

Gedragen gedragsbeleid voor de omgang met desinformatie

Policy Brief

Desinformatie en misinformatie manifesteren zich met enige regelmaat als probleem in een lokale context – soms met verregaande gevolgen voor het openbaar bestuur en het maatschappelijk verkeer. Ook in de Nederlandse steden die in dit onderzoek centraal staan –Amsterdam, Rotterdam en Utrecht– dienen zich dramatische en gemediatiseerde recente voorbeelden aan. Maar ook in de alledaagse praktijk doen zich geregeld problematische, vaak structurele situaties voor waarin desinformatie een component vormt. Hoe gaan lokaal bestuur en maatschappelijk middenveld in deze steden hier mee om, om tot een gedragen aanpak voor de omgang met desinformatie te komen?



In totaal kregen hulpdiensten zo'n 850 meldingen te verwerken over de aanslag. Later bleek dat het bij enkelen om valse meldingen ging, waarop wel geacteerd werd.

ANP, 2019; Nu.nl, 2019

Utrecht – Tramaanslag (2019)



Politiechef hekelt fake news over 'dode' bij rellen Rotterdam

RTL Nieuws, 2021

Rotterdam – Coronarellen (2021)



De rol van de media tijdens de rellen: feiten versus frames

Free Press Unlimited, 2024

Amsterdam – Maccabi-gerelateerd geweld (2024)

Bestuurlijke inrichting en belangrijkste maatregelen

Alle onderzochte steden hebben het vraagstuk van desinformatie belegd binnen de gemeentelijke organisatie, maar er zijn verschillen in invulling en rolopvatting. Het maatschappelijk middenveld (bibliotheken, scholen, jongerenwerk, GGD, migrantenorganisaties, enz) neemt ook eigen maatregelen. Elke stad komt daarmee tot een eigen (beginnende) aanpak.

	Aanspreekpunt	Afbakening rol	Voorbeelden prominente maatregelen
Amsterdam	Kennisnetwerk Academische Werkplaats Desinformatie (AWD) , Innovatieteam Digitale Veiligheid	→ Onderzoeken en informeren publiek (mede via financiering) - <i>Agenda digitale veiligheid (2020)</i> ; <i>Actieplan Online Leefwereld Jongeren (2025-2026)</i>	<i>Gemeente (o.a.):</i> Bijeenkomsten AWD (elk kwartaal); deelname aan publieksavond in de Paradiso (januari 2025); benchmarktool aanpak desinformatie gemeenten (in de maak) <i>Middenveld (o.a.):</i> Lesmateriaal scholen, nieuwswijsheid-workshops in samenwerking met journalisten; social media-monitoring mbt volksgezondheidsthema's; monitor online leefwereld jongeren; verhaallijn desinformatie in serious game voor scholieren (HackShield); ontwikkeling argument-checking software (KRINO)
Rotterdam	Team security management / Concernteam digitale transformatie	→ Training, communicatie en bewustwording interne gemeentelijke organisatie - <i>Opgave digitale transformatie (2024)</i>	<i>Gemeente (o.a.):</i> Interne communicatie-campagne 'Blijf alert!' , cursusaanbod in het kader van speerpunt 'digitale fitheid' <i>Middenveld (o.a.):</i> Meertalige corona-informatielijn (Vaccinatie Twijfeltelefoon); serious game voor scholieren (Botsende Ideeën); cursusaanbod bibliotheek, workshop jongeren, participatief academisch onderzoek online wereld kinderen, jongeren, en jongerenwerkers
Utrecht	Stakeholder-netwerk Utrechtse Online Coalitie , Openbare Orde en Veiligheid	→ Faciliteren, richting geven publieke professionals (mede via financiering) - <i>Beleidsplan Utrecht Zijn We Samen 2.0 (2023)</i>	<i>Gemeente (o.a.):</i> Regelmatige bijeenkomsten UOC (6x in eerste jaar); convenant Utrechtse Online Coalitie (in de maak); social media-monitoring maatschappelijke onrust <i>Middenveld (o.a.):</i> Lesmateriaal scholen (o.a. website, app, en podcast 'Filterbubbel'); app-groep en gerichte campagnes depolarisatie binnen multicultureel netwerk sleutelpersonen; monitor online leefwereld jongeren (in de maak), congressen.

