



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Handreiking

Omgaan met misinformatie voor medeoverheden



Inhoud

1	Inleiding	4
2	Wat is misinformatie?	5
2.1	Wat is het verschil tussen desinformatie en misinformatie?	5
2.2	Hoe wordt misinformatie verspreid?	5
2.3	Welke technieken bestaan er om misinformatie te produceren?	6
2.4	Is misinformatie strafbaar?	6
2.5	Hoe komen meldingen van misinformatie binnen bij medeoverheden?	8
2.6	Waar kan misinformatie toe leiden?	8
3	Hoe om te gaan met misinformatie als organisatie?	10
3.1	Prebunken van kwetsbare onderwerpen	10
3.2	Beoordelen binnengekomen meldingen	11
3.3	Reactieve maatregelen	12
3.4	Stappenplan Omgaan met misinformatie	13
4	Hoe om te gaan met misinformatie als communicatieadviseur?	14
4.1	Prebunken van kwetsbare onderwerpen	14
4.2	Hoe maak je de afweging om te reageren?	15
4.3	Vier reactiemogelijkheden	16
4.4	Voorbeelden van reacties op misinformatie	17
4.5	Stappenplan	18
5	Hoe om te gaan met misinformatie als politicus?	19
5.1	Preventieve maatregelen	19
5.2	Hoe bepaal je de ernst van een bericht?	19
5.3	Welke acties kunnen politici ondernemen?	19
5.4	Stappenplan	21

1

Inleiding

Door de toenemende digitalisering, de opkomst van generatieve AI en *deepfakes* in de vorm van audio en beeld heeft misinformatie een steeds grotere rol en invloed in Nederland in het publieke debat. Met de inzet van nep-accounts kunnen meningen kunstmatig worden versterkt of verdrukt en zorgen voor het uitvergroten van verschillen binnen de samenleving. Hiermee kan misinformatie een dreiging zijn voor het open publieke debat.

In de praktijk zien we dat de schaal van misinformatie sterk uiteen kan lopen: van grootschalige (inter)nationale campagnes tot lokale casussen binnen een gemeente of provincie. Daarom dient deze herziene handreiking om het bewustzijn van medeoverheden over misinformatie te vergroten. Ook bevat deze herziene handreiking concrete handvatten voor medeoverheden hoe zij het beste om kunnen gaan met misinformatie.

De handreiking licht op de eerste plaats het fenomeen misinformatie toe, waarbij aandacht is voor de verschillende manieren van verspreiding van misinformatie; de vormen die het kan aannemen; relevante wetgeving; en de mogelijke effecten van misinformatie. Dit hoofdstuk is relevant voor iedereen die meer over misinformatie wil weten.

In deze handreiking wordt vervolgens ingegaan op de verschillende handelingsopties voor (1) de organisatie, (2) communicatiemedewerkers en (3) lokale politici. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen preventieve en reactieve handelingsopties. Dit om de meest relevante informatie makkelijker beschikbaar te maken voor de juiste doelgroep.

De verantwoordelijkheid voor de coördinatie van het landelijk beleid op het gebied van des- en misinformatie ligt bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Dit beleid is vastgelegd in de Rijksbrede strategie voor de effectieve aanpak van desinformatie. Benieuwd wat dat beleid is? Kijk dan op: www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/desinformatie/

2 Wat is misinformatie?

Misinformatie is onjuiste of misleidende informatie die wordt verspreid, ongeacht of dit met opzet gebeurt of niet. Omdat misinformatie vaak in één adem wordt genoemd met desinformatie, legt dit hoofdstuk uit wat het verschil is tussen beide fenomenen. Daarna wordt ingegaan op de wijze waarop misinformatie wordt verspreid en de vormen die het kan aannemen. Vervolgens wordt de relevante wetgeving besproken, zoals wetgeving op basis waarvan misinformatie strafbaar kan zijn en de digitaaldienstenverordening. Tot slot wordt besproken hoe medeoverheden meldingen over misinformatie binnen kunnen krijgen en de mogelijke gevolgen van misinformatie.

2.1 Wat is het verschil tussen desinformatie en misinformatie?

Het verschil tussen desinformatie en misinformatie zit in de intentie. Bij desinformatie is de verspreiding van misleidende informatie opzettelijk en is de verspreider of producent zich dus bewust van het feit dat de informatie onjuist of misleidend is. Bij het verspreiden van misinformatie ontbreekt deze kwade intentie of is de kwade intentie niet vast te stellen. Misinformatie kan echter ook schadelijk zijn. Het kan het open publieke debat verstoren of verwarren, terwijl mensen op basis van informatie uit dit debat zowel politieke als alledaagse keuzes maken. Misinformatie kan deze keuzes beïnvloeden zonder dat mensen dat zelf weten.

In de praktijk is erg lastig om te bepalen of iets wel of geen desinformatie is omdat de intentie van de verspreider moeilijk vast te stellen is. Om die reden benadrukt de Rijksbrede strategie voor de effectieve aanpak van desinformatie dan ook dat het bestempelen van berichtgeving als desinformatie geen primaire taak is van medeoverheden. Wel kunnen medeoverheden onjuiste of misleidende informatie vanuit de inhoud tegenspreken wanneer zij inschatten dat dit noodzakelijk is. De focus van medeoverheden ligt daarbij op de inhoud en het mogelijke effect van een bericht en de handelingsopties die daaruit volgen, niet op de mogelijke intentie van de verspreider. Om die reden spreken we in deze handreiking vooral over misinformatie.

Satire, parodie, roddels en kritiek (op de overheid) zijn geen vormen van desinformatie of misinformatie, ondanks dat ze misleidende informatie kunnen bevatten.

Wil je meer weten over de verschillen tussen desinformatie, misinformatie en andere vormen van onjuiste en misleidende informatie? Kijk dan op www.isdatechtzo.nl.

Voorbeeld van desinformatie: op een sociaal media platform maken deelnemers afspraken samen misleidende berichten op een ander platform trending. Dit willen ze doen door massaal dezelfde hashtags te gebruiken, waardoor hun standpunt kunstmatig heel populair wordt. Ze spreken af om mensen die tegengesteld laten horen online aan te vallen en te rapporteren waardoor het tegengestelde onderdrukt wordt.

Voorbeeld van misinformatie: iemand deelt op sociale media een bericht omdat diegene zich zorgen maakt over de inhoud van dat bericht. Zonder dat die persoon het weet, is het bericht afkomstig van een nagemaakte nieuwswebsite.

2.2 Hoe wordt misinformatie verspreid?

- **Via sociale media:** o.a. via tweets, hashtags, in groepen of via video's. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van verschillende technieken om berichten te verspreiden:
 - **Aanbevelingsalgoritmen:** algoritmen op sociale media kunnen sensationele of onjuiste informatie aanbevelen aan gebruikers, waardoor deze meer zichtbaarheid krijgt.

- **Astrourfing:** het kunstmatig creëren van de indruk van spontane, door de gemeenschap geleide steun voor een idee, vaak door middel van valse profielen en gecoördineerde acties.
- **Bots en nepaccounts:** geautomatiseerde accounts (bots) en nepaccounts kunnen grote hoeveelheden misinformatie verspreiden en een schijn van brede steun creëren.
- **Brigading:** massale, gecoördineerde acties van mensen om berichten en meningen op sociale media te onderdrukken of te manipuleren.
- **Clickbait-titels en thumbnails:** sensationele titels en aantrekkelijke afbeeldingen worden gebruikt om de aandacht van gebruikers te trekken en hen aan te moedigen content te delen.
- **Flooding:** het overspoelen van sociale media met een grote hoeveelheid onjuiste content, waardoor juiste informatie wordt ondergesneeuwd.
- **Via websites:** websites kunnen zodanig zijn vormgegeven dat het lijkt dat ze afkomstig zijn van een betrouwbare actor, maar er kan iemand achter zitten met andere intenties. Soms wijkt de URL met één letter af van de betrouwbare website.
- **Via personen:** o.a. influencers die bewust of onbewust worden betaald om misinformatie te verspreiden.
- **Via advertenties:** met betaalde advertenties kunnen d.m.v. microtargeting bepaalde groepen personen heel gericht worden bereikt.
- **Fysiek:** bijvoorbeeld in de vorm van folders, brieven of stickers.

Voor meer informatie over hoe misinformatie kan worden verspreid, kijk op <https://www.isdatechtzo.nl/hoe-wordt-nepnieuws-verspreid/>.

