Ministerie van Onderwijs, Cultuur
en Wetenschap

Handreiking

Omgaan met mis- en desinformatie

voor maatschappelijke organisaties die werken aan gender- en lhbtiq+-gelijkheid

Inhoud

1. Waarom deze handreiking? 3

2. Wat zijn mis- en desinformatie, en hoe herken je die? 4
   - 2.1 Wat bedoelen we met mis- en desinformatie? 4
   - 2.2 Wat zijn complottheorieën? 4
   - 2.3 Wat zijn anti-gender- en -lhbtiq+-theorieën? 5
   - 2.4 Zijn mis- en desinformatie strafbaar? 5
   - 2.5 Hoe herken je mis- en desinformatie? 5
   - 2.6 Waarom is het effect van een bericht belangrijk? 7

3. Hoe ga je als organisatie met mis- en desinformatie om? 8
   - 3.1 Signalen melden en bewaren 8
   - 3.2 Beslisafweging: wel of niet reageren 9
   - 3.3 Waardengedreven communicatie 10
   - 3.4 Samenwerking en doorverwijzen 10

4. Hoe ga je om met de gevolgen van mis- en desinformatie? 12
   - 4.1 Veiligheid en nazorg 12
   - 4.2 Escalatie en externe hulp 12
   - 4.3 Verschillen tussen kleine en grote organisaties 13

Checklists, tips en vragen om bij stil te staan 14

Voorbeelden uit de praktijk 15

Begrippenlijst 18

Literatuur 20

1. Waarom deze handreiking?

Maatschappelijke organisaties die aan gender- en lhbtiq+-gelijkheid werken, krijgen steeds vaker met mis- en desinformatie te maken. Deze handreiking is in samenwerking met deze organisaties gemaakt en geeft praktische hulp over of en hoe je daarop kunt reageren.

In de afgelopen decennia heeft Nederland veel vooruitgang geboekt met de emancipatie van vrouwen en lhbtiq+ personen. Dat is mede gelukt dankzij het werk van talloze maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor gender- en lhbtiq+-gelijkheid.

Tegelijk gaat er steeds vaker onjuiste en misleidende informatie rond over deze organisaties en hun werk. Dit maakt het werk van organisaties moeilijker en zorgt voor onrust of onveiligheid. Op verzoek van de Tweede Kamer zet het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) in op het versterken van de weerbaarheid van deze organisaties tegen deze vormen van desinformatie en intimidatie. Als onderdeel van deze versterking is deze handreiking ontwikkeld. Deze handreiking bouwt voort op de handreiking van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK): 'omgaan met misinformatie voor medeoverheden'.

Bang of boos maken

Deze onjuiste en misleidende berichten kunnen over een specifieke groep binnen de lhbtiq+ gemeenschap gaan. Of over onderwerpen rond gender- en lhbtiq+-gelijkheid, zoals seksuele en relationele voorlichting of genderidentiteit. De ene keer weet de afzender van een bericht niet dat het om onjuiste of misleidende informatie gaat. Een andere keer wordt onjuiste of misleidende informatie hierover juist met opzet wijd verspreid. Het doel is dan om mensen bang of boos te maken, anders te behandelen, of uit te sluiten.

Tegenstellingen vergroten

Desinformatie wil vaak een organisatie minder betrouwbaar laten lijken en/of het dagelijks werk verstoren. Medewerkers moeten zich dan verdedigen tegen onjuiste informatie. Er kunnen ook bredere doelen zijn. Bijvoorbeeld de wens om vast te houden aan traditionele normen en waarden. Of het vergroten van tegenstellingen tussen groepen in de samenleving. Het uiteindelijke doel is dan vaak om macht en invloed te krijgen of te houden, of om twijfel en verwarring te zaaien.

Mensen kunnen zich door deze onjuiste of misleidende informatie tegen organisaties en personen keren die zich voor gender- en lhbtiq+-gelijkheid inzetten. Kortom, het vermindert het vertrouwen in die organisaties.

Bewuste keuzes

Deze handreiking helpt organisaties, haar medewerkers en vrijwilligers bij het maken van bewuste keuzes: reageer je wel of niet, en zo ja, hoe? Maatschappelijke organisaties hebben vaak beperkte tijd en middelen. Medewerkers en vrijwilligers moeten dagelijks kiezen waaraan ze wel en geen tijd of aandacht besteden. Daarom vind je in deze handreiking vooral eenvoudig te nemen stappen.

Centraal staat een aantal kernuitgangspunten: kijk minder naar de opzet van een bepaald bericht en meer naar het effect dat dat bericht heeft op de samenleving, het (politieke) debat, de medewerkers, en de vrijwilligers.

Leeswijzer

Deze handreiking is praktisch opgebouwd. *Hoofdstuk 2* legt uit wat mis- en desinformatie zijn en hoe je ze herkent. *Hoofdstuk 3* gaat over wat je als organisatie afspreekt: signalen melden, bewaren en bepalen of en hoe je reageert. *Hoofdstuk 4* gaat over impact, nazorg, escalatie en externe hulp. Achterin vind je een overzicht van checklists, tips, vragen om als organisatie bij stil te staan en voorbeelden uit de praktijk. Ook vind je een begrippenlijst en een overzicht van de literatuur en websites die in deze handreiking worden genoemd of gebruikt voor verdieping.

2. Wat zijn mis- en desinformatie, en hoe herken je die?

In dit hoofdstuk lees je wat mis- en desinformatie en complottheorieën zijn en hoe je ze herkent. Rond onderwerpen zoals gender, lhbtiq+, seksuele voorlichting, transgenderzorg en inclusieve taal gaan soms misleidende verhalen rond. Je weet niet altijd waarom iemand zo'n bericht maakt of deelt. Kijk daarom vooral naar het effect van het bericht: wat doet het met mensen, hun gevoel van veiligheid en het vertrouwen in maatschappelijke organisaties?

2.1 Wat bedoelen we met mis- en desinformatie?

Mensen halen de begrippen mis- en desinformatie vaak door elkaar. Toch is er een verschil. Dat zit vooral in het verspreidingsdoel.

- *Misinformatie is informatie die niet klopt, maar wordt gedeeld zonder duidelijke bedoeling om te misleiden. Iemand denkt bijvoorbeeld dat iets waar is en stuurt het door.*

- *Desinformatie is informatie die niet klopt en bewust wordt verspreid. Bijvoorbeeld om twijfel te zaaien, onrust te vergroten of een organisatie minder betrouwbaar te laten lijken.*

In de praktijk is het niet altijd mogelijk of nodig om precies te bepalen of het om mis- of desinformatie gaat. Belangrijker is: wat doet het bericht met mensen die het bericht lezen of horen?

Let op:
Satire, parodie, roddels en kritiek (op de overheid) zijn niet automatisch mis- of desinformatie. Ze kunnen wel misleidende informatie bevatten of bewust als excuus worden gebruikt om desinformatie goed te praten.

2.2 Wat zijn complottheorieën?

Complottheorieën zijn een vorm van mis- en desinformatie. Niet elke complottheorie of een bericht dat zo'n theorie beschrijft, hoeft namelijk desinformatie te zijn. Vaak geloven mensen zelf in de theorie, waardoor het bericht onder misinformatie valt.

