

Amsterdam, 15 mei 2009

Betreft: antwoord ten aanzien van vragen van minister van der Laan over Marokko.nl



MAROKKO MEDIA

T 020 617 23 74

F 020 615 80 96

JAN EVERTSENSTRAAT 727
1061 XZ AMSTERDAM

WWW.MAROKKOMEDIA.NL

KVK 34189292

GIRO 9309599

BTW NL8126.75.290.B01

Geachte minister van der Laan, beste Eberhard,

Na aanleiding van het gesprek dat wij met u hebben gehad willen wij u nogmaals direct en zonder enig voorbehoud onderstrepen dat strafbare uitingen niet thuis horen op MAROKKO.nl. Wij betreuren het dan ook ten zeerste als dergelijke uitingen toch op onze community te vinden zijn en verwijderen deze, bij herkenning, te allen tijde zo snel mogelijk!

U heeft ons verzocht na te denken over een nog strikter moderatiebeleid, dan tot nu toe, waarbij deze strafbare uitingen 'prompt' worden verwijderd. We willen alles doen wat in ons vermogen ligt om hier werk van te maken. Waar we kunnen, streven we ernaar, dergelijke berichten binnen 1 uur te verwijderen, al kunnen we hier geen garantie voor geven.

In dit antwoord van Marokko Media / MAROKKO.nl maken we duidelijk welke krachtige inzet we plegen om tot een 'prompte' verwijdering te komen.

Wij zijn blij met uw opzet om racistische en discriminerende uitingen op internet in een bredere context dan alleen Marokko.nl te gaan beoordelen.

Met bereik van meer dan een miljoen unieke bezoekers per maand¹ en het bereik van 70 tot 75% van de Marokkaans Nederlandse jongeren in Nederland tot 35 jaar², is MAROKKO.nl onderscheidend op internet.

Alvorens op te sommen welke inspanningen we in gang zullen zetten, om tot een optimale moderatie te komen, willen we graag eerst de context van beheervraagstukken op een community als MAROKKO.nl schetsen.

Context van moderatie

- We opereren in een juridisch grijs gebied, waarbij berichten in hun context moeten worden beoordeeld hetgeen regelmatig meer tijd vraagt dan prompt bij beoordeling per uiting;
- De interactie op een community als MAROKKO.nl is anders dan op een blog als bijvoorbeeld Geenstijl.nl of nieuwssites als nu.nl en Telegraaf.nl. Men heeft op MAROKKO.nl de mogelijkheid om zelf discussies te starten waardoor de beheerders veel meer discussies in de gaten moeten houden (net zoals bij communitywebsites als Fok.nl).
- De toename aan berichten vraagt een toenemende inspanning rond moderatie. Op MAROKKO.nl worden nu maandelijks ongeveer 1.4 miljoen berichten door leden geplaatst.

¹ Bron: Google analytics.

² Bron: Mediabereik onderzoek onderzoeksbureau Motivaction in opdracht van Stimuleringsfonds voor de pers.

- Ook reageert men op MAROKKO.nl veel op elkaar tijdens de discussies (discussies in discussies) die daardoor op meerdere manieren door de moderator geïnterpreteerd dienen te worden (wat extra tijd vraagt);
- Botsingen tussen de vaste bezoekers (merendeels van Marokkaans Nederlandse afkomst) en extreem / populistische rechtse bezoekers vinden op MAROKKO.nl frequenter plaats en nemen de afgelopen tijd - met name door toenemende media aandacht rond Marokkaanse Nederlanders - steeds meer toe;
- De huidige sfeer in de samenleving met 'een verharding van de maatschappelijk verhoudingen' lijken online weerspiegeld te worden. Veel rechts-populistische uitingen wakkeren discriminatie van Moslims en Marokkanen op sites als MAROKKO.nl aan en zorgen ook op hun beurt weer voor een tegenreactie van, onder andere, de Marokkaans Nederlandse bezoekers op deze uitingen;
- Nazorg door het beheer van het forum: het beheer betekent op MAROKKO.nl niet uitsluitend het verwijderen van berichten, maar ook een interactie met de leden die het wel of niet eens zijn met de ingrepen en dat vergt vaak ook veel tijd;
- Daarnaast fungeren de moderatoren in de discussies ook als scheidsrechters en online-jongerenwerkers om bij onrust de onderlinge vrede te bewaren (dit uit zich bijvoorbeeld in preventieve maatregelen zoals berispingen alvorens men tot verbanning overgaat, wat ook tijd vraagt). In dit moderatie proces worden de leden gewezen op wat wel of niet toelaatbaar is en waar men wel of niet over de schreef is gegaan, om herhaling te voorkomen. In veel van deze gevallen gaat het om (jonge) bezoekers die zich simpelweg niet bewust zijn van het feit dat ze iets strafbaars schrijven.

In ons overleg hebben we de mogelijkheden besproken om berichten, waarvan niet direct duidelijk is of ze strafbaar zijn, wel of niet te verwijderen. We komen dan in een discussie uit over strafbaarheid versus de moreel verwerpelijkheid van deze berichten. De PVV haalt, naast de evident strafbare teksten die we prompt willen verwijderen, veel uitingen aan die niet strafbaar zijn maar wel moreel verwerpelijk (overigens uit de PVV zich op gelijksoortige wijze). Ter bevordering van discussie verwijderen wij niet alle moreel verwerpelijke berichten gericht aan wie dan ook. De vrijheid van meningsuiting is ook voor ons een groot goed. Het heeft in onze ogen geen zin om de uiting van internet te verwijderen als je weet dat deze mening gewoon in het hoofd van de persoon blijft bestaan. Dan liever zichtbaar met de mogelijkheid om met elkaar in discussie te gaan over de uiting en tegenargumenten aan te dragen, dan net doen alsof dergelijke verwerpelijke gedachten niet bestaan.