2.3 Welke technieken bestaan er om misinformatie te produceren?

Naast de verspreidingskanalen en -technieken, zijn er verschillende geavanceerde methoden om misinformatie te produceren:

- **Deepfakes:** kunstmatige intelligentie wordt gebruikt om beeld- of geluidsmateriaal te bewerken, waardoor het lijkt alsof mensen iets zeggen of doen wat ze in werkelijkheid nooit gezegd of gedaan hebben. Voorbeelden hiervan zijn:
 - **Voice cloning:** het nabootsen van iemands stem.
 - **Deepfake foto's:** gemanipuleerde afbeeldingen die realistisch lijken.
 - **Deepfake video's:** video's waarin personen dingen zeggen of doen die ze nooit hebben gezegd of gedaan.
- **Hack-and-leak:** vertrouwelijke of gevoelige informatie wordt gehackt en gedeeld met het brede publiek, vaak gemanipuleerd om een bepaald narratief te ondersteunen.
- **Hoaxes en geruchten:** het creëren van valse verhalen of geruchten die worden gepresenteerd als waarheid om verwarring of angst te zaaien.
- **Large Language Models (zoals ChatGPT):** deze modellen kunnen worden ingezet om misinformatie te genereren en te vertalen, wat de verspreiding vergemakkelijkt.
- **Memes:** humoristische en visuele content die misleidende informatie kan bevatten en gemakkelijk gedeeld wordt, waardoor het zich snel verspreidt en mensen misleidt.
- **Photoshopping:** het bewerken van foto's om misleidende beelden te creëren die als echt kunnen worden gepresenteerd.
- **Sockpuppeting:** het gebruik van meerdere valse identiteiten online, bijvoorbeeld met bots, om bepaalde standpunten te promoten of de indruk te wekken van brede steun voor een idee.

2.4 Is misinformatie strafbaar?

Des- en misinformatie vallen in principe onder de bescherming van de vrijheid van meningsuiting. Zoals is vastgelegd in o.a. artikel 7 van de Grondwet, artikel 10 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) en artikel 11 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (Handvest), heeft eenieder het recht op vrijheid van meningsuiting. De vrijheid van meningsuiting is een cruciale voorwaarde voor het open publiek debat, en dit open publieke debat is een belangrijk onderdeel van onze democratie. Dit betekent dat iedereen de vrijheid heeft een mening te koesteren, uit te dragen of te ontvangen, zonder overheidsinmenging.

Deze vrijheid is echter niet onbeperkt. Het doen van sommige uitingen kan wel strafbaar zijn. Bijvoorbeeld wanneer iemand het gebruik van geweld propageert, aanzet tot discriminatie of haat, of iemand nodeloos beledigt. Maar een overheid kan niet zomaar de verspreiding van informatie beperken, louter op grond van het feit dat de informatie onjuist of misleidend is.

Het verspreiden van misinformatie valt onder de vrijheid van meningsuiting en is dus in beginsel niet verboden. Toch kunnen er, in bepaalde situaties, juridische stappen worden ondernomen:

- De uiting zelf is strafbaar, bijvoorbeeld bij uitingen die geweld propageren, aanzetten tot discriminatie of haat, of iemand nodeloos beledigen. Het blijft echter altijd aan een rechter om te beoordelen of hier sprake van is.
- De uiting zelf is niet strafbaar, maar de gevolgen van de misinformatie leiden tot strafbare en/of onrechtmatige feiten. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer iemand overgaat tot vernieling of bedreiging op grond van bepaalde berichtgeving of uitingen. In dit geval is de gedraging strafbaar of onrechtmatig, niet de misleidende content.

Het juridisch kader dat relevant is voor misinformatie bestaat uit het strafrecht, bestuursrecht en privaatrecht.

2.4.1 **Strafrecht**

Het strafrecht richt zich op strafbare overtredingen, waaronder ook strafbare uitingen. Denk hierbij aan smaad (261 Sr), laster (262 Sr), en haatzaaiing (137d Sr). Ook deepfakes (zie 52.3) kunnen strafbaar zijn wanneer ze worden ingezet om iemands reputatie te schaden of iemand mee te bedreigen, bijvoorbeeld door seksuele deepfakes zonder toestemming. Bij strafbare delicten kan aangifte worden gedaan bij de politie en kan iemand vervolgd worden door het OM.

2.4.2 **Bestuursrecht**

Het bestuursrecht kan met name worden ingezet in gevallen waar gevolgen van misinformatie tot strafbare delicten kunnen leiden. Denk bijvoorbeeld aan het instellen van een omgevingsverbod voor een persoon die het buurthuis bekladt met aantijgingen die gelieerd zijn aan misinformatie. Dit kan vallen onder verstoring van de openbare orde waartegen bestuursrechtelijk kan worden gehandeld op grond van de Gemeentewet of de gemeentelijke APV.

2.4.3 **Privaatrecht**

Onrechtmatige uitingen kunnen, op grond van de onrechtmatige daad (artikel 6:162 Burgerlijk Wetboek), leiden tot onder andere een schadevergoeding, een verbod of bijvoorbeeld een rectificatie. Daarnaast kan ook op grond van een verwijzing naar de onrechtmatige daad, een schadevergoeding worden gevorderd bij vernieling of bekladding.

Een voorbeeld van een uitspraak binnen het privaatrecht is de rechtszaak die de gemeente Bodegraven-Reeuwijk aanspande tegen meerdere personen vanwege uitspraken over het bestaan van satanisch-pedofiele netwerken in Nederland en in het bijzonder in Bodegraven-Reeuwijk. In deze rechtszaak besloot de rechter dat het belang om gevrijwaard te blijven van ongefundeerde verdachtmakingen in dit geval zwaarder woog dan de vrijheid van meningsuiting. Daarom werden de gedaagden gevorderd tot staken en verwijderen van de uitlatingen over het bestaan van een dergelijk satanisch-pedofiel netwerk en daarbij betrokken personen.

2.4.4 **Digitaledienstenverordening**

Sinds 17 februari 2024 bestaat er nieuwe Europese wetgeving waarvan één van de doelen is om de verspreiding van illegale en schadelijke content tegen te gaan. Dit is de digitaledienstenverordening (DSA). Deze wet is van toepassing op aanbieders van online diensten die content doorgeven, opslaan of openbaar maken. Denk aan online platformen, zoekmachines en marktplaatsen. De aanpak voor illegale misinformatie verschilt echter wezenlijk van die voor schadelijke maar legale misinformatie.

Bij illegale inhoud, waaronder strafbare misinformatie, moeten online platformen het mogelijk maken voor gebruikers om rechtstreeks melding te maken van die inhoud. Op deze melding dient het platform tijdig een zorgvuldig een besluit te nemen en de melder hierover te informeren. Heeft het platform door de melding daadwerkelijk kennis van de illegale activiteit of inhoud en verwijdert het de illegale inhoud niet of maakt het de inhoud niet ontoegankelijk? Dan vervalt de vrijstelling van aansprakelijkheid uit de DSA. Het platform kan dan, op grond van andere wetgeving dan de DSA, aansprakelijk zijn voor de illegale inhoud.

Tegen de verspreiding van schadelijke, legale inhoud konden online platformen al vrijwillig maatregelen nemen door hierover regels op te stellen in de algemene voorwaarden. Zo hebben veel platformen regels in hun algemene voorwaarden om de verspreiding van onjuiste of misleidende informatie rondom verkiezingsprocessen tegen te gaan. De DSA verplicht platformen om transparant te communiceren over deze algemene voorwaarden. Daarnaast legt de DSA extra verplichtingen op aan zeer grote online platformen en zoekmachines, zoals Facebook, X of TikTok. Deze moeten namelijk

bepaalde risico's van hun dienstverlening voor de samenleving en de democratie identificeren en hiertegen maatregelen nemen om deze risico's te verminderen, met inachtneming van de grondrechten van gebruikers (zoals de vrijheid van meningsuiting). Deze maatregelen hoeven niet te bestaan uit verwijdering van inhoud. Zachtere maatregelen, zoals factchecken, labelen of het via een algoritme minder zichtbaar maken van inhoud, zijn ook opties. Het toezicht op het identificeren en nemen van maatregelen tegen dergelijke risico's door platforms ligt bij de Europese Commissie.