Je herkent een complottheorie aan de volgende onderdelen (Bron: Vlug & Felten, 2022):
- Een aantal actoren spant samen.
- Er is een geheime overeenkomst.
- Er is een verborgen doel.
- Er is een illegale en kwaadwillende agenda.

Voorbeelden van een veelvoorkomend narratief/frame van een complottheorie:
- *'Er is een machtige groep die in het geheim stuurt wat scholen, media en de overheid doen, en wie vragen stelt, wordt tegengewerkt.'*
- *'Wat er in het nieuws staat, is toneel; achter de schermen is alles al afgesproken.'*

Complotdenken kenmerkt zich door heel wantrouwend te staan tegenover alle informatie die niet bij die complottheorie past. Maar ook door bewijsmateriaal dat de complottheorie ondersteunt te overdrijven, en door tegenstrijdigheden in het bericht. Achterin vind je in de literatuurlijst enkele boeken die hierover gaan, zoals 'The Conspiracy Theory Handbook' van Stephan Lewandowsky en John Cook of 'Hoax' van Jan Willem van Prooijen.

2.3 Wat zijn anti-gender- en -lhbtiq+-theorieën?

In deze handreiking gaan we uit van gelijke rechten voor iedereen en mensenrechten. Die zijn vastgelegd in Nederlandse wetten en internationale verdragen, zoals de Algemene wet gelijke behandeling, de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen, het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en het VN-Vrouwenverdrag. Deze regels beschermen mensen tegen discriminatie en benadrukken dat iedereen gelijkwaardig is. Meer informatie vind je bij het College voor de Rechten van de Mens en op de websites van de Rijksoverheid over emancipatie en gelijke rechten voor lhbtiq+ personen.

Vanuit dat vertrekpunt beschrijven we hieronder wat anti-gender- en -lhbtiq+-theorieën zijn en hoe ze in mis- en desinformatie kunnen terugkomen. Deze theorieën hebben vaak een internationaal karakter. Ze worden niet alleen in Nederland verspreid. Je ziet dezelfde argumenten en tactieken in verschillende landen terug. Volgens onderzoek van Salvati et al. (2024) hebben die berichten vaak de volgende terugkerende kenmerken:

- Het idee dat een elite of een groep lhbtiq+ personen samenzweert.
- Het idee dat deze groep invloed wil krijgen op de politiek en de rechters. En dat dit slecht is voor de meeste mensen (hetero mannen en vrouwen). Volgens dit verhaal zit die groep in veel delen van de samenleving.
- Het idee dat lhbtiq+ personen en gendergelijkheid vaste ideeën over mannen, vrouwen en het gezin kapotmaken.
- Het idee dat er een plan is om 'genderideologie' te verspreiden en kinderen te beïnvloeden.

2.4 Zijn mis- en desinformatie strafbaar?

Mensen mogen veel zeggen, ook als jij het er niet mee eens bent of als een bericht niet klopt. Mis- en desinformatie vallen voor een groot deel onder de bescherming van vrijheid van meningsuiting, zoals die in artikel 7 van de Grondwet staat. Maar vrijheid van meningsuiting is niet onbeperkt. Denk aan ernstige bedreiging, haat, discriminatie, smaad, laster of doxing (*zie begrippenlijst*). In zulke gevallen zijn er verschillende juridische routes.

Strafrecht past bij berichten die mogelijk strafbaar zijn. Denk aan een oproep tot geweld, een ernstige bedreiging, aanzetten tot haat of discriminatie, of aan smaad of laster. Doe dan aangifte bij de politie en leg het goed vast.

Bestuursrecht past als misinformatie leidt tot strafbare feiten, zoals verstoring van de openbare orde of onveilige situaties. De burgemeester of gemeente kan dan optreden op basis van de Gemeentewet of de APV (*zie begrippenlijst*). Ook als een bijeenkomst onveilig wordt, er druk of intimidatie is, of persoonsgegevens worden gedeeld, kan dit passend zijn. Neem dan contact op met de politie, gemeente of een andere passende overheidsorganisatie.

Privaatrecht past als onjuiste of misleidende informatie de goede naam van een persoon of organisatie schaadt. Dan kun je naar de civiele rechter gaan, bijvoorbeeld om een bericht te laten verwijderen of recht te zetten. Speelt discriminatie mee? Dan kun je ook advies vragen aan Discriminatie.nl.

Digitaledienstenverordening (DSA) gaat over mogelijk illegale berichten op online platforms. Je kunt zo'n bericht melden bij het platform. Houdt een platform zich niet aan de regels? Dien dan een klacht in bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Bij online discriminatie kan Meld.Online Discriminatie soms helpen met een verwijderverzoek.

Twijfel je of iets over de grens gaat? Bespreek het intern en vraag zo nodig juridisch advies.

2.5 Hoe herken je mis- en desinformatie?

Mis- en desinformatie zijn niet alleen 'iets van sociale media'. Je komt ze overal en in verschillende vormen tegen. Vaak beïnvloeden online en offline elkaar. Een verhaal kan online beginnen en daarna ook offline gevolgen hebben, of andersom.

Verschillende lagen

Vaak is slechts een deel van mis- en desinformatie onjuist. Daardoor is het lastiger te herkennen en kan het lastig zijn om mis- en desinformatie als zodanig te bestempelen. Wees hier dus voorzichtig mee.

Laag 1: Feiten

- Eén feit klopt niet.
- Of één feit klopt voor een deel, maar belangrijke informatie ontbreekt.

Bij complotdenken wordt vaak gedaan alsof een los voorbeeld het bewijs is voor een groter geheim plan. Controleer daarom of een feit echt klopt en of er een betrouwbare bron bij staat. Feiten over lhbtiq+-onderwerpen vind je bijvoorbeeld bij de Rijksoverheid, het College voor de Rechten van de Mens en de Verenigde Naties.

Laag 2: Keuze van woorden

- Woorden doen ertoe. Ze kunnen een onderwerp groter of enger maken. Bijvoorbeeld door woorden te gebruiken die angst oproepen.

Bij complotdenken en misleidende berichten staan vaak grote woorden, zoals 'agenda', 'indoctrinatie', of 'ze drukken dit door'. Zulke woorden maken mensen sneller bang of wantrouwig. Je ziet ook vaak een groep van 'wij' en een groep van 'zij'. Bijvoorbeeld met woorden als 'het gezin', 'ons land', 'onze mensen' of 'Nederlandse normen'. Een andere groep wordt dan neergezet als het probleem.

Bij desinformatie over transgender personen en zorg worden ook vaak moeilijke medische woorden gebruikt. Zo lijkt een bericht deskundig, terwijl het dat eigenlijk niet is en voornamelijk als doel heeft verwarring te zaaien (Bron: Meade et al., 2024).

Laag 3: Interpretatie

- Een bericht trekt een conclusie die niet uit de feiten volgt. Bijvoorbeeld: 'Dit gebeurt, dus het gaat altijd mis.'