Opiniepeiling onder lokale burgers

Als onderdeel van dit onderzoek is een peiling uitgevoerd onder **266 inwoners** van de drie gemeenten naar hun mening over een aantal genoemde gerealiseerde overwogen, of volledig fictieve beleidsmaatregelen tegen desinformatie (zie bijlage hieronder). Deze werden voorgelegd ter beoordeling op **effectiviteit**, **acceptatie**, en **steun**. De opiniepeiling leverde een aantal belangwekkende inzichten op:

- Alle voorgelegde maatregelen worden gesteund door een (grote) meerderheid van burgers.
- Er is geen sprake van "twee kampen" in de goedkeuring van verschillende maatregelen; de afwijzers zijn de kleinste minderheid.
- Trainingen op scholen en in bibliotheken scoren het hoogst; het identificeren van persona's op sociale media krijgt de minste steun.
- De gemeente wordt aangewezen als verantwoordelijk voor deze aanpak voor vrijwel alle opties, behalve de trainingen op scholen en bibliotheken.
- Veruit de grootste voorspeller voor steun voor maatregelen is of het individu desinformatie ziet als een gevaar.
- We vinden geen verschillen tussen gemeenten in de resultaten van deze survey.

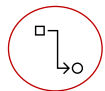
De resultaten geven een uniform beeld van de evaluatie van burgers en benadrukken dat er vanuit het burgerperspectief vraag is naar actie vanuit de gemeente tegen desinformatie.

Aanbevelingen

Het verkennende kwalitatieve onderzoek onder gemeentelijke medewerkers en vertegenwoordigers uit het lokale maatschappelijke middenveld en het kwantitatieve onderzoek onder lokale inwoners geven aanleiding tot een aantal initiële aanbevelingen.



1. **Handelen is legitiem:** Een gemeente die terughoudt komt niet overeen met wat burgers verwachten en het maatschappelijk middenveld aangeeft. Er is brede steun voor een voortvarende aanpak.

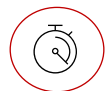


2. **Zinvol handelen kan:** Hoewel de gemeente vaak niet de meest voor de hand liggende bestuurlijke actor lijkt en het probleem is niet altijd perse acuut voelt, ligt er wel degelijk een taak voor deze bestuurslaag, te weten:



3. **Krijg grip op het probleem:** Breng het fenomeen nauwkeuriger in kaart. Hoe ziet desinformatie er uit, waar zit het, hoe vaak komt het voor, wat zijn recente voorbeelden van directe negatieve gevolgen, en voor wie?

Taak: gemeente verzamelt; middenveld draagt bij.



4. **Wacht niet met handelen:** Er wordt breed verwacht dat de gemeente optreedt. Het breed uitrollen van trainingen media- en/of nieuwswijsheid op scholen en in de openbare bibliotheek is een duidelijke eerste stap.

Taak: gemeente faciliteert/financiert; middenveld levert.



5. **Bereid elke medewerker voor:** Het thema desinformatie vraagt om mainstreaming in de interne organisatie. Iedereen moet een globaal handelingsperspectief hebben en het (op te stellen) interne protocol kennen. Iedereen kent het interne aanspreekpunt met loket-functie.

Taak: gemeente.



6. **Breng het netwerk in kaart:** Lever concrete inspanningen om in kaart te brengen wie in de stad al een bijdrage levert aan het vraagstuk van desinformatie, en op welke manier. Zo wordt overlap in de aanpak voorkomen, kennis gebundeld, en worden benaderingen gekoppeld.)

Taak: gemeente samen met het middenveld.

Bijlage: Elf opties voor (gerealiseerde, overwogen, of fictieve) maatregelen

Op basis van maatregelen die in sommige steden reeds door gemeenten of andere partijen worden genomen, door gemeenten in overweging worden genomen, of momenteel volledig buiten de discussie staan hebben we een menukaart opgesteld van elf mogelijke maatregelen. Deze menukaart vormde de basis voor de survey onder inwoners van de drie onderzochte gemeenten.