Als een platform een bepaald bericht verwijderd of labelt, kan het zijn dat een gebruiker het hier niet mee eens is. Daarom moeten platformen het mogelijk maken voor gebruikers om in beroep te gaan tegen het besluit van het platform. Dit kan bij het platform zelf. Tot slot kan het ook zijn dat iemand van mening is dat een platform zich niet houdt aan de verplichtingen van de DSA. In dat geval kan je een klacht in te dienen bij de Autoriteit Consument en Markt. Wil je hier meer over weten? Kijk dan op <https://www.acm.nl/nl/online-platforms> of zie het klachtformulier op <https://www.acm.nl/nl/uw-melding-over-een-online-platform-dienst>.

2.5 Hoe komen meldingen van misinformatie binnen bij medeoverheden?

Meldingen van misinformatie kunnen via verschillende kanalen binnenkomen. Enkele voorbeelden zijn:

- **Meldingen van burgers:** Burgers kunnen zelf melding maken bij de gemeente van mogelijke verspreiding van misinformatie.
- **Media:** Journalisten of nieuwsmedia kunnen de medeoverheid op de hoogte stellen van circulerende misinformatie.
- **Sociale mediakanalen:** Reacties op berichten van de eigen organisatie op sociale media kunnen aandacht trekken.
- **Vragen van lokale politici:** Wanneer lokale politici te maken krijgen met misinformatie die over henzelf wordt verspreid, kan het zijn dat ze advies vragen aan de organisatie van de medeoverheid over hoe te handelen. In veel gevallen is het aan de politicus zelf om te bepalen welke reactie gepast en gewenst is. De medeoverheid kan wel informatie verstrekken over het handelingsperspectief door te verwijzen naar hoofdstuk 5 van deze handreiking.

Daarnaast dienen medeoverheden zeer terughoudend te zijn in het monitoren van sociale media op mogelijke verspreiding van misinformatie. Monitoring van sociale media is in veel gevallen namelijk niet toegestaan. Dit omdat er bij monitoring van sociale media persoonsgegevens worden verwerkt en medeoverheden geen expliciete wettelijke grondslag hebben om persoonsgegevens te verwerken in het kader van online onderzoek. Bij het handhaven van de openbare orde is in bepaalde gevallen online onderzoek wel mogelijk. Meer informatie hierover is te vinden in de [handreiking voor gemeenten voor online onderzoek bij het handhaven van de openbare orde](#).

Tip voor de organisatie:

Het kan organisaties helpen een duidelijk proces hebben voor het ontvangen en registreren van meldingen van mis- of desinformatie. Dit kan via een meldpunt op de website, een telefoonnummer of een speciaal e-mailadres.

2.6 Waar kan misinformatie toe leiden?

Misinformatie kan leiden tot maatschappelijke effecten die medeoverheden direct en indirect kunnen raken. Zo worden complottheorieën, polarisatie en maatschappelijke onrust mede-gevoed door de verspreiding van misinformatie.

2.6.1 Complottheorieën

Een complottheorie/complotconstructie is een verzameling overtuigingen die mensen aanvaarden als verklaring voor een maatschappelijke situatie of ontwikkeling die zij als onverklaarbaar, onrechtvaardig of onverdraaglijk ervaren. Complotten gaan vaak over machtige personen uit de zogenaamde elite die in het geheim zouden samenwerken om afschuwelijke doelen te bereiken. Dit zou belangrijke gebeurtenissen in de wereld verklaren. Er kan een kern van waarheid zitten in (delen van) een bepaalde complottheorie. Maar soms zien mensen samenzweringen terwijl er geen of alleen heel zwak bewijs voor is. Complottheorieën zijn daarmee een vorm van misinformatie.

Complottheorieën zijn als zodanig niet strafbaar, maar kunnen zorgen voor problematisch gedrag. Dit is gedrag dat voornamelijk binnen de grenzen van wet- en regelgeving valt, maar dat de democratische rechtsorde (op langere termijn) dreigt te ondermijnen en aantasten. Voorbeelden zijn extreme onverdraagzaamheid richting anderen, het afwijzen van de legitimiteit van democratische instituties, en het afwijzen of belemmeren van democratische processen.

Als mensen eenmaal in complottheorieën geloven, is het heel lastig ze van andere argumenten te overtuigen. Prebunken (mensen van tevoren feitelijke en duidelijke informatie geven waardoor ze minder vatbaar worden voor misinformatie over dat onderwerp) is dan effectiever dan debunken (achteraf een bericht tegenspreken). Meer informatie over prebunken vind je in §3.1 en §4.1 van deze handreiking. Als je te maken hebt met complotdenkers en meer wilt weten over de vraag wanneer mensen problematisch gedrag vertonen onder invloed van deze theorieën, bekijk dan de [handreiking samenzweringen](#) van het Landelijk Steunpunt Extremisme (LSE).

2.6.2 **Polarisatie**

Polarisatie is een toestand waarin er scherpe tegenstellingen bestaan óf een proces waarin tegenstellingen wordt verscherpt. Dit kunnen zowel tegenstellingen zijn op inhoudelijke vraagstukken als in de relatie tussen (vermeende) groepen. In dit laatste geval spreken we van ‘affectieve’ polarisatie. Polarisatie is iets anders dan een conflict of spanningen. Bij polarisatie zijn er uitersten (polen) die uit elkaar (komen te) liggen, terwijl ‘het midden’ kleiner wordt. Polarisatie is dan ook niet goed of fout, het is een algemeen menselijke neiging.

Polarisatie behelst risico s én kansen. Met name affectieve polarisatie behelst risico s: de verarming van dialoog, afhaken van burgers, radicalisering, en feitenpolarisatie, wat dan weer nauw samenhangt met misinformatie. Polarisatie kan ook positieve effecten hebben. Het kan een aanzet zijn tot sociale verandering en emancipatie van achtergestelde groepen. Ook kan het zorgen voor een verbetering van het publieke debat, wanneer dit bepaalde perspectieven mist.

Misinformatie kan polarisatie voeden door opzettelijk onware of onnauwkeurige informatie te verspreiden om personen, groepen, organisaties of landen te beschadigen. Dit kan ertoe leiden dat groepen steeds meer tegenover elkaar komen te staan en er een druk op het “stille midden” ontstaat om een kant te kiezen. Daar waar er sprake is van polarisatie tussen (een groep) burgers en de medeoverheid, ook wel verticale polarisatie genoemd, kan dat tevens leiden tot een toenemend wantrouwen.

Manieren om polarisatie(druk) te verminderen zijn o.a. verbinding (tussen groepen en mensen) in de samenleving te versterken, weerbaarheid tegen misinformatie te stimuleren én te komen tot een depolarisatiestrategie. Om tot een depolarisatiestrategie met bewezen effectieve interventies te komen kun je inspiratie halen uit de volgende producten en publicaties over polarisatie en het aanpakken daarvan.

1. [Tool Kennisplatform Inclusief Samenleven - Afwegingskader polarisatie](#)
2. [Tool Kennisplatform Inclusief Samenleven - Handreiking voor partijen die op buurtniveau te maken hebben met polarisatie](#)
3. [Tool Expertise-unit Sociale Stabiliteit - handreiking ‘Inzicht in \(de\)polarisatie’](#)
4. [Thema handreikingen Expertise-unit Sociale Stabiliteit - bijvoorbeeld de handreiking met praktische tips bij spanningen en polarisatie door conflict in Israël en Palestijnse gebieden, of het infoblad polarisatie tussen burgers en overheid](#)

2.6.3 **Maatschappelijke onrust**

Misinformatie kan ook ingezet worden om maatschappelijke onrust aan te jagen. In 2024 zagen we bijvoorbeeld dat anti-migratierellen in Southport, Verenigd Koninkrijk, werden aangewakkerd door misinformatie. Echter, niet alle maatschappelijke onrust wordt veroorzaakt door misinformatie. Maatschappelijk ongenoegen en maatschappelijke onrust horen namelijk bij een democratie. Het is cruciaal dat burgers maatschappelijk ongenoegen kunnen uiten. Voor het openbaar bestuur is de kunst te zorgen dat verschillende perspectieven en grieven goed worden ingebracht in de besluitvorming, om ongenoegen te voorkomen of te verminderen en om escalatie in de openbare orde te voorkomen. En – als het toch ontvlamt – daar adequaat in te handelen. Omgaan met ongenoegen en onrust, ook wanneer deze wordt aangewakkerd door misinformatie, is dus zowel een democratie vraagstuk, als een vraagstuk van openbare orde en veiligheid. Medeoverheden hebben hier een sleutelrol te vervullen en zoeken naar manieren voor het omgaan met maatschappelijk ongenoegen en onrust. Het [Handelingskader Maatschappelijke Onrust](#) helpt door overzicht en richting te geven.

