michaël Opgenhaffen (2022), *Online polarisering. Slim omgaan met trollen, hartluchters, meelezers en meer*, Vlaams Vredesinstituut, p. 6-7.
- 5 Bart Vyncke, Baldwin Van Gorp Michaël Opgenhaffen (2022), *Online polarisering. Slim omgaan met trollen, hartluchters, meelezers en meer*, Vlaams Vredesinstituut, p. 6-7.
- 6 Zie bijvoorbeeld VSSE (2025), *Jaarverslag 2024*.
- 7 Bakker, G. et al. (2025), *Van meme tot moord. Hoe online extremistische broedkamers een nieuwe generatie van geweld kweken*, The Hague Centre for Strategic Studies, p. 16-20.
- 8 Zie bijvoorbeeld Inger Storm Sandboe & Milan Obaidi (2023), 'Imagined Extremist Communities: The Paradox of the Community-Driven Lone-Actor Terrorist', *Perspectives on Terrorism*, 17:4, p. 19-4.
- 9 Barracosa, S., & Cherney, A. (2025), 'An Integrated Model for Youth Radicalisation: Examining the Impact of Life-Course and Situational Factors', *Behavioral Sciences of Terrorism and Political Aggression*, p. 1–22.
- 10 Zie bijvoorbeeld VSSE (2025), *Jaarverslag 2024*.
- 11 Zie bijvoorbeeld Cops, D., Pauwels, A., & Van Alstein, M. (2020), *Gewelddadige radicalisering & polarisering*, Brussel: Vlaams Vredesinstituut.
- 12 Hannah Arendt Instituut (2024), *Online outreachend werken. Een verkennend kader voor lokale besturen*.
- 13 Zie VVSG (2023), *Rapport Radicalisering & Polarisatie*, Ledenbevraging 2022, p. 38 en p. 45.
- 14 Voor een uitgebreidere toelichting bij deze begrippen verwijzen we naar eerder werk van het Vlaams Vredesinstituut. Zie bijvoorbeeld Cops, D., Pauwels, A., & Van Alstein, M. (2020), *Gewelddadige radicalisering & polarisering*, Brussel: Vlaams Vredesinstituut; Van Alstein, M. (2021), *Polarisatie, conflict en vrede: Gewelddoos omgaan met tegenstellingen en spanningen*, Brussel: Vlaams Vredesinstituut.
- 15 Vermeire, L., Van den Broeck, W., & Mariën, I. (2022), *Digitaal Jeugdwerk in Vlaanderen*, onderzoek in opdracht van Vlaamse Overheid, Departement Cultuur, Jeugd en Media, Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel.
- 16 Zie bijvoorbeeld Whittaker, J. (2022), 'Rethinking Online Radicalization', *Perspectives on Terrorism*, 16:4, p. 27-40.
- 17 Zie bijvoorbeeld Pauwels, A. (2025), *Toekomstbestendig radicaliseringsbeleid*, Brussel: Vlaams Vredesinstituut.
- 18 Vermeire, L. & Van den Broeck, W. (2025), *GAME ON – Gaming in Vlaams digitaal jeugdwerk*, Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel, p. 13.
- 19 Politie.nl (z.d.), *De digitale wijkagent*, <https://www.politie.nl/informatie/de-digitaal-wijkagent.html>
- 20 Respondent 1, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 21 Interview 12.
- 22 Interview 11.
- 23 Interview 6.
- 24 Respondent 7, focusgroep 1, 17 september 2025.
- 25 Focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 26 Zie bijvoorbeeld Pauwels, A. & De Waele, M. (2022), *De lokale aanpak van radicalisering: hoe toekomstbestendig is de LIVC R?*, Brussel: Vlaams Vredesinstituut.
- 27 Focusgroep 1, 17 september 2025; focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 28 Focusgroep 1, 17 september 2025; Interview 5.
- 29 Respondent 1 en 2, focusgroep 1, 17 september 2025.
- 30 Focusgroep 1, 17 september 2025; focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 31 Respondent 1, focusgroep 1, 17 september 2025.
- 32 Interview 5.
- 33 Respondent 8, focusgroep 1, 17 september 2025.
- 34 Focusgroep 1, 17 september 2025.
- 35 Respondent 1, focusgroep 1, 17 september 2025.
- 36 Respondent 7, focusgroep 1, 17 september 2025.
- 37 Focusgroep 1, 17 september 2025.
- 38 Focusgroep 1, 17 september 2025.
- 39 Focusgroep 1, 17 september 2025.
- 40 Focusgroep 1, 17 september 2025.
- 41 Focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 42 Focusgroep 1, 17 september 2025.
- 43 Interview 12.
- 44 Respondent 1, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 45 Interview 5.
- 46 Focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 47 Zie bijvoorbeeld <https://onlinehulp-vlaanderen.be/blog/berichtenapps-gebruiken-in-de-hulpverlening-dit-moet-je-weten>
- 48 Interview 7.
- 49 Respondent 5, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 50 Respondent 3, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 51 Respondent 4, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 52 Respondent 4, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 53 Interview 7.
- 54 Interview 11.
- 55 Interview 7.
- 56 Interview 7.
- 57 Respondent 1, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 58 Focusgroep 2, 29 september 2025.