eigen influencers  “Om desinformatie tegen te gaan en beter met inwoners te communiceren, onderzoekt de gemeente een officieel social media influencerprogramma. Geselecteerde contentmakers gaan op platforms zoals Instagram, TikTok en YouTube in gesprek met mensen, leggen beleid uit, factchecken populaire beweringen en beantwoorden vragen. Denk aan wekelijkse video’s van influencers met veelgestelde vragen, reacties op trending nepnieuws of korte clips die misleidende claims ontkrachten.” AMS, ROT, UTR	informatieloket desinformatie  “De gemeente onderzoekt een officieel Desinformatie Loket op haar website om inwoners te helpen desinformatie te herkennen. Dit online loket zou richtlijnen bieden, actuele misleidende claims uitleggen en factcheck-bronnen delen. In de sectie ‘Meest recente desinformatie’ kunnen gebruikers updates vinden en geverifieerde informatie raadplegen. Met de functie ‘Meld Desinformatie’ kunnen ze verdachte berichten doorgeven voor onderzoek.” AMS, ROT, UTR	identificeren sociale persona’s  “Sommige mensen zijn gevoeliger voor desinformatie dan anderen. Daarom onderzoekt de gemeente een aanpak waarbij gebruik van sociale media wordt geanalyseerd. Op basis daarvan worden kwetsbare groepen (persona’s) in kaart gebracht, bijvoorbeeld ouderen of mensen met beperkte digitale vaardigheden. Zo kan de gemeente beter bepalen welke groepen het meest getroffen worden en gerichte ondersteuning bieden om de veerkracht tegen desinformatie te versterken.” AMS, ROT, UTR	gemeentelijke fact-checking  “De gemeente onderzoekt een factchecking-initiatief om desinformatie aan te pakken. Bij verspreiding van nepnieuws onderzoekt en verifieert de gemeente de feiten, ontkracht onjuiste informatie en deelt correcte gegevens. Zo krijgen inwoners duidelijke en betrouwbare informatie, wat helpt om misleidend nieuws te bestrijden.” AMS, ROT, UTR
online gebiedsverbod  “Om schadelijke desinformatie tegen te gaan, kan de gemeente een online gebiedsverbod invoeren voor personen die herhaaldelijk valse informatie verspreiden. Dit verbod zou hen verhinderen berichten te plaatsen of toegang te krijgen tot specifieke sociale mediaplatforms en websites.” AMS, ROT, UTR	trainingen in bibliotheken  “Veel mensen hebben moeite nepnieuws online te herkennen. Daarom zouden bibliotheken materialen en workshops kunnen aanbieden om hiermee om te gaan. Denk aan gratis trainingen, seminars en interactieve sessies voor jongeren, ouders, docenten en ouderen. Hier leren ze feiten checken en misleidende koppen doorzien.” AMS, ROT, UTR	trainingen op scholen  “De gemeente wil jongeren helpen kritisch te leren omgaan met online desinformatie door trainingen op scholen in te voeren. Deze programma’s leren hen nepnieuws herkennen, analyseren en erop reageren, zodat zij digitale informatie verantwoord verwerken en weloverwogen beslissingen nemen. Deelname is vrijwillig, maar scholen worden aangemoedigd mee te doen.” AMS, ROT, UTR	trainingen medewerkers  “Gemeentemedewerkers komen vaak in aanraking met desinformatie, zowel privé als op het werk. Om hen beter voor te bereiden, kan de gemeente trainingssessies aanbieden. Deze leren medewerkers desinformatie herkennen, beoordelen en effectief aanpakken. Ook krijgen ze handvatten om geloofwaardigheid te evalueren, goed te reageren en helder te communiceren met het publiek. Daarnaast wordt personeel aangemoedigd het goede voorbeeld te geven op sociale media.” AMS, ROT, UTR
boetes voor individuen  “De gemeente denkt erover na boetes op te leggen aan personen die opzettelijk schadelijke desinformatie verspreiden. Hiervoor worden duidelijke richtlijnen opgesteld om te bepalen wat strafbaar is. Eerst krijgen betrokkenen een formele waarschuwing; bij betwisting beoordeelt een rechter of de criteria zijn gevolgd.” AMS, ROT, UTR	boetes voor organisaties  “Organisaties zoals mediabedrijven en online platforms kunnen desinformatie verspreiden. Daarom overweegt de gemeente een beleid waarbij organisaties een boete krijgen als zij desinformatie creëren of hier niet tegen optreden.” AMS, ROT, UTR	valse koppen laten herroepen  “De gemeente denkt erover in gesprek te gaan met de redactie van lokale kranten om desinformatie aan te pakken. Hierbij kan de gemeente een formeel verzoek indienen om een kop te herroepen en een correctie te publiceren als er misleidende beweringen staan die de volksgezondheid of veiligheid bedreigen. Dit initiatief versterkt de samenwerking met de media als het gaat om de aanpak van desinformatie.” AMS, ROT, UTR	omschrijving maatregel beleids-type Beknpte beschrijving zoals aan respondenten voorgelegd. STATUS MAATREGEL IN DRIE STEDEN (GEREALISEERD, OVERWOGEN, FICTIEF)

Deze policy brief is gepubliceerd in juni 2025. Het vormt onderdeel van het onderzoeksproject *Gedragen gedragsbeleid voor de omgang met desinformatie*, uitgevoerd door dr. Maarten Hillebrandt en dr. Robert Weijers, onderzoekers aan de Universiteit Utrecht, met ondersteuning van Sabine Bosgoed, Rozemarijn Ekkel, Janna van der Lee, Michael Moustaka en Sarah Grigori, (oud-) studenten aan de Universiteit Utrecht. Het project is financieel mogelijk gemaakt met een subsidie van de Maatschappelijke Coalitie Over Informatie Gesproken (financieringsronde 2024).