3

Hoe om te gaan met misinformatie als organisatie?

Al voordat medeoverheden te maken krijgen met misinformatie is het belangrijk dat er wordt nagedacht over dit onderwerp. Zo kunnen medeoverheden preventieve maatregelen nemen door van tevoren na te denken over *prebunking*. Ook kunnen overheden organisatorische maatregelen nemen, door duidelijke processen in te stellen over of, en zo ja, hoe en door wie, te reageren wanneer misinformatie wordt gesignaleerd.

3.1 Prebunten van kwetsbare onderwerpen

3.1.1 Wat is prebunten?

Prebunten houdt in dat je van tevoren feitelijke informatie verspreidt om ervoor te zorgen dat mensen weerbaar worden tegen misinformatie over dat onderwerp. Strategische communicatie speelt een sleutelrol in prebunten. Het omvat het ontwikkelen en verspreiden van duidelijke, feitelijke en overtuigende informatie waardoor onjuiste informatie geen voet aan de grond krijgt. Dit kan bijvoorbeeld door middel van:

- **Transparantie:** open communicatie over beleidsbeslissingen, processen en gegevens om een solide basis van vertrouwen op te bouwen.
- **Informatieve campagnes:** regelmatige campagnes die de basisprincipes en feiten over relevante beleidskwesties uitleggen.
- **Samenwerking:** samenwerken met lokale media en maatschappelijke organisaties om feitelijke informatie te verspreiden.

3.1.2 Welke beleidsonderwerpen zijn extra kwetsbaar voor misinformatie?

De afgelopen jaren is veel wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de redenen waarom mensen misinformatie delen. Daaruit blijkt dat er niet één reden is die dominant is, maar mensen hier, bewust of onbewust, verschillende redenen voor kunnen hebben. Meer inzicht in deze redenen kan helpen bij het maken van een analyse welk beleid mogelijk extra kwetsbaar is voor misinformatie.

Uit onderzoek blijkt onder andere dat mensen misinformatie niet altijd geloven wanneer ze het delen. Zo kunnen het verkrijgen van meer likes of volgers op sociale media ervoor zorgen dat mensen minder gefocust worden op de accuraatheid van berichten. Daarnaast blijkt uit verschillende onderzoeken dat mensen informatie sneller delen wanneer deze iets emotioneels bij hen triggert. Dit is vaak het geval bij onderwerpen over seksualiteit, gezondheid, of veiligheid, of hele negatieve of walgelijke onderwerpen. Ook berichten over gepolariseerde onderwerpen worden sneller gedeeld, zoals klimaatverandering, LHBTI+ of asiel en migratie. Dit geldt voor alle informatie over deze onderwerpen, dus zowel feitelijk juiste informatie als misinformatie.¹

Ook zeer complexe onderwerpen kunnen kwetsbaar zijn voor misinformatie, vooral wanneer het lastig is voor burgers om grip te krijgen op deze onderwerpen. Zo zijn er aanwijzingen dat de combinatie van onzekerheid en gevoelens van machteloosheid kan leiden tot een grotere neiging tot complotdenken. Bij een gebrek aan informatie of gevoelens van machteloosheid kunnen mensen het idee krijgen dat ze geen controle meer hebben. Dit ervaren gebrek aan controle houdt verband met de neiging in complotten te geloven.² Bij zeer complexe onderwerpen kan extra uitleg of het vroeg betrekken van burgers daarom helpen gevoelens van onzekerheid of machteloosheid te verkleinen.

Tot slot is internationaal onderzoek gedaan naar buitenlandse actoren die bewust desinformatie verspreiden, bijvoorbeeld om politieke besluitvorming te beïnvloeden in hun eigen belang of om maatschappelijke onzekerheden te vergroten. Uit dit onderzoek bleek dat gesignaleerde desinformatie vaak raakte aan onderwerpen zoals de Russische invasie van Oekraïne; Russische beïnvloeding; aanvallen tegen politieke ambtsdragers; Chinese beïnvloeding; de energiecrisis; en gender en LHBTI+.³ Daarnaast kunnen ook evenementen doelwit zijn van desinformatie aanvallen vanuit het buitenland, zoals politieke toppen; verkiezingen; natuurrampen; gewelddadige gebeurtenissen; en diplomatieke onderhandelingen.⁴

1 Roozenbeek, Jon, en Sander van der Linden. *The Psychology of Misinformation*. of Contemporary Social Issues Series. Cambridge: Cambridge University Press, 2024.

2 WRR. *Grip: Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, Den Haag 2023.

3 Europese Dienst voor Extern Optreden, *1st EEAS Report on Foreign Information Manipulation and Interference Threats*, februari 2023.

4 Europese Dienst voor Extern Optreden, *2nd EEAS Report on Foreign Information Manipulation and Interference Threats*, januari 2024.

Tips voor de organisatie

- **Train communicatieadviseurs:** geef communicatieadviseurs een duidelijke rol bij het prebunken van misinformatie, zie hoofdstuk 4.
- **Ontwikkel sjablonen voor beleidsnota's:** maak sjablonen voor beleidsnota's die beleidsmedewerkers aanmoedigen om na te denken over potentiële kwetsbaarheden voor misinformatie. Deze sjablonen kunnen vragen bevatten zoals:
 - Kan de complexiteit van dit beleidsonderwerp leiden tot onzekerheid onder burgers?
 - In hoeverre zijn burgers betrokken bij dit thema?
 - Raakt dit thema aan gepolariseerde onderwerpen?
 - Roept dit thema sterke emoties op bij mensen?
 - Hebben bepaalde groepen grote belangen bij dit onderwerp?

Op basis van de antwoorden kunnen betrokken beleidsmedewerkers in samenwerking met communicatieadviseurs een passende communicatiestrategie ontwikkelen, met aandacht voor prebunken.

- **Ga het gesprek aan met burgers:** Maak misinformatie ook bespreekbaar met burgers. Dit verhoogt de bewustwording wat bijdraagt aan preventie van misinformatie. Gebruik hiervoor bijvoorbeeld de website www.isdatechtzo.nl en deel deze link ook met burgers.

3.2 Beoordelen binnengekomen meldingen

Wanneer een melding van misinformatie binnenkomt, is het essentieel dat de organisatie van de medeoverheid in staat is om deze melding op een gestructureerde en effectieve manier te beoordelen. Het is belangrijk om dit proces helder te definiëren zodat alle betrokkenen weten hoe te handelen en welke stappen te volgen.

3.2.1 Eerste beoordeling van de melding

Bij het ontvangen van een melding is het belangrijk om eerst te bepalen waar de melding inhoudelijk over gaat:

- Beleid van de medeoverheid of de organisatie:** dit betreft meldingen die betrekking hebben op lokaal of regionaal beleid, of uitingen van bestuurders of de lokale of regionale organisatie over beleid. Deze meldingen vereisen een inhoudelijke beoordeling om te bepalen of de verstrekte informatie feitelijk juist is en in overeenstemming met het beleid.
- Individuele politici:** meldingen die betrekking hebben op uitspraken van individuele politici, persoonlijke opvattingen of partijstandpunten. De organisatie van de medeoverheid heeft hier doorgaans een minder directe rol in, omdat het gaat om persoonlijke of politieke meningen. Er is immers geen sprake van een klassieke werkgeversrol. De medeoverheid kan wel informatie verstrekken over het handelingsperspectief door te verwijzen naar hoofdstuk 5 van deze handreiking.

3.2.2 Inhoudelijke beoordeling

In het geval van meldingen die betrekking hebben op lokaal of regionaal beleid of uitingen van de organisatie, moet de organisatie van de medeoverheid in staat zijn om te beoordelen of het bericht inhoudelijk klopt. Dit omvat:

- **Feitelijke controle:** verifieer de juistheid van de informatie, bijvoorbeeld door deze te vergelijken met gepubliceerde beleidsdocumenten of wetenschappelijke artikelen.
- **Contextualisatie:** begrijp de context waarin de informatie wordt gepresenteerd om te bepalen of deze op een misleidende manier is gepresenteerd of uit zijn context is gehaald.
- **Juridische controle:** analyseer of het mogelijk strafbare berichtgeving betreft. Paragraaf 2.4 van deze handreiking kan hierbij helpen.