Een bericht krijgt eerder kenmerken van complotdenken als het zonder bewijs beweert dat iets expres gebeurt en dat daarachter een geheime bedoeling zit.

Laag 4: Frame (het verhaal eromheen)

- Een frame is een vast kader dat steeds terugkomt. Het frame bepaalt waarop mensen letten en wat ze 'logisch' gaan vinden.
- Woorden en labels die je in frames rond gender- en lhbtiq+-thema's tegenkomt, zijn bijvoorbeeld 'indoctrinatie', 'genderideologie', en 'gevaar voor vrouwen of kinderen'.

Laag 5: Waarden en identiteit

- Soms gaat het bericht eigenlijk niet over feiten, maar over waarden. Bijvoorbeeld: "Wat vinden we belangrijk?", of "Wie hoort erbij?"
- Mensen praten hierdoor langs elkaar heen. De één heeft het over veiligheid en zelfbeschikking. De ander over geloof, opvoeding of traditie. Bij sommige organisaties of in sommige omgevingen speelt geloof ook een rol in hoe mensen naar gender- en lhbtiq+-thema's kijken. Dat uit zich soms in betrokken of bezorgde reacties, maar soms ook in opmerkingen die de organisatie of mensen binnen de organisatie raken. Bijvoorbeeld doordat deze opmerkingen hun keuzes of identiteit ter discussie stellen.

Desinformatie wordt vaak slim 'ingepakt'. Bijvoorbeeld door:

- een heftige kop of slogan;
- een enkel voorbeeld, alsof het altijd zo gaat;
- een screenshot zonder context;
- cijfers zonder bron of context (of met een bron die iets anders zegt);
- oude beelden of berichten die overkomen alsof ze nieuw zijn;
- een vraag die eigenlijk al een beschuldiging is ("Waarom mogen ze dit doen?");
- veel emotie, zodat mensen snel reageren;
- humor te gebruiken. Dan wordt het sneller verspreid en kan de verspreider ontkennen.

Ragebait: gemaakt om je boos te maken

Soms is een bericht niet bedoeld om te informeren, maar juist om veel reacties te krijgen. Dat noemen we ook wel *ragebait*. Het bericht en met name de kop ervan is zo gemaakt, dat mensen snel boos worden (of bang), er sneller op klikken, lezen en delen. Je herkent zo'n bericht door het gebruik van grote woorden als 'schandalig', 'ze liegen', een 'wij-zij'-toon, een heftige kop en vaak weinig context.

- **Waarom werkt het?**
  Boze reacties zorgen voor meer bereik: het bericht komt bij meer mensen in beeld.

- **Wat kun je doen?**
  Reageer niet meteen, check eerst de bron en de context, en bespreek intern of reageren helpt. Soms is het beter om helemaal niet te reageren, zodat het bericht geen extra aandacht krijgt. Het is beter om op je eigen sociale media kort en duidelijk te delen wat wél klopt. Herhaal het onjuiste frame daarbij niet, maar zet er eigen, betrouwbare informatie tegenover.

AI-manipulatie: tekst, beeld en geluid lijken echt

Steeds vaker gebruiken makers of verspreiders AI om berichten aan te passen en te verspreiden. Dat kan klein zijn, zoals een tekst geloofwaardiger maken, maar ook groot, zoals een foto, video of geluidsfragment veranderen. Zo lijkt een bericht echt, terwijl het misleidend is. Een bekend voorbeeld is een *deepfake*: een nepvideo of nepgeluid van een bekende of andere persoon die echt lijkt te praten of iets te doen. Deepfakes worden steeds realistischer. Daardoor wordt het moeilijker om mis- en desinformatie te herkennen. Let daarom extra op de bron, de context en details die net niet kloppen, zoals rare handen, kromme letters of onverwachte schaduwen.

Botsende rechten

Soms gaat een onderwerp over twee rechten die allebei belangrijk zijn. Mensen leggen dan een ander accent. Dat kan botsen. De één legt bijvoorbeeld de nadruk op bescherming van (ongeboren) leven. De ander op toegang tot veilige zorg en zelf kunnen kiezen. Hoe die rechten tegen elkaar worden afgewogen, hangt af van de wet en van de situatie. Bij misleidende informatie lijkt het soms alsof er maar één recht telt. Het andere recht blijft dan weg uit het verhaal. Soms wordt de ander ook zwart-wit neergezet. Dat maakt het debat harder en werkt affectieve polarisatie (*zie begrippenlijst*) in de hand.

Ook eigen informatie vraagt aandacht

Niet alle misinformatie komt van buiten. Soms verspreidt een organisatie zelf informatie die niet klopt, te algemeen is, of mensen buitensluit. Dat gebeurt niet altijd expres. Ook woorden, beelden of voorbeelden kunnen vooroordelen of aannames versterken. Kijk daarom ook kritisch naar je eigen informatie: klopt die? Is de taal respectvol en is er ruimte voor verschillende ervaringen?

2.6 Waarom is het effect van een bericht belangrijk?

Soms is de grootste schade niet zozeer het bericht zelf, maar ontstaat door de verspreiding ervan bij een grote groep mensen een gevoel van onbehagen en onveiligheid. Kijk dus naar het effect van een bericht op mensen, voordat je besluit hoe je het beste kunt reageren.

Een handige vraag om dat effect goed te kunnen bepalen, is: Wie leest dit bericht mee en wat doet dit met die mensen? Onjuiste of misleidende informatie kan bijvoorbeeld:

- mensen bang maken om naar een activiteit, bijeenkomst of evenement te komen;
- mensen het gevoel geven dat ze er niet bij horen;
- vrijwilligers onder druk zetten of ze zelfs persoonlijk aanvallen;
- wantrouwen oproepen richting een (maatschappelijke) organisatie, een geloofsgemeenschap, een bepaalde groep of gemeente;
- ervoor zorgen dat maatschappelijke organisaties hun werk niet veilig kunnen doen;
- ervoor zorgen dat medewerkers niet meer online actief durven zijn of iets onder hun eigen naam durven te posten;
- ervoor zorgen dat accounts of online (voorlichtings)campagnes van sociale media worden gehaald;
- zorgen voor een harde sfeer, online én offline, en bijdragen aan discriminatie of uitsluiting.

In het volgende hoofdstuk lees je hoe je als organisatie afspraken maakt over signalen en meldingen, en wanneer je wel of niet reageert.

3. Hoe ga je als organisatie met mis- en desinformatie om?

Onjuiste en misleidende informatie gaat snel rond en komt voor in onderwijs, maatschappelijke contexten en het publieke en politieke debat. Soms gebeurt dat via sociale media, soms via (lokale) media en soms in offline gesprekken. De ene keer komt het voort uit een grote, internationale beweging. Een andere keer uit een bezorgde ouder die niet goed weet wat juist en onjuist is. In dit hoofdstuk lees je hoe je als organisatie kunt bepalen of en hoe jullie op deze berichten reageren.

Wil je snel zien of de basis goed is geregeld? Gebruik dan deze checklist.