Tot slot vragen wij ons af hoe het toch kan dat er bijna nooit iemand is veroordeeld voor het schrijven van strafbare uitingen op internet. Dat dit zo weinig gebeurt laat, in onze ogen, zien hoe moeilijk het blijktbaar is om vast te stellen of een uiting strafbaar is.

Alles afwegende lijkt het ons dan ook teveel aan ons gevraagd om de garantie af te geven dat er helemaal nooit meer iets strafbaars - binnen welke termijn dan ook - te vinden zal zijn op MAROKKO.nl. Daarvoor is ook de massaliteit van uitingen te omvangrijk binnen een 24/7 medium. Vandaar dat het ook voor ons ondoenlijk is om een harde termijn af te spreken: u mag ons er echter wel aan houden dat wij alles zullen doen, wat redelijkerwijs in ons vermogen ligt, om strafbare of zeer kwetsende uitingen (een categorie die ruimer is dan strafbare uitingen) zo snel mogelijk te verwijderen, als het enigszins mogelijk is zelfs binnen één uur. Hieronder geven wij een pakket maatregelen aan die wij zullen nemen om aan u wens – die, zoals we al aangaven, alleszins redelijk is – zo goed mogelijk tegemoet te komen.

Aanscherpen van het beheer op MAROKKO.nl

Gefaseerd beheer verder versterken:

- Admins, webmaster en redactie houden gedurende een groot deel van de dag toezicht op de 'zware' rubrieken: de rubrieken zoals Marokkaanse Jongeren en Actualiteit (MJA rubriek en de rubriek Islam & Ik), waar de discussies 'op het scherpst van de snede' gevoerd worden;
- Professional (hoofdmoderator) beheert dagelijks actief de 'zware' rubrieken met meer ureninzet om de strafbare - en zeer kwetsende uitingen te signaleren;
- De getrainde moderatoren (vrijwilligers) helpen bij de actieve moderatie op deze 'zware' rubrieken aangestuurd door de hoofdmoderator;
- Een automatisch zoekstelsel biedt (gekoppeld aan de trefwoorden lijst, zie beneden) een verdere borging op strafbare uitingen;
- Professionals stemmen regelmatig af met de moderatoren op de 'zware' rubrieken welke trends er zichtbaar zijn rond strafbare uitingen en diens plegers en hoe hierbij te handelen;

Moderators verder instrueren en prioriteiten verduidelijken:

- Meer prioriteit geven aan de gerapporteerde berichten³;
- Binnen de toegewezen rubrieken op het forum afstruinen op strafbare en/of ontoelaatbare uitingen;
- Ten slotte, klachten en berichten van leden met meer snelheid afhandelen;

Verdere borging van en voor het beheer doorvoeren:

- Naast het versturen van gerapporteerde berichten aan de verantwoordelijk moderators deze ook versturen naar een centrale plek voor een dubbele controle door de admins en hoofdmoderator;
- Het huidige team van moderators (vrijwilligers) doorlichten op efficiëntie en hier een hogere standaard voor creëren (wie niet voldoet valt af);
- De 'meldknop' om ontoelaatbare berichten te rapporteren bij de leden en de moderators meer promoten;
- We hebben inmiddels de mogelijkheid gecreëerd om twijfelachtige berichten te laten toetsen bij KLPD, meldpunt cybercrime;
- IP-ban is bij ons onlangs geëffectueerd (ook via proxy servers is dit niet meer mogelijk vanuit één IP adres te registeren);

Staan de algemene activiteiten voortzetten:

- Wij zullen het archief van de community volledig opschonen;
- We blijven, zoals we overigens al jaren doen, ook in de toekomst de moderatoren trainen.

³ Een gerapporteerd bericht is een bericht dat leden aan het moderatieteam kunnen sturen (er staat bij elke reactie op het forum een knop waarmee leden misstanden aan het beheer kunnen melden).

Trefwoordenlijst & diversen

Om de trefwoorden methode in te voeren dient overleg plaats te vinden met meerdere partijen om tot een 'nul-lijst' te komen. We denken voor vervolgstappen aan een op te bouwen dynamisch 'check and balance' systeem met relevante organisaties om zo de trefwoordenlijst up-to-date te houden.

Creëren van een automatisch trefwoorden systeem

ARMS (Automatic Report & Messaging System): Aan de hand van trefwoordenlijst de community database doorzoeken, per dag genereert dit systeem een overzicht met mogelijk strafbare uitingen.

Extra maatregelen rond beheer die nader uitgewerkt kunnen worden:

We zijn al geruime tijd met de UVA, hogeschool INHOLLAND en Hogeschool van Amsterdam in gesprek om te kijken of we in het vrije curriculum van de studenten een "moderatatie-module" aan kunnen bieden. Deze module wordt tevens beschikbaar gesteld aan onze medewerkers en vrijwilligers; via dit traject hopen wij ook meerdere stagiaires in te kunnen schakelen;

Een laatste optie die we zouden willen opvoeren is: bij elke verwijdering van berichten de betreffende leden de gedragsregels / wetsartikelen te mailen die op de verwijdering van toepassing zijn. Dit om meer bekendheid te geven aan de gedragsregels / wetsartikelen. Mogelijke inzet dient met gespecialiseerde organisaties te worden afgestemd.

Team van Marokko Media (Marokko.nl)