3.2.3 De ernst van het bericht

Als blijkt dat het bericht inhoudelijk onjuist of misleidend is, moet de organisatie van de medeoverheid in staat zijn om een eerste inschatting te maken van de ernst van het bericht. Dit omvat:

- Analyse van de verspreiding:** onderzoek hoe wijdverspreid de misinformatie is. Dit kan door te kijken naar het aantal meldingen dat binnenkomt, de kanalen waarmee de misinformatie wordt verspreid (zoals sociale media, websites, lokale nieuwsmedia), en de snelheid van verspreiding. Verspreiding door invloedrijke personen of verspreiding in mainstream/lokale media kunnen ervoor zorgen dat meer mensen het bericht zien en de impact vergroot wordt.
- Analyse van de gevolgen:** onderzoek of het bericht op korte of lange termijn serieuze gevolgen kan hebben, bijvoorbeeld voor de openbare orde en veiligheid, voor het draagvlak van beleid of voor het vertrouwen van burgers in de medeoverheid. Voor meer inzicht in wat de gevolgen van misinformatie kunnen zijn, zie §2.6 van deze handreiking.

Tip voor de organisatie

Creëer een duidelijk proces voor het ontvangen, registreren en beoordelen van meldingen. Zorg voor een gestructureerd systeem waar meldingen over misinformatie kunnen worden ingediend, zoals een meldpunt op de website, een speciaal telefoonnummer, of een e-mailbox. Het is belangrijk dat de beheerders van dit meldpunt getraind zijn in het beoordelen van de aard van de meldingen en weten aan wie deze moeten worden doorverwezen voor een inhoudelijke beoordeling en eventuele reactie

3.3 Reactieve maatregelen

Als de organisatie van de medeoverheid inschat dat de ernst van het bericht dat misinformatie bevat hoog genoeg is, dan moet de organisatie gepast kunnen reageren. Hierbij maken we onderscheid in drie mogelijke reacties:

- a. Meldingsmogelijkheid bij online platformen
- b. Communicatie voorbereiden
- c. Juridische stappen

3.3.1 Meldingsmechanismen bij online platformen

Sociale media platformen bieden verschillende mogelijkheden voor het rapporteren van illegale berichten en berichten die in strijd zijn met hun gebruikersvoorwaarden. Medeoverheden kunnen, bijvoorbeeld via het officiële account van de medeoverheid op het platform, ook gebruik maken van deze rapportagemogelijkheden. Bij sommige platformen is het niet noodzakelijk een account te hebben voor het doen van meldingen. Op www.helpwanted.nl/handleidingen vind je een lijst van handleidingen van verschillende sociale media platformen en hun meldingsmechanismen. Zoals eerder opgemerkt zijn de meeste vormen van misleidende content ongewenst, maar niet illegaal op grond van wet- en regelgeving. Wanneer dit gepaard gaat met strafbare feiten – zoals bedreiging, smaad of laster, of met onrechtmatige gedragingen – is er wel sprake van illegale content, maar dan op basis van de strafbare of onrechtmatige gedraging en niet omdat het misleidende content betreft.

Indien een gebruiker of medeoverheid van mening is dat een onlineplatform zich niet houdt aan de verplichtingen van de DSA, zoals het niet verwijderen van illegale inhoud of het niet handhaven van de algemene voorwaarden, heeft deze het recht om een klacht in te dienen bij de ACM als digitaal dienstencoördinator. Wil je hier meer over weten? Kijk dan op <https://www.acm.nl/nl/online-platforms> of zie het klachtformulier op <https://www.acm.nl/nl/uw-melding-over-een-online-platform-dienst>.

3.3.2 Communicatie

Een effectieve communicatieve reactie is cruciaal om de juiste informatie te verspreiden en misinformatie te corrigeren. Dit helpt om het vertrouwen van de gemeenschap te behouden en verdere verspreiding van onjuiste informatie te voorkomen. Zie hoofdstuk 4 voor tips om een effectieve communicatiestrategie te ontwikkelen.

3.3.3 Juridische maatregelen

- In het geval van strafbare delicten kan een medeoverheid aangifte doen bij politie en kan iemand worden vervolgd door het OM.
- In gevallen waar de gevolgen van misinformatie tot strafbare delicten kunnen leiden, kunnen medeoverheden het bestuursrecht inzetten. Denk bijvoorbeeld aan het instellen van een omgevingsverbod voor een persoon die het buurthuis beklad met aantijgingen die gelieerd zijn aan misinformatie. Dit kan vallen onder verstoring van de openbare orde waartegen bestuursrechtelijk kan worden gehandeld op grond van de Gemeentewet of de gemeentelijke APV.
- Medeoverheden kunnen ook besluiten om een rechtszaak aan te spannen tegen personen binnen het privaatrecht.

Tip voor de organisatie

Bepaal vooraf welke afdeling(en) en/of persoon/personen binnen de organisatie van de medeoverheid beoordelen wat een gepaste reactie is. Zowel richting het betrokken sociale media platform, eventuele eigen berichtgeving en welke juridische stappen gepast zijn. Hier kunnen ook verschillende onderdelen van de organisatie bij betrokken worden, zoals de communicatieafdeling, juristen en een eventueel meldpunt voor meldingen over misinformatie. Stel hierbij een duidelijke taakverdeling op en zorg ervoor dat deze taakverdeling binnen de organisatie bekend is.

3.4 Stappenplan

Omgaan met misinformatie

Handelingsperspectief voor de organisatie en beleidsmedewerkers

Preventie

Overweeg preventieve maatregelen

1. Creëer een duidelijk proces voor het ontvangen en registreren van meldingen van misinformatie, zoals een meldpunt, een speciaal telefoonnummer of een e-mailbox.
2. Denk na over onderwerpen die mogelijk kwetsbaar zijn voor misinformatie, bijvoorbeeld met behulp van sjablonen.

Een melding van
mogelijke misinformatie
wordt ontvangen

Stap 1

Betreft de melding gemeentelijk beleid of uitingen van de organisatie?

Ja: Ga door naar stap 2.

Nee: Eindig het proces. Indien het over een individu gaat, wijs dit individu op hoofdstuk 5 in de handreiking.

Stap 2

Is de informatie inhoudelijk juist?

Ja: Eindig het proces.

Nee: Ga door naar stap 3.

Stap 3

Hoe ernstig is de misinformatie op basis van indicatoren?

Laag: Sluit het proces af.

Hoog: Ga door naar stap 4

Stap 4

Overweeg drie reactieopties

Platformreactie

1. Identificeer het platform waar de misinformatie is verspreid.
2. Maak gebruik van het meldingsmechanisme van dit platform.
3. Kijk op www.helpwanted.nl voor hulp bij illegale berichten.

Communicatiereactie

1. Bereid een officiële reactie voor die de juiste informatie verstrekt.
2. Publiceer de reactie via officiëlekanalen van de gemeente (website, sociale media, persberichten)

Juridische reactie

1. Beoordeel of de misinformatie juridische stappen vereist (bijvoorbeeld vanwege laster of ernstige schade).
2. Raadpleeg de juridische afdeling voor advies en mogelijke acties.
3. Onderneem juridische stappen indien nodig. Zoals het versturen van een sommatieschrift of het starten van een rechtszaak.

4 Hoe om te gaan met misinformatie als communicatieadviseur?

Als communicatieadviseur speel je een cruciale rol in het omgaan met misinformatie. Jouw taak is niet alleen om correcte informatie te verstrekken, maar ook om, waar nodig, te reageren op onjuiste informatie. Dit vereist zowel preventieve als reactieve maatregelen.

4.1 Prebunken van kwetsbare onderwerpen

4.1.1 Wat is prebunken?

Prebunken houdt in dat je van tevoren feitelijke informatie verspreidt om ervoor te zorgen dat mensen weerbaar worden tegen misinformatie over dat onderwerp. Strategische communicatie speelt een sleutelrol in prebunken. Het omvat het ontwikkelen en verspreiden van duidelijke, feitelijke en overtuigende informatie waardoor onjuiste informatie geen voet aan de grond krijgt. Dit kan bijvoorbeeld door middel van:

- **Transparantie:** open communicatie over beleidsbeslissingen, processen en gegevens om een solide basis van vertrouwen op te bouwen.
- **Informatieve campagnes:** regelmatige campagnes die de basisprincipes en feiten over relevante beleidskwesties uitleggen.
- **Samenwerking:** samenwerken met lokale media en maatschappelijke organisaties om feitelijke informatie te verspreiden.