- 59 Respondent 2, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 60 Respondent 6, focusgroep 1, 17 september 2025.
- 61 Er bestaat een 'light'-versie van de COPRRA-training, gericht op andere professionals.
- 62 Interview 12.
- 63 Interview 13.
- 64 Respondent 6, focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 65 Interview 1.
- 66 Interview 13.
- 67 Respondent 5, focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 68 Focusgroep 2, 29 september 2025.
- 69 Focusgroep 2, 29 september 2025.
- 70 Interview 7.
- 71 Respondent 5, focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 72 Interview 12.
- 73 Respondent 3, focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 74 Respondent 5 en 7, focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 75 Respondent 3, focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 76 Respondent 2, focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 77 Respondent 2, focusgroep 1, 17 september 2025.
- 78 Respondent 4, focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 79 Focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 80 Respondent 4, focusgroep 5, 22 oktober 2025.
- 81 Respondent 1, focusgroep 5, 22 oktober 2025.
- 82 Respondent 4, focusgroep 5, 22 oktober 2025.
- 83 Respondent 1, focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 84 Respondent 4, focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 85 Respondent 6, focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 86 Respondent 6, focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 87 Respondent 2, focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 88 Respondent 6, focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 89 Respondent 5, focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 90 Respondent 1, focusgroep 5, 22 oktober 2025.
- 91 Respondent 1, focusgroep 5, 22 oktober 2025.
- 92 Respondent 5, focusgroep 4, 13 oktober 2025.
- 93 Interview 13.
- 94 Respondent 3, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 95 Interview 11.
- 96 Interview 11.
- 97 Interview 4.
- 98 Respondent 1, focusgroep 5, 22 oktober 2025; Interview 4.
- 99 Respondent 1, focusgroep 5, 22 oktober 2025.
- 100 Respondent 1, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 101 Interview 4; Interview 12.
- 102 Respondent 1, 2, 4, 5 en 6, focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 103 Respondent 4 en 6, focusgroep 3, 7 oktober 2025.
- 104 Respondent 3, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 105 Interview 8; Interview 12; Respondent 1, focusgroep 2, 29 september 2025.
- 106 Interview 4.
- 107 Interview 4.
- 108 Interview 4.
- 109 Interview 4.





**vlaams  
vredesinstituut**

**[www.vlaamsvredesinstituut.eu](http://www.vlaamsvredesinstituut.eu)**

Het Vlaams Vredesinstituut is een onafhankelijk instituut  
voor vredesonderzoek bij het Vlaams Parlement