- [ ] We hebben één vast aanspreekpunt voor signalen en opschalen.
- [ ] We weten waar we signalen bewaren en hoe we dat doen.
- [ ] We hebben afspraken over modereren en huisregels.
- [ ] We hebben een korte beslisroute: niet reageren, kort reageren, corrigeren of opschalen.
- [ ] We hebben kernboodschappen en antwoorden op gevoelige vragen.
- [ ] We weten met welke bondgenoten we samenwerken.
- [ ] We hebben nazorg geregeld.
- [ ] We weten wanneer en hoe we in onveilige situaties (externe) hulp kunnen inschakelen.

3.1 Signalen melden en bewaren

Spreek af wat je wél en wat je niet van mensen verwacht wanneer zij een misleidend bericht tegenkomen:

- **Zie of hoor je iets?** Geef het door aan de vaste contactpersoon in je organisatie. Is die er niet? Stel dan iemand daarvoor aan.
- **Doe het samen.**
- **Stel grenzen.** Is er agressie of bedreiging? Meld het direct en stop met verder lezen of met het gesprek.

Signalen opschrijven

Schrijf signalen kort op. Dan zie je sneller of er een patroon is:

- Wat is er gezegd of gedeeld (tekst of beeld)?
- Waar heb je het gehoord, of waar staat het bericht (bijeenkomst/platform of kanaal, en de bron/link)?
- Wie deelt het bericht (persoon, groep, account met veel bereik)?
- Wanneer begon het en wordt het meer/groter?
- Wie krijgt er last van?

Desinformatie komt soms ook van groepen of organisaties. Zij pakken dit bewust en georganiseerd aan. Zo kan het ook voorkomen dat een bijeenkomst wordt ‘gekaapt’. Ze melden zich bijvoorbeeld anders aan, verstoren het gesprek, of delen misleidende informatie. Dat gebeurt soms in nette, of deskundig klinkende taal. Daardoor herken je het niet altijd meteen. Spreek daarom vooraf af wie de leiding heeft en wanneer je ingrijpt:

- Controleer waar nodig aanmeldingen vooraf.
- Spreek af wie tijdens de bijeenkomst de regie en veiligheid bewaakt.
- Maak vooraf duidelijk wanneer je ingrijpt of iemand vraagt te stoppen of te vertrekken.

3.2 Beslisafweging: wel of niet reageren

Als jullie reageren, kies dan een vorm die past bij het doel en het risico:

Vijf basisopties

1. **Negeren:** als reageren het bericht of de reactie groter maakt en er weinig schade is.
2. **Duiden:** kort uitleggen wat er speelt, zonder in discussie te gaan.
3. **Corrigeren:** feitelijk rechtzetten, liefst kort en deelbaar.
4. **In gesprek gaan:** alleen als iemand openstaat en het veilig is.
5. **Opschalen:** bij dreiging, herhaling, groot bereik of duidelijke haat/aanval.

Snelle vragen die helpen bij de keuze

- Wat is het **effect** op mensen die meelezen of dit verhaal horen (veiligheid, schaamte, angst, afhaken)?
- Wie is de **bron** (los account of georganiseerde actie/account met bereik)?
- Is het een **eenmalige opmerking** of een patroon?
- Helpt een reactie of verspreiden we het dan juist verder?

Zien jullie iets in de media dat niet klopt? Vraag dan om een correctie te plaatsen. Of dien een klacht in bij de Ombudsman van de Nederlandse Publieke Omroep of de Raad voor de Journalistiek. Meer informatie hierover vind je op de site van de Rijksoverheid.

Modereren van (sociale) media

Spreek af wie meekijkt op jullie (sociale) media en wanneer. Zet bij berichten duidelijk welke reacties welkom zijn en welke niet, en wat jullie doen met reacties die over de grens gaan. Leg dat ook vast in een korte disclaimer of in de huisregels op jullie socials. Het helpt om reacties grof te verdelen in categorieën, zoals positief, kritisch en haat of bedreiging. Spreek ook af wie beslist als er twijfel is. Zie je dat veel accounts tegelijk reageren of dat een account met veel bereik iets aanjaagt? Dan is het slim om op te schalen en extra hulp te vragen.

Publiek reageren of een persoonlijk gesprek

- **Publiek reageren** kan nuttig zijn voor meelezers.
- **Persoonlijk contact** (directe mail/telefoon/gesprek) helpt soms bij misverstanden. Doe dit alleen als het veilig is en de ander daarvoor openstaat.

Ga alleen namens de organisatie in gesprek als er ruimte is voor een echt gesprek en het veilig is.
Wil iemand vooral provoceren of bewust onjuiste informatie verspreiden? Dan helpt een gesprek vaak niet en kan het de situatie groter maken.

Prebunken en debunken (en andere maatregelen)

Bij prebunken informeer je mensen vóórdat misleidende verhalen rondgaan. Je stuurt vooraf feitelijke informatie rond, zodat er minder voedingsbodem is voor mis- en desinformatie. Zo zorg je ervoor dat mensen weerbaarder worden tegen mis- en desinformatie over dat onderwerp. Prebunken kan via strategische communicatie of informatieve campagnes. Ook kan het in samenwerking met lokale media en andere maatschappelijke organisaties. Voor de weerbaarheid tegen mis- en desinformatie is transparantie van je organisatie ook belangrijk. Hiermee bouw je een solide basis van vertrouwen op en kun je twijfel over processen en beslissingen voor zijn.

Bij debunken reageer je achteraf. Je corrigeert misleidende informatie die al rondgaat. Zo help je mensen om misleidende informatie te herkennen. Gebruik hiervoor de sandwichmethode: begin met wat wél klopt, leg daarna kort uit wat niet klopt en eindig weer met de juiste informatie. Een voorbeeld: je ziet dat er online een onjuiste aanname rondgaat over jullie activiteit. Reageer dan kort met wat wél klopt, weerleg vervolgens wat er niet klopt aan het bericht (zonder de claim uitgebreid te herhalen), herhaal tot slot nogmaals de juiste informatie. Benoem waar mensen betrouwbare info kunnen vinden (bijvoorbeeld jullie website of in een vast kader op de socials). Reageer niet direct onder het onjuiste bericht, maar kies voor een losse reactie. Zo draag je niet bij aan verdere verspreiding van de onjuiste informatie.

Naast prebunking/debunking zijn er ook andere maatregelen, zoals:

- **monitoren en signaleren** (vroeg zien wat er speelt);
- **contentmoderatie** (reacties uitzetten, verwijderen, verbergen, regels handhaven en beleid uitleggen op verschillende media);
- **communiceren** (uitleggen, geruststellen, kernboodschap herhalen).