4.1.2 Welke beleidsonderwerpen zijn extra kwetsbaar voor misinformatie?

De afgelopen jaren is veel wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de redenen waarom mensen misinformatie delen. Daaruit blijkt dat er niet één reden is die dominant is, maar mensen hier, bewust of onbewust, verschillende redenen voor kunnen hebben. Meer inzicht in deze redenen kan helpen bij het maken van een analyse welk beleid mogelijk extra kwetsbaar is voor misinformatie.

Uit onderzoek blijkt onder andere dat mensen misinformatie niet altijd geloven wanneer ze het delen. Zo kunnen het verkrijgen van meer likes of volgers op sociale media ervoor zorgen dat mensen minder gefocust worden op de accuraatheid van berichten. Daarnaast blijkt uit verschillende onderzoeken dat mensen informatie sneller delen wanneer deze iets emotioneels bij hen triggert. Dit is vaak het geval bij onderwerpen over seksualiteit, gezondheid, of veiligheid, of hele negatieve of walgelijke onderwerpen. Ook berichten over gepolariseerde onderwerpen worden sneller gedeeld, zoals klimaatverandering, LHBTI+ of asiel en migratie. Dit geldt voor alle informatie over deze onderwerpen, dus zowel feitelijk juiste informatie als misinformatie.⁵

Ook zeer complexe onderwerpen kunnen kwetsbaar zijn voor misinformatie, vooral wanneer het lastig is voor burgers om grip te krijgen op deze onderwerpen. Zo zijn er aanwijzingen dat de combinatie van onzekerheid en gevoelens van machteloosheid kan leiden tot een grotere neiging tot complotdenken. Bij een gebrek aan informatie of gevoelens van machteloosheid kunnen mensen het idee krijgen dat ze geen controle meer hebben. Dit ervaren gebrek aan controle houdt verband met de neiging in complotten te geloven.⁶ Bij zeer complexe onderwerpen kan extra uitleg of het vroeg betrekken van burgers daarom helpen gevoelens van onzekerheid of machteloosheid te verkleinen.

Tot slot is internationaal onderzoek gedaan naar buitenlandse actoren die bewust desinformatie verspreiden, bijvoorbeeld om politieke besluitvorming te beïnvloeden in hun eigen belang of om maatschappelijke onzekerheden te vergroten. Uit dit onderzoek bleek dat gesignaleerde desinformatie vaak raakte aan onderwerpen zoals de Russische invasie van Oekraïne; Russische beïnvloeding; aanvallen tegen politieke ambtsdragers; Chinese beïnvloeding;

5 Roozenbeek, Jon, en Sander van der Linden. The Psychology of Misinformation. of Contemporary Social Issues Series. Cambridge: Cambridge University Press, 2024.

6 WRR. Grip: Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, Den Haag 2023.

de energiecrisis; en gender en LHBTI+.⁷ Daarnaast kunnen ook evenementen doelwit zijn van desinformatie aanvallen vanuit het buitenland, zoals politieke toppen; verkiezingen; natuurrampen; gewelddadige gebeurtenissen; en diplomatieke onderhandelingen.⁸

Tips voor de communicatie afdeling

- **Verdiep je in prebunken:** pak als communicatieadviseur een duidelijke rol bij het identificeren van mogelijk kwetsbare beleidsonderwerpen en het prebunken van misinformatie. Werk daarbij samen met de inhoudelijk betrokken beleidsmedewerkers.
- **Breidt je communicatiestrategie uit:** zorg voor een proactieve communicatiestrategie met aandacht voor prebunken. Houdt hierbij rekening met verschillende doelgroepen en inzet van de verschillende communicatiekanalen van de medeoverheid.

4.2 Hoe maak je de afweging om te reageren?

Als je te maken hebt met misinformatie, moet je altijd afwegen of je moet reageren op een bericht of niet. Je moet inschatten of een eventuele reactie wel het gewenste effect heeft. Bij het verspreiden van misinformatie wordt (vaak) bewust provocerende content verspreid om aandacht te genereren. De vraag is dan ook: is reageren het juiste om te doen? Reageren kan ook tot gevolg hebben dat je het bericht juist meer aandacht geeft en bijdraagt aan de verspreiding ervan. Ook de inhoud van het bericht kan bepalen wat voor reactie gepast is. Als het bericht schadelijk is voor een grote groep mensen kun je overwegen om het bericht publiekelijk te ontkrachten. Als het gaat om een individuele burger is een kleinschalige reactie vaak gepaster. Neem dit mee in je overweging.

Er moet dus een afweging worden gemaakt tussen géén reactie, een lichte reactie (bijvoorbeeld reageren op een binnengekomen brief of een melding maken bij een sociaal media platform) en een zware reactie (bijvoorbeeld het verspreiden van een waarschuwing of het publiekelijk ontkrachten van een bericht via de eigen communicatiekanalen). Voor het maken van deze afweging kan het helpen om vooraf indicatoren af te van wanneer je als organisatie gaat reageren.

Bij het maken van een keuze tussen géén reactie, een lichte of een zware reactie kunnen communicatieadviseurs de volgende uitgangspunten in het achterhoofd houden.

1. **Respecteer de vrijheid van meningsuiting:** mensen hebben het recht om hun mening te uiten, zelfs als deze mening ingaat tegen bestaand beleid.
2. **Blijf objectief en ontkracht de inhoud:** ga niet te veel mee in het narratief van de ander, maar richt je op het ontkrachten van het bericht.
3. **Begrijp de achterliggende motivaties:** personen die misinformatie verspreiden of complottheorieën aanhangen, hebben vaak hun vertrouwen in overheidsinstanties verloren en zoeken naar sociale autonomie.
4. **Bereid je voor op weerstand:** verwacht dat je weerstand zult ontmoeten bij het ontkrachten van misinformatie en complottheorieën.
5. **Kies de juiste communicatiemethode:** beoordeel de situatie en pas je communicatie aan.

Tip voor de communicatie afdeling

Ontwikkel een afwegingkader. Ter voorbereiding op de verspreiding van misinformatie kan een afwegingskader worden ontwikkeld om sneller te bepalen of het gepast en noodzakelijk is om te reageren.

⁷ Europese Dienst voor Extern Optreden, *1st EEAS Report on Foreign Information Manipulation and Interference Threats*, februari 2023.

⁸ Europese Dienst voor Extern Optreden, *2nd EEAS Report on Foreign Information Manipulation and Interference Threats*, januari 2024.

4.3 Vier reactiemogelijkheden

4.3.1 Meldingsmogelijkheid bij online platformen

Sociale media platformen bieden verschillende mogelijkheden voor het rapporteren van (misleidende en strafbare) berichten. In de gebruikersvoorwaarden van platformen is meer informatie te vinden over de vormen van content die niet toegestaan zijn. Medeoverheden kunnen, bijvoorbeeld via het officiële account van de medeoverheid op het platform, ook gebruik maken van deze rapportagemogelijkheden. Bij sommige platformen is het niet noodzakelijk een account te hebben voor het doen van meldingen. Op www.helpwanted.nl/handleidingen vind je een lijst van handleidingen van verschillende sociale media platformen en hun rapportagemogelijkheden.

Indien een gebruiker of medeoverheid van mening is dat een onlineplatform zich niet houdt aan de verplichtingen van de DSA, zoals het niet verwijderen van illegale inhoud, handhaven van de algemene voorwaarden of het niet nemen van passende maatregelen tegen systeemrisico's, heeft deze het recht om een klacht in te dienen bij de ACM als digitale-dienstencoördinator. Wil je hier meer over weten? Kijk dan op <https://www.acm.nl/nl/online-platforms> of zie het klachtformulier op <https://www.acm.nl/nl/uw-melding-over-een-online-platform-dienst>.

4.3.2 Effectief debunken

Als eenmaal is vastgesteld dat een bericht niet klopt en het nodig is om te reageren, kan je als communicatieadviseur overgaan tot het ontkrachten of *debunken* van misinformatie. Bij het formuleren van een effectieve reactie kan gebruik worden gemaakt van verschillende psychologische inzichten. De afgelopen jaren is veel onderzoek gedaan naar de redenen waarom mensen informatie wel of niet vertrouwen. Zo toont onderzoek aan dat mensen geneigd zijn om informatie die verschillende keren wordt herhaald eerder te vertrouwen. Ook informatie verspreid door een bron die mensen betrouwbaar vinden wordt sneller vertrouwd.⁹ Het herhaald tegenspreken van misinformatie vanuit een officieel account van de medeoverheid versterkt het waarheidsgevoel. Geadviseerd wordt daarom om gebruik te maken van de hamburgermethode.