3.3 Waardengedreven communicatie

Waardengedreven communicatie betekent: je reageert vanuit jullie kernwaarden, niet alleen vanuit feiten. Die kernwaarden zijn bijvoorbeeld respect, veiligheid en gelijkwaardigheid. Soms is ook vrijheid een belangrijke waarde, bijvoorbeeld in discussies over opvoeding, zorg, of ruimte om jezelf te zijn. Dat zie je terug in hoe je communiceert:

- Je praat niet alleen over 'wat klopt', maar ook over 'wat het bericht met mensen doet'.
- Je blijft bij jullie missie: waarom dit werk dat jullie doen belangrijk is.
- Je kiest taal die mensen uitnodigt en niet die mensen verder uit elkaar duwt.
- Denk daarbij ook na over welke waarde een misleidend bericht raakt. Benoem juist die waarde in je eigen boodschap. Denk bijvoorbeeld aan goede zorg voor kinderen of de vrijheid om veilig jezelf te zijn.

Kijk daarbij kritisch naar wat je ook zelf deelt. Klopt de informatie? Zijn de cijfers die je deelt gecheckt? Is de taal respectvol en inclusief? En versterken woorden, beelden of voorbeelden geen vooroordelen of aannames?

3.4 Samenwerking en doorverwijzen

Werk samen met bondgenoten en maak vooraf afspraken. Spreek af wie een steunbericht deelt, wie helpt met feiten en uitleg, en wie contact legt met (lokale) media. Zo verdeel je het werk en schakel je sneller. Laat niet steeds dezelfde mensen of de direct geraakte groep publiekelijk reageren. Dat legt extra druk op hen en versterkt tokenisme (*zie begrippenlijst*). Bouw ook samen een netwerk in de buurt op, bijvoorbeeld met contactpersonen bij scholen, kerken en gebedshuizen, zorg, jongerenwerk of andere partners.

Verwijs door als een andere organisatie beter past bij de vraag of situatie. Soms is het slimmer dat een bondgenoot het publieke weerwoord geeft. Dat verlaagt het risico voor jullie organisatie en geeft ruimte om mensen te blijven ondersteunen. Zie je dat een bondgenoot wordt aangevallen? Bied dan direct steun aan, bijvoorbeeld met een steunbericht, contact met media of extra hulp.

Stappenplan voor online en offline reacties

Preventie (vooraf)

1. Spreek af waar meldingen binnenkomen (mailadres, appgroep, formulier).
2. Maak een lijst met kwetsbare onderwerpen en kernboodschappen (prebunk waar nodig).
3. Spreek met bondgenoten af hoe je elkaar steunt bij een aanval of mediastorm.

Stap 1 – Gaat het over jullie organisatie of jullie werk?

- Ja: ga door naar stap 2.
- Nee: noteer het signaal als het relevant is, maar eindig het proces.

Stap 2 – Klopt de informatie?

- Ja: eindig het proces (wel: monitoren).
- Nee: ga door naar stap 3.

Stap 3 – Hoe groot is de impact?

Kijk naar: bereik, herhaling, risico voor veiligheid en effect op kwetsbare mensen.

- Laag: sluit af of kies een kleine actie (bijvoorbeeld door intern te informeren).
- Hoog: ga door naar stap 4.
  Let op: Is het risico voor veiligheid hoog? Neem dan direct extra maatregelen. Scherm gegevens af, wees extra alert bij bijeenkomsten en neem contact op met de wijkagent of politie.

Stap 4 – Kies je reactie (één of meer)

1. **Platformreactie:** melden/verwijderen volgens platformregels en jullie protocol.
   Let op: een platform lost niet alles op. Leg daarom vast wat er gebeurt, blijf melden als het doorgaat en vraag steun van bondgenoten. Helpt het platform niet genoeg? Meld dit dan bij de ACM. Bij online discriminatie kan Meld.Online Discriminatie soms sneller helpen met een verwijderverzoek. Gebruik ook je eigen kanalen, zodat mensen betrouwbare informatie makkelijk kunnen vinden.
2. **Communicatiereactie:** korte, duidelijke correctie of duiding via eigen kanalen.
3. **Juridische route:** is er ernstige schade, bedreiging, doxing of intimidatie? Vraag dan advies en leg alles vast *(zie de paragrafen 2.4, 3.1 en 4.3)*.

Na afloop

- Evalueer: wat werkte, wat niet?
- Regel nazorg voor betrokkenen (debrief, buddy, rustmoment).

Als je binnen je organisatie duidelijke afspraken maakt, hoef je minder plotseling te reageren. Dat geeft rust, beschermt mensen en helpt je om te kiezen wat echt nodig is.

In *hoofdstuk 4* lees je hoe je omgaat met de gevolgen van mis- en desinformatie.

4. Hoe ga je om met de gevolgen van mis- en desinformatie?

Misinformatie gaat niet alleen over feiten, maar raakt ook mensen. Medewerkers en vrijwilligers kunnen zich onveilig of gespannen voelen en soms is er sprake van intimidatie of bedreiging. In dit hoofdstuk lees je hoe je zorgt voor veiligheid en goede nazorg.

Checklist: zorg en nazorg

- [ ] We hebben een vast aanspreekpunt voor veiligheid en nazorg.
- [ ] We doen na een incident altijd een korte check-in of debrief.
- [ ] We hebben een buddy-systeem of een andere manier om niet alleen te staan.
- [ ] We weten wanneer we opschalen.
- [ ] We weten waar we terechtkunnen voor externe hulp of advies.

4.1 Veiligheid en nazorg

Mis- en desinformatie kunnen veel met mensen doen. Het kan stress, spanning of onveiligheid veroorzaken. Spreek daarom af hoe je elkaar steunt, bijvoorbeeld met een buddy, een korte check-in of een nabespreking na een incident. Kijk steeds wat iemand nodig heeft: de één neemt er makkelijker afstand van dan de ander. Daarom past niet één vorm van steun of nazorg bij iedereen. Gaat het over jou of iemand die dicht bij je staat? Dan is de impact mogelijk groter.

- Plan na een incident een korte check-in of debrief.
- Werk met een buddy of spreek af wie meekijkt.
- Plan rustmomenten in, zeker voor mensen die veel reacties lezen of modereren.
- Maak duidelijk welke steun er intern of extern beschikbaar is.

4.2 Escalatie en externe hulp

In *paragraaf 2.4* las je welke juridische routes er zijn. In deze paragraaf staat de praktische kant: wanneer je opschaalt en waar je terechtkunt voor hulp of advies. Soms is een situatie geen gewone discussie meer, maar een veiligheidskwestie. Bijvoorbeeld bij bedreiging, herhaalde intimidatie, doxing, of een actie die groter wordt dan jullie organisatie aankan.

Snelle route bij escalatie

- **Leg vast:** maak screenshots en noteer datum, tijd, kanaal en link.
- **Meld intern:** volg de afgesproken route binnen de organisatie.
- **Bel 0900 88 44** als er geen spoed is, maar je wel wilt overleggen, melden of aangifte wilt doen.
- **Betrek de wijkagent** of vraag advies aan een passende organisatie als je twijfelt welke stap nodig is.
- **Bel 112** als je in direct gevaar bent.

Bij welke organisaties kun je terecht?

Voor kennis en algemene ondersteuning:

- Netwerk Mediawijsheid – materiaal en tips over mediawijsheid en mis- en desinformatie.
- BENEDMO – factchecks en betrouwbare checks van claims.
- COC Nederland, Movisie en Stroomversnellers – praktische tips over veiligheid, weerbaarheid, polarisatie en online haat.

Voor steun bij online intimidatie, bedreiging en stress:

- Meld.Online Discriminatie – meldpunt ter bestrijding van online discriminatie en hulp bij verwijderverzoeken.
- Offlimits – meldpunt en advies bij online grensoverschrijdend gedrag.
- Rijksoverheid (stappenplan doxing) – stappen om te nemen als persoonsgegevens online zijn gedeeld. Handig als er namen, adressen, telefoonnummers of werkplekgegevens zijn gedeeld.
- Veiliginternetten.nl – eerste hulp en meldroutes bij bedreiging of doxing.
- Slachtofferhulp Nederland – begeleiding bij vervolgstappen als een incident veel impact heeft.

Voor juridisch advies:

- Discriminatie.nl – advies en ondersteuning bij discriminatie, melding en aangifte.
- Juridisch Loket – laagdrempelige juridische informatie en advies.
- Pro Bono Connect – koppelt maatschappelijke organisaties aan gratis juridisch advies.

4.3 Verschillen tussen kleine en grote organisaties

Niet elke organisatie heeft dezelfde capaciteit. Kleine teams en organisaties met veel vrijwilligers kunnen niet alles tegelijk doen. Maak daarom duidelijke keuzes en werk met een eenvoudige basisaanpak. Grotere organisaties kunnen kleinere bondgenoten steunen met kennis, zichtbaarheid of extra hulp.

Wat helpt:

- Kies één of twee mensen die signalen verzamelen en doorzetten.
- Spreek af wat je altijd doet en wat alleen bij hoge impact nodig is.
- Werk met korte kernboodschappen, zodat vrijwilligers niet hoeven te improviseren.

Tot slot

Als je zorgt voor duidelijke afspraken, steun en nazorg, zorg je voor een veilige werkomgeving waar je met (zelf)vertrouwen en plezier je werk kunt doen. En dat is precies de basis om ook op de lange termijn zichtbaar en effectief te blijven.

Checklists, tips en vragen om bij stil te staan

Hier vind je de belangrijkste checklists en tips uit deze handreiking in één overzicht. Zo zie je snel waar je wat kunt vinden. Ook vind je hier een aantal vragen die je kan gebruiken om met elkaar het gesprek over omgaan met mis- en desinformatie te voeren.

Checklists

- **Basis op orde (organisatie)** – snelle check van afspraken, rollen en vaste routes in je organisatie (*begin hoofdstuk 3*).
- **Vijf basisopties** – negeren, duiden, corrigeren, in gesprek gaan of opschalen (*paragraaf 3.2*).
- **Snelle vragen bij de keuze** – kijk naar effect, bron, patroon en of reageren helpt (*paragraaf 3.2*).
- **Zorg en nazorg** – snelle check of jullie basis voor veiligheid en nazorg op orde is (*begin hoofdstuk 4*).
- **Snelle route bij escalatie** – leg vast, meld intern en schakel op tijd hulp in (*paragraaf 4.2*).

Tips

- **Centrale kernuitgangspunten** – kijk naar effect, reageer niet automatisch, zet veiligheid voorop en werk met duidelijke afspraken (*hoofdstuk 1*).
- **Snelle check bij emotie** – als iets je meteen boos of bang maakt: pauzeer en check eerst wat er precies wordt gezegd (*paragraaf 2.5*).
- **Ragebait** – berichten die gemaakt zijn om je boos te maken geven vaak extra bereik als je reageert; check bron en doel (*paragraaf 2.5*).
- **AI-manipulatie** – deel niet direct; zoek de originele bron en check context (*paragraaf 2.5*).
- **Let op combinaties van signalen** – zie je meerdere signalen tegelijk, wees dan extra alert (*paragraaf 2.5*).
- **Signalen vastleggen en combineren** – noteer wat, waar en wanneer en bespreek dit samen om patronen te zien (*paragraaf 3.1*).

Vragen om als organisatie bij stil te staan

- Wanneer reageren we wél en wanneer reageren we niet op berichten? Welke kernwaarden zijn hierbij leidend?
- Welke soort reacties of berichten komen we het meest tegen over onze organisatie of onderwerpen waarmee we ons bezig houden? En wat doen die met ons of met anderen?
- Zijn er binnen onze organisatie duidelijke afspraken over wie wat doet bij het signaleren van misinformatie? Wat gaat op dat gebied al goed en wat nog niet?
- Wat helpt ons om met spanning en negatieve reacties om te gaan? Waar hebben we nog meer steun bij nodig?

Voorbeelden uit de praktijk

Misinformatie tijdens een online bijeenkomst

Situatie
Een organisatie houdt een online bijeenkomst over gender en seksuele diversiteit.

Wat gebeurt er?
In de chat deelt iemand onjuiste informatie. Anderen nemen dit over. De toon wordt snel feller.

Wie wordt geraakt?
De sfeer wordt onveilig voor deelnemers, sprekers en vrijwilligers.

Keuze
De gespreksleider gaat niet in discussie, maar kiest voor rust en veiligheid.

Signalen om extra alert te zijn
- Meerdere mensen nemen het verhaal over.
- De chat wordt grimmig of persoonlijk.

Wat doe je?
- Spreek vooraf af wie de chat bewaakt.
- Corrigeer alleen kort als dat helpt voor meelezers.
- Wordt het onveilig? Grijp in of zet de chat of reactiemogelijkheid uit.

Waarom?
Zo houd je regie en bescherm je mensen tijdens de bijeenkomst.

Online berichten die schaden

Situatie
Op sociale media gaan berichten rond over transgenderzorg voor kinderen.

Wat gebeurt er?
- Een ouder deelt een bericht dat niet klopt, zonder kwade bedoeling.
- Een anoniem account plaatst steeds opnieuw berichten die angst en haat oproepen.

Wie wordt geraakt?
Deze berichten kunnen transgender kinderen of jongeren raken. Ook kunnen ze ouders onnodig bang maken en medewerkers of vrijwilligers onder druk zetten.

Keuze
Als de ander ervoor openstaat, geef dan rustig uitleg. En waak ervoor dat je niet in een eindeloze discussie eindigt. Stel je grenzen en schaal op als je het gevoel hebt dat je wel in een eindeloze discussie terechtkomt.

Signalen om extra alert te zijn
- Het bericht verschijnt op meerdere plekken tegelijk, bijvoorbeeld in reacties, groepen en verhalen.
- De toon wordt agressief of persoonlijk, of er wordt gedreigd.

Wat doe je?
- Bij misinformatie geef je rustige en feitelijke uitleg, vooral voor mensen die meelezen.
- Bij signalen van desinformatie leg je voorbeelden vast, stel je grenzen (verwijder het of zet reacties uit) en meld het intern.
- Is er dreiging of lijkt het georganiseerd? Behandel het dan als een veiligheidskwestie en volg de route in *paragraaf 4.2*.

Waarom?
Omdat de gevolgen groot kunnen zijn voor mensen die direct door het onderwerp worden geraakt.

Geen aandacht geven

Situatie
Een organisatie voor gendergelijkheid zet op Instagram een aankondiging voor een informatieavond.