1. Broodje

Presenteer de juiste feiten.
Ontken NIET de misinformatie.

2. Hamburger

Benoem eenmaal kort het misinformatieve bericht en leg uit wat er onjuist aan is. Doe dit uitgebreid (eventueel met feiten, cijfers en afbeeldingen van de onjuiste informatie) en duidelijk zodat het niet te missen is.

3. Broodje

Herhaal nogmaals de juiste informatie. Misinformatie kan hardnekkig zijn: ontkracht het daarom op meerdere kanalen en zorg dat de ontkrachting deelbaar is

4.3.3 Communicatie Activatie Strategie Instrument

Doordat mensen geloven in misinformatie kan het zijn dat zij niet (meer) openstaan voor andere informatie of weerstand hebben tegen bepaalde afzenders van informatie, zoals de overheid of kennisinstellingen. Bij vraagstukken waar gedrag van mensen belangrijk is, kan misinformatie de gewenste gedragsverandering belemmeren. De Dienst Publiek en Communicatie van het ministerie van Algemene Zaken heeft het Communicatie Activatie Strategie Instrument (CASI)

⁹ Roozenbeek, Jon, en Sander van der Linden. The Psychology of Misinformation. of Contemporary Social Issues Series. Cambridge: Cambridge University Press, 2024.

ontwikkeld. CASI helpt bij het ontwikkelen van een communicatiestrategie gericht op gedragsverandering. CASI bevat interventiestrategieën die relevant kunnen zijn bij misinformatie, zoals *omgaan met aversie en scepsis* en *doelgericht kennis overdragen*. Daarin staan specifieke gedragstechnieken over hoe om te gaan met weerstand, hoe je twijfel of onzekerheid kunt wegnemen en wat een effectieve manier is om misverstanden te corrigeren.

4.3.4 Ga in gesprek

Het kan ook voorkomen dat een burger gewoon graag gehoord wil worden. In dialoog gaan met de burger is daarom ook een belangrijke reactiemogelijkheid. Dit gesprek kan een communicatieadviseur of woordvoerder zelf doen, maar ook kan de communicatieafdeling bestuurders zoals de burgermeester of wethouders adviseren een dergelijk gesprek aan te gaan.

4.4 Voorbeelden van reacties op misinformatie

Disclaimer: dit zijn puur fictieve voorbeelden en het aan een organisatie zelf om per casus een passende reactie te formuleren.

Voorbeeld 1: Een burger verspreidt op de verkiezingsdag een bericht op X over een stembureau dat maar open is tot 15.00 i.p.v. 21.00. Dit bericht wordt veel gerepost en ook gedeeld op andere sociale media platformen. Dit kan mogelijk invloed hebben op de opkomst van het stemmen. Een bericht op de sociale media kanalen waar het bericht zich verspreidt vanuit de communicatieafdeling kan dit bericht ontkrachten:

Communicatieafdeling @communicatieafdeling

Alle stembureaus in de gemeente zijn vandaag open tot 21:00 uur. Er gaan onjuiste berichten rond waarin staat dat bepaalde stembureaus eerder sluiten. Dit is onjuist. U kunt vandaag overal tot 21:00 uur stemmen.

Voorbeeld 2: Een burger schrijft een brief naar de gemeente met het verzoek uitgeschreven te worden uit de overheids-systemen. De burger is het vertrouwen in de overheid verloren. De burger gelooft dat hij met het uitschrijven toegang krijgt tot een groot geldfonds en maakt hier graag aanspraak op.

- Het blijft bij één brief → Het is altijd netjes om een ontvangstbevestiging te verzenden. Je kunt er ook voor kiezen om een nette, inhoudelijke reactie te geven met de mededeling dat dit verzoek niet uitvoerbaar is in overeenstemming met de bovengenoemde debunking methode. Ga daarnaast na of dit een breder gedeeld narratief betreft.
- De burger blijft brieven sturen en de receptie bellen. → Als organisatie kun je een brief naar de burger sturen waarin je uitlegt dat je als organisatie hier niet aan mee kan werken vanwege juridische verplichtingen voor basisregistratie. Ook kun je in gesprek gaan met de burger.

Tip voor de communicatie afdeling

Ontwikkel een communicatiestrategie. In een communicatiestrategie kan je als communicatieafdeling van tevoren afspraken vastleggen over proactieve communicatie, het formuleren van een gepaste reactie en reactiemogelijkheden. Dit kan er ook aan bijdragen de organisatie bewust te maken over misinformatie en de verschillende handelingsopties. Zorg hierbij voor goede aansluiting bij beleidsmedewerkers én bij een eventueel meldpunt voor misinformatie.

4.5 Stappenplan

Omgaan met misinformatie

Handelingsperspectief voor communicatieadviseurs

Overweeg preventieve maatregelen

1. Verdiep je in prebunken en werk samen met inhoudelijk betrokken beleidsmedewerkers om onderwerpen die kwetsbaar zijn voor misinformatie van tevoren te signaleren.
2. Bereid je communicatiestrategie uit met aandacht voor prebunken en trainingen in debunken.

Een melding van mogelijke misinformatie wordt ontvangen

Stap 1

Betreft de melding uitingen van uw organisatie?

Ja: Ga door naar stap 2.

Nee: Eindig het proces. Indien het over een individu gaat, wijs dit individu op hoofdstuk 5 in de handreiking.

Stap 2

Is de informatie inhoudelijk juist? Check dit bij betrokken beleidsmedewerkers

Ja: Eindig het proces.

Nee: Ga door naar stap 3.

Stap 3

Overweeg de impact van reageren

Evalueer of een reactie het gewenste effect heeft of juist de misinformatie verder verspreidt. Ga naar stap 4.

Stap 4

Overweeg drie reactieopties

1. **Geen reactie:** Kies dit als een reactie de misinformatie alleen maar meer aandacht zou geven.
2. **Lichte reactie:** Overweeg dit voor situaties waar een krote, feitelijke correctie voldoende is zonder veel aandacht te trekken. Denk aan een schriftelijke reactie op een brief of een melding doen bij een sociaal media platform.
3. **Zware reactie:** Gebruikt dit wanneer de misinformatie een grote impact heeft of ernstig schadelijk is en een gedetailleerde ontkrachting nodig is. Denk aan het publiekelijk ontkrachten van het bericht via de eigen communicatiekanalen. Gebruik de hamburgermethode: begin met de juiste feiten, herhaal dan eenmalig het misinformatieve bericht en benoem wat er onjuist aan is. Herhaal tot slot nogmaals de juiste informatie.

1. Broodje

Presenteer de juiste feiten.
Ontken NIET de misinformatie.

2. Hamburger

Benoem eenmaal kort het misinformatieve bericht en leg uit wat er onjuist aan is. Doe dit uitgebreid (eventueel met feiten, cijfers en afbeeldingen van de onjuiste informatie) en duidelijk zodat het niet te missen is.

3. Broodje

Herhaal nogmaals de juiste informatie. Misinformatie kan hardnekkig zijn: ontkracht het daarom op meerdere kanalen en zorg dat de ontkrachting deelbaar is

5 Hoe om te gaan met misinformatie als politicus?

Regionale en lokale politici kunnen zowel via de organisatie van de medeoverheid als via eigen kanalen te maken krijgen met mogelijke misinformatie die hen raakt. Dit kan bijvoorbeeld gaan om reacties op berichten die zij zelf op sociale media plaatsen of om bredere publieke uitingen. Voor overheden is het vaak lastig om een inhoudelijk oordeel te vellen over de juistheid van dergelijke meldingen of de gevoelde noodzaak voor vervolgstappen. Toch is het belangrijk dat overheden politici kunnen adviseren wanneer dit gebeurt. Hier volgt een overzicht van mogelijke opties voor lokale politici hoe om te gaan met misinformatie.