Wat gebeurt er?
Een account noemt de organisatie en plaatst een reactie met verkeerde aannames. Bijvoorbeeld dat de organisatie lesgeeft op scholen, dat deelname verplicht is of dat het een project van de gemeente is. In werkelijkheid is het een vrijwillige informatieavond voor volwassenen. De organisatie werkt ook niet in opdracht van de gemeente.

Wie wordt geraakt?
De reactie kan deelnemers onzeker maken. Ook kunnen partners gaan twijfelen en kan er onrust ontstaan over een activiteit die gewoon open en vrijwillig is.

Keuze
Na overleg kiest de organisatie ervoor om niet direct aandacht aan het bericht te geven en niet onder de reactie te antwoorden. Reageren kan het bericht extra aandacht geven en de toon harder maken.

Signalen om extra alert te zijn
- Er komen snel veel soortgelijke reacties bij.
- Een account met veel bereik deelt het bericht.

Wat doe je?
- Leg signalen vast en kijk of er een patroon ontstaat.
- Beantwoord vragen van deelnemers of partners rustig via een privébericht of via een eigen bericht op jullie kanaal.
- Wordt het groter of lijkt het georganiseerd? Schaal dan intern op en bepaal of moderatie of een algemene reactie nodig is. Gebruik hierbij de sandwichmethode.

Waarom niet reageren?
Omdat je het misleidende bericht dan geen extra bereik geeft en toch betrokkenen goed kunt informeren.

Hulp inschakelen

Situatie
Een organisatie krijgt te maken met ernstige bedreigingen.

Wat gebeurt er?
De situatie wordt te groot voor het team. Medewerkers, vrijwilligers of deelnemers voelen zich onveilig.

Wie wordt geraakt?
De bedreigingen raken direct betrokken medewerkers of vrijwilligers. Ook deelnemers en bijeenkomsten kunnen onveilig voelen.

Keuze
Opschalen en hulp van buiten inschakelen.

Signalen om extra alert te zijn
- Er zijn herhaalde bedreigingen, doxing of intimidatie.
- Er komen veel meldingen tegelijk, er is media-aandacht of er is directe onveiligheid.

Wat doe je wél?
- Leg bewijs vast met screenshots, links, datum en tijd.
- Wijs intern één coördinator aan.
- Neem contact op met passende hulp, zoals een meldpunt, de wijkagent of de politie.

Waarom?
Omdat dit geen gewone discussie meer is, maar een veiligheidsprobleem dat snelle coördinatie vraagt.

Onderlinge steun

Situatie
Na een periode met veel negatieve reacties merkt een vrijwilliger dat het te veel wordt.

Wat gebeurt er?
De vrijwilliger trekt zich terug, slaapt slecht of piekert veel over reacties.

Wie wordt geraakt?
De vrijwilliger raakt overbelast. Ook het team merkt dit als iemand afhaakt of taken niet meer goed kan doen.

Keuze
Niet doorgaan alsof er niets aan de hand is, maar steun regelen en de belasting verlagen.

Signalen om extra alert te zijn
- Iemand slaapt slecht, piekert veel of blijft gespannen.
- Iemand trekt zich terug, haakt af of durft niet meer naar een bijeenkomst.

Wat doe je wél?
- Plan snel een check-in of korte nabespreking.
- Regel een buddy of laat taken tijdelijk overnemen.
- Spreek af wie de komende dagen meekijkt en wanneer jullie weer inchecken.

Waarom?
Omdat overbelasting meestal niet vanzelf overgaat en steun helpt om uitval te voorkomen.

Begrippenlijst

In deze begrippenlijst vind je een korte uitleg van termen die in deze handreiking worden gebruikt.

Begrip	Betekenis
Affectieve polarisatie	We spreken over affectieve polarisatie als de verscherpte tegenstellingen over de relatie tussen (vermeende) groepen gaan.
AI-manipulatie	Het aanpassen of maken van tekst, beeld of geluid met kunstmatige intelligentie, waardoor iets echt kan lijken terwijl het niet zo is.
Algoritme	De (vaak onzichtbare) rekenregels waarmee een platform bepaalt welke berichten iemand wel of niet te zien krijgt en hoe groot het bereik van een bericht wordt.
APV	De APV (Algemene Plaatselijke Verordening) is een verzameling regels van de gemeente over wat wel en niet mag in de openbare ruimte, bijvoorbeeld rond veiligheid, overlast en openbare orde.
Complotdenken	Complotdenken is een manier van denken waarbij iemand snel gelooft dat er geheime plannen ergens achter zitten en andere uitleg niet vertrouwt.
Complottheorie	Een complottheorie is het idee dat een gebeurtenis expres is geregeld door een kleine, machtige groep die in het geheim samenwerkt, zonder dat er duidelijk en controleerbaar bewijs is.
Contentmoderatie	Het beheren van reacties en berichten op (sociale) media, bijvoorbeeld door te verbergen, verwijderen, blokkeren of melden volgens huisregels en platformregels.
Debrief	Korte nabespreking na een incident: wat gebeurde er, wat was lastig, wat hebben betrokkenen nodig en wat spreken we af voor een volgende keer?
Debunken	Het corrigeren van onjuiste informatie die rondgaat.
Deepfake	Een nepvideo die of nepgeluid dat met AI is gemaakt of bewerkt.
Desinformatie	Onjuiste informatie die bewust wordt verspreid met een doel, bijvoorbeeld om twijfel te zaaien, mensen tegen elkaar op te zetten of een persoon of organisatie minder geloofwaardig te maken.
Digitalediensten-verordening (DSA)	Europese regels (Digital Services Act) die online platforms verplichten om onder andere meldingen te behandelen en transparanter te zijn over hun beleid en processen rond (mogelijk) illegale content.
Doxing	Het online delen van iemands persoonlijke gegevens (zoals adres, telefoonnummer of werkplek) met als doel te intimideren of schade te veroorzaken.
Frame	Een terugkerend kader of ‘vast verhaal’ dat bepaalt hoe mensen naar een onderwerp kijken en wat ze logisch gaan vinden. Frames sturen aandacht en interpretatie (bijvoorbeeld met labels als ‘indoctrinatie’ of ‘gevaar voor kinderen’).
Huisregels	De afspraken die organisaties maken over wat wel en niet kan op hun kanalen (bijvoorbeeld geen haat, geen bedreiging, respectvolle toon) en wat er gebeurt bij overtreding.
Interne meldroute	De afgesproken manier binnen de organisatie om signalen of incidenten door te geven (wie, via welk kanaal, binnen welke tijd, met welke informatie).
Misinformatie	Onjuiste informatie die wordt gedeeld zonder dat iemand expres wil misleiden.

Begrip	Betekenis
Modereren	Modereren is reacties beheren: afspraken bewaken en zo nodig reacties verwijderen, verbergen, blokkeren of melden.
Narratief	Het grotere verhaal of beeld dat ontstaat door herhaling van boodschappen (bijvoorbeeld een terugkerend idee over een groep of organisatie). Narratieven kunnen door misinformatie worden versterkt.
Nepaccount	Een nepaccount is een account dat zich voordoet als een echt persoon of een echte organisatie.
Nepbericht	Een nepbericht is een bericht dat echt lijkt, maar niet klopt of bewust misleidt.
Opschalen	Het inschakelen van extra hulp of zwaardere stappen (bijvoorbeeld leidinggevende, veiligheidsnetwerk, politie, juridische hulp of bondgenoten) bij hoge impact of onveiligheid.
Polarisatie	Polarisatie is het proces waarin tegenstellingen worden verscherpt en standpunten verder uit elkaar worden gedreven.
Prebunken	Mensen vooraf informeren over mogelijke misleidende verhalen, zodat ze later minder snel meegaan in misinformatie en sneller herkennen hoe het ‘ingepakt’ kan zijn.
Ragebait	Content die is gemaakt om mensen boos of bang te maken, zodat ze sneller klikken, reageren en delen (en het bericht daardoor meer bereik krijgt).
Sandwichmethode	Een manier van reageren op onjuiste informatie waarbij je begint met wat wél klopt, daarna kort weerlegt wat niet klopt en afsluit met de juiste informatie.
Tokenisme	Als steeds dezelfde persoon of groep naar voren wordt geschoven om namens een hele groep te spreken, vaak alleen vanwege identiteit of achtergrond.
Waardengedreven communicatie	Communiceren vanuit kernwaarden (bijvoorbeeld respect, veiligheid, gelijkwaardigheid) en betekenis, in plaats van alleen een feitenstrijd te voeren.

Literatuur

Gebruikte bronnen

Hieronder staan de bronnen die in deze handreiking expliciet worden genoemd of gebruikt.

- Interviews/gespreksinput met maatschappelijke organisaties (uit de praktijk). (2026). Ongepubliceerd materiaal, verwerkt in casussen en voorbeelden in deze handreiking.
- Lewandowsky, S., & Cook, J. (2020). The conspiracy theory handbook.
- Meade, N. G., Lepore, C., Olezeski, C. L., & McNamara, M. (2024). Understanding and addressing disinformation in gender-affirming health care bans. Transgender Health, 9(4), 281–287.
- Meyer, D. (2012). An intersectional analysis of lesbian, gay, bisexual, and transgender (LGBT) people's evaluations of anti-queer violence. Gender & Society, 26(6), 849–873.
- Salvati, M., Pellegrini, V., De Cristofaro, V., et al. (2024). Antecedent ideological profiles and negative socio-political outcomes of LGBTQ+ conspiracy beliefs. *Sex Research and Social Policy*, 21, 899–911.
- Van Prooijen, J.-W. (2024). *Hoax: Waarom mensen in complottheorieën geloven*. Lev.
- Vlug, A., & Felten, H. (2022). [Publicatie over kenmerken van complottheorieën].

Achtergrond en verdieping

Hieronder staan aanvullende bronnen die gebruikt zijn als achtergrond of verdere verdieping bij het schrijven van deze handreiking.

- Burzan, M. (2024). How multiple identities impacts hate victim's support requirements. CORDIS EU – research results.
- Datta, N. (2025). The next wave: How religious extremism is reclaiming power. European Parliamentary Forum for Sexual and Reproductive Rights.
- Drążkiewicz, E., & Harambam, J. (Eds.). (2024). What to do about conspiracy theories? Academic entanglements in conflicts over truths. Routledge.
- Hardy, S.-J., & Chakraborti, N. (2020). Blood, threats and fears: The hidden worlds of hate crime victims. Palgrave Macmillan.
- McEwen, H. (2022). Un/knowing and un/doing sexuality and gender diversity: The global anti-gender movement against SOGIE rights and academic freedom. SAIH.
- Urkens, J., Harambam, J., & d'Haenens, L. (2025). Threat or menace to media pluralism? A framework to assess alternative conspiracy media in today's information landscape. *Journalism*, 26(11), 2364–2381.
- Van der Linden, S. (2023). [Monografie waarin mis- en desinformatie wordt vergeleken met een virus (inoculation/weerbaarheid)].

Websites

Gebruikte websites

Hieronder staan de websites en organisaties die in deze handreiking expliciet worden genoemd of gebruikt.

- Autoriteit Consument & Markt. (z.d.). Illegale of opzettelijk onjuiste content.
- De Stroomversnellers. (2025). Samen weerbaar tegen online haat.
- Discriminatie.nl. (z.d.). *Landelijk meldpunt discriminatie*.
- Juridisch Loket. (z.d.).
- Meld.Online Discriminatie. (z.d.).
- Movisie. (z.d.). Thema: Polarisatie (kennis en tools).
- Netwerk Mediawijsheid. (z.d.).
- Offlimits. (z.d.). *Offlimits*.
- Overheid.nl. (z.d.). Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens.
- Overheid.nl. (z.d.). Grondwet voor het Koninkrijk der Nederlanden (artikel 7: vrijheid van meningsuiting).
- Overheid.nl. (z.d.). Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen.
- Rijksoverheid. (2023, 27 december). Wat kan ik doen als ik slachtoffer ben van doxing?
- Rijksoverheid. (z.d.). Waar kan ik een klacht indienen over een programma op de televisie (tv) of de radio?
- Rutgers, & COC Nederland. (z.d.). Toolkit veiligheid & weerbaarheid.

- Slachtofferhulp Nederland. (z.d.). Slachtofferhulp Nederland.
- Veiliginternetten.nl. (z.d.). Meldknop – Bedreiging of doxing.
- BENEDMO. (z.d.).

Achtergrond en verdieping

Hieronder staan websites die gebruikt zijn als achtergrond of als verdere verdieping.

- Beeld & Geluid. (z.d.). Training fake news en desinformatie.
- COC Nederland. (2025, 10 april). Rutgers, Atria en COC strijden tegen de manosphere en seksuele grensoverschrijding.
- Digitale Overheid. (2024, 26 juli). De aanpak van desinformatie: acties en maatregelen.
- European Commission. (z.d.). Out-of-court dispute settlement bodies under the Digital Services Act (DSA).
- Netwerk Weerbaar Bestuur. (z.d.). Steunpakket tegen online agressie en intimidatie.
- Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights. (z.d.). Transgender people.
- Rutgers. (2025, 8 december). Reactie op campagne 'Kleine!@#$% dingen worden grote!@#$% dingen'.
- Rutgers. (z.d.). Hoe werkt beïnvloeding?
- Stem op een Vrouw/collectief Stroomversnellers. (z.d.). Training veilig zichtbaar in de politiek.

Colofon

In opdracht van
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW)

Redactie en advies
Oglaya Doua, Hans Moors en Marguerite de Ruijter-Feenstra, bureau EMMA, Den Haag

Eindredactie
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW)

Totstandkoming
Voor deze handreiking zijn interviews gehouden met verschillende maatschappelijke organisaties. De voorbeelden en citaten uit deze gesprekken zijn anoniem in de handreiking verwerkt. De geïnterviewde organisaties hebben hiervoor een toestemmingsformulier ondertekend voor gebruik in deze publicatie.

Datum
September 2026