5.1 Preventieve maatregelen

Om het bewustzijn over misinformatie bij lokale politici te vergroten en concrete tips te geven over mogelijke handelingswijzen, is een game ontwikkeld voor wethouders en raadsleden. In de game kruip je in de huid van een raadslid of wethouder en leer je online manipulatie te herkennen, krijg je inzicht in technieken en ervaar je de gevolgen van uw handelingen. Speel de game op www.desinformatieinjegemeente.nl. Daarnaast kunnen lokale politici en bestuurders op www.weerbaarbestuur.nl tips vinden over zowel preventieve als reactieve maatregelen die zij kunnen nemen om hun online en offline veiligheid te borgen.

5.2 Hoe bepaal je de ernst van een bericht?

Het kan zijn dat politici op individueel niveau te maken krijgen met misinformatie. Bijvoorbeeld wanneer er een deepfake van een politicus wordt verspreid via sociale media. Of wanneer er een nepprofiel van de politicus is aangemaakt. Wanneer dit gebeurt, is de politicus zelf het beste in staat om te beoordelen of een dergelijk bericht inhoudelijk onjuist is en welke vervolgstappen noodzakelijk zijn. Dit is een puur persoonlijke afweging. De volgende stappen kunnen helpen bij het maken van deze afweging en een eventuele reactie.

- **Feitelijke controle:** verifieer de juistheid van de informatie, bijvoorbeeld door deze te vergelijken met gepubliceerde beleidsdocumenten of wetenschappelijke artikelen.
- **Contextualisatie:** begrijp de context waarin de informatie wordt gepresenteerd om te bepalen of deze op een misleidende manier is gepresenteerd of uit zijn context is gehaald.
- **Juridische controle:** analyseer of het mogelijk strafbare berichtgeving betreft. Paragraaf 2.4 van deze handreiking kan hierbij helpen.
- **Begrijp de intentie en mogelijke impact van de misinformatie:** analyseer waarom de misinformatie verspreid wordt en wat de potentiële gevolgen zijn.

5.3 Welke acties kunnen politici ondernemen?

Wanneer een politicus besluit dat het noodzakelijk is om te acteren of reageren op misinformatie, zijn er drie stappen mogelijk.

5.3.1 Melding doen bij sociale media platformen

Sociale media platformen bieden gebruikers verschillende mogelijkheden voor het rapporteren van berichten die illegaal zijn of in strijd met de gebruikersvoorwaarden van platformen. Op www.helpwanted.nl/handleidingen vind je een lijst van handleidingen van verschillende sociale media platformen en hun meldingsmechanismen. Zoals eerder opgemerkt, zijn de meeste vormen van misleidende content ongewenst, maar niet illegaal op grond van wet- en regelgeving. Wanneer dit gepaard gaat met strafbare feiten – zoals bedreiging, smaad of laster, of met onrechtmatige gedragingen – is er wel sprake van illegale content, maar dan op basis van de strafbare of onrechtmatige gedraging en niet omdat het misleidende content betreft.

Indien een gebruiker van mening is dat een onlineplatform zich niet houdt aan de verplichtingen van de DSA, zoals het niet verwijderen van illegale inhoud of handhaven van de algemene voorwaarden, heeft deze het recht om een klacht in te dienen bij de ACM als digitaaldienstencoördinator. Wil je hier meer over weten? Kijk dan op <https://www.acm.nl/nl/online-platforms> of zie het klachtformulier op <https://www.acm.nl/nl/uw-melding-over-een-online-platform-dienst>.

5.3.2 Juridische stappen

In geval strafbare delicten, zoals smaad, laster, of bedreigingen, kan een politicus aangifte doen bij politie en kan iemand worden vervolgd door het OM. Voor meer informatie over welke vormen van online content mogelijk strafbaar zijn en hoe je bewijs kan verzamelen voor het doen van aangifte biedt de website www.helpwanted.nl bruikbare informatie. Politici kunnen ook nagaan bij de eigen gemeente of provincie of er een meldingsregistratiesysteem is en bijstand vragen bij het doen van aangifte van de griffier, gemeentesecretaris of burgemeester. De gemeente of provincie kan ook namens de politicus aangifte doen. Zie het [stappenplan melding en aangifte van het Netwerk Weerbaar Bestuur](#) voor tips bij het doen van melding en aangifte.

In het geval van de verspreiding van een deepfake kan een politicus ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Een deepfake van een betrokkene die hiertoe geen toestemming heeft gegeven in het kader van de AVG kan worden gezien als onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Maar als het gaat om een deepfake waarin geen gevoelige zaken te zien zijn kan het ook zijn dat de belangen die worden gediend met de deepfake groter zijn dan de belangen van de betrokkene om niet geportretteerd te worden. Dat is bijvoorbeeld het geval bij een satirische video van een politicus. Denk hierbij aan de satirische video van LuckyTV waar de tekst van de televisietoespraak van Mark Rutte over de coronacrisis d.m.v. AI wordt veranderd.

Tegen de verspreiding van een deepfake video kan een politicus ook een civiele procedure starten wegens schending van het portretrecht. Ook kan gedacht worden aan een kort geding. Daarin kan evt. wegens reputatieschade een rectificatie worden gevorderd. Ook een vordering wegens onrechtmatige daad in verband met schending van het portretrecht is een mogelijkheid. In artikel 21 van de Auteurswet is bepaald dat een portret van een betrokkene dat is vervaardigd zonder opdracht daartoe niet zonder toestemming van de betrokkene mag worden gepubliceerd “voor zover een redelijk belang van den geportretteerde zich tegen de openbaarmaking verzet”. Als de rechten van de geportretteerde geschaad worden kan een onrechtmatige daadprocedure (artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek) worden gestart. Het blijft altijd aan een rechter om te beoordelen hoe dit recht zich verhoudt tot de vrijheid van meningsuiting.

5.3.3 Reageren op de berichtgeving

Politici kunnen ook altijd de keuze maken om zelf te reageren op misinformatie. Daarbij adviseert de overheid om eerst de inschatting te maken of een reactie helpt om de misinformatie te corrigeren of juist meer aandacht genereert. Sommige misinformatie is bedoeld om te provoceren en aandacht te trekken. Reageren kan er ook toe leiden dat je juist meer aandacht schenkt aan een onjuist bericht. Het is altijd aan de politicus zelf om te bepalen wat gewenst is. Voor het formuleren van een effectieve reactie kunnen politici ook gebruikmaken van de tips uit hoofdstuk 4 van deze handreiking.

5.4 Stappenplan

Omgaan met misinformatie

Handelingsperspectief voor politici

Preventie

Overweeg preventieve maatregelen

4. Vergroot je bewustzijn over misinformatie en leer het herkennen. Speel de game www.desinformatieinjegemeente.nl.
5. Kijk voor tips voor het vergroten van je online en offline veiligheid op www.weerbaarbestuur.nl.

Je krijgt te maken met misinformatie over jou of uitingen van jou

Stap 1

Bepaal de ernst van het bericht

1. Verifieer de juistheid van de informatie.
2. Begrijp de context waarin de informatie wordt gepresenteerd.
3. Analyseer of het mogelijk strafbare berichtgeving betreft.
4. Begrijp de intentie en de mogelijke impact van de misinformatie.

Stap 2

Overweeg vier reactieopties

1. **Geen reactie:** Kies dit als een reactie die misinformatie alleen maar meer aandacht zou geven.
2. **Doe een melding** bij het sociaal media platform waarop het bericht wordt verspreid. Houdt het platform zich niet aan de verplichtingen van de DSA? Overweeg een klacht in te dienen bij de Autoriteit Consument en Markt.
3. **In het geval van mogelijke strafbare delicten:** Doe aangifte bij de politie. Kijk op weerbaarbestuur.nl voor een stappenplan melding en aangifte.
4. **Reageer zelf op de berichtgeving.** Gebruik de hamburgermethode: begin met de juiste feiten herhaal dan eenmalig het misinformatieve bericht en benoem wat er onjuist aan is. Herhaal tot slot nogmaals de juiste informatie.

1. Broodje

Presenteer de juiste feiten.
Ontken NIET de misinformatie.

2. Hamburger

Benoem eenmaal kort het misinformatieve bericht en leg uit wat er onjuist aan is. Doe dit uitgebreid (eventueel met feiten, cijfers en afbeeldingen van de onjuiste informatie) en duidelijk zodat het niet te missen is.

3. Broodje

Herhaal nogmaals de juiste informatie. Misinformatie kan hardnekkig zijn: ontkracht het daarom op meerdere kanalen en zorg dat de ontkrachting deelbaar is

Deze handreiking is een uitgave van:
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag
T 0800 646 39 51 (ma t/m vrij 9.00 – 21.00 uur)

November 2024