

# **Samen weerbaar tegen online haat**

## Inhoudsopgave

1. [Inleiding](#)
2. [Als individu weerbaar tegen online haat](#)
3. [Veiligheid en bescherming van eigen social media accounts](#)
4. [Organisaties weerbaar tegen online haat](#)
5. [Monitoring, registratie en aangifte doen](#)
6. [Wetgeving](#)
7. [Communicatieadvies](#)
8. [Achtergrond informatie over online haat](#)
9. [Aanbevolen onderzoek en achtergrondinformatie](#)

### 1. Inleiding

#### **Online grensoverschrijdend gedrag is niet normaal**

Als woordvoerder, opiniemaker of activist ben je actief in het (online) publieke debat. Dat betekent dat je te maken kan krijgen met intimiderende, beledigende en soms zelfs bedreigende reacties op social media. De impact daarvan op je motivatie en welzijn kan groot zijn. Mensen leggen soms hun werk neer vanwege online grensoverschrijdend gedrag. En de drempel om als vrouw, iemand met een beperking, migratieachtergrond, of uit de LHBTI+ gemeenschap deel te nemen aan het publieke debat wordt steeds hoger.

In deze handleiding vind je meer informatie over online haat én praktische tips om zelf of als organisatie beter beschermd en weerbaarder te worden. Deze tekst is samengesteld op basis van verschillende ervaringen en onderzoeken. Trainers van Stroomversnellers hebben de afgelopen jaren tientallen maatschappelijke organisaties geholpen met weerbaar worden tegen online haat. Stem op een Vrouw heeft veel werk rond online haat gericht op politici gedaan, en inzichten daarvan zijn hierin verwerkt. Maar ook uitgebreide gesprekken met mensen die doelwit zijn geweest van online haat door zowel Stroomversnellers als De Goede Zaak en journalistieke en wetenschappelijke onderzoeken naar online haat zijn verwerkt in deze handleiding.



## **Wat we verstaan onder online grensoverschrijdend gedrag**

Online grensoverschrijdend gedrag gaat over kwetsende, discriminerende of bedreigende uitlatingen op social media, e-mails of andere online communicatie. Soms is dat juridisch strafbaar, maar meestal niet. Ook als het niet strafbaar is, heeft het een impact op de ontvanger. Over het algemeen gaan de uitingen over de persoon en niet over de inhoud.

Steeds weer komt hetzelfde beeld naar voren over wie het doelwit is. Online grensoverschrijdend gedrag treft bovengemiddeld vaak (maar niet exclusief) vrouwen, mensen uit de LHBTI+ gemeenschap, mensen van kleur en mensen met een zichtbare beperking. Dat blijkt uit de verhalen die onze trainers horen van doelwitten van online haat op onze trainingen, het wordt aangetoond in verschillende onderzoeken naar online haat (zie het hoofdstuk met achtergrond informatie) gericht op onder andere journalisten, raadsleden, en vrouwelijke politici.

## **Wat de daders willen**

Wie weerbaar wil zijn tegen online haat, zal de intenties van de daders moeten leren begrijpen. Uit talloze voorbeelden van online haat gericht op politici, journalisten en andere deelnemers aan het publieke debat blijkt dat daders over het algemeen niet uit zijn op een rationeel politiek debat. Ze willen je juist vanwege je mening, of vanwege wie je bent, ontmoedigen deel te nemen aan het publieke debat of het debat zelf ontregelen. De daders opereren soms alleen, maar vaak ook in georganiseerd verband vanuit een groot aantal nepaccounts die pretenderen gewone Nederlanders te zijn. Bij zo'n georganiseerde aanval kunnen de haatreacties je ineens overspoelen. Soms is online haat de opmaat tot bedreigingen in de fysieke wereld. Het gebeurt vaak als reactie op een media-optreden of op een ander moment dat je zichtbaar bent in het publieke debat.

## **Social media**

Social mediaplatforms spelen een centrale rol in de verspreiding en het effect van online haat. Algoritmen op deze platformen versterken vaak polarisatie, door dat ze uitingen die sterke emoties opwekken meer zichtbaarheid geven. Onderzoek toont aan dat haatdragende gebruikers zich in clusters organiseren, waardoor berichten van deze gebruikers zich verder, sneller en breder verspreiden.

Zie voor meer achtergrondinformatie het laatste hoofdstuk in deze handleiding.



## 2. Als individu weerbaar tegen online haat

### De vijf vingers van weerbaarheid tegen online haat

Om jezelf en de mensen om je heen weerbaarder te maken tegen online haat, zijn er vijf belangrijke dingen die je kunt doen. We vatten ze hier samen als de 'vijf vingers van weerbaarheid tegen online haat'. We zullen ze daarna één voor één bespreken.



#### 1. Wees voorbereid

Besprek hoe je omgaat met online intimidatie met je vrienden of collega's. Besef waar het vandaan komt, op welke momenten je het meeste risico loopt en wie in je organisatie het meeste risico loopt om doelwit te worden. Sta stil bij wat online haat met jou doet en welke steun je dan nodig hebt. En denk na over wat het doet met anderen in je organisatie die doelwit kunnen worden. Volg met je team een training over weerbaarheid tegen online haat bij Stroomversnellers.

#### 2. Beschermen

Bescherm je online accounts. Gebruik sterke en unieke wachtwoorden en twee-factor-verificatie. Weet welke informatie over jou en je privéleven online staat. En maak bewust een keuze om die informatie wel of niet publiek te delen. Het is belangrijk dat mensen niet zomaar kunnen achterhalen waar jij woont; ongewenste post, bedreiging aan je adres of zelfs bezoeken en bekladding van je huis zijn dan een risico.



Ben je ondernemer? De KvK biedt de mogelijkheid om je bezoekadres af te schermen. Je hebt dan wel een postadres nodig, dat de Kamer van Koophandel wel laat zien. Kies bewust de instellingen van je social media accounts. Hoe zichtbaar zijn je berichten, wie mogen er reageren op je berichten etc.. Eventueel kun je de instellingen tijdelijk extra aanscherpen op het moment dat je aangevallen wordt of dat verwacht. Zie voor meer uitleg het hoofdstuk veiligheid online & je eigen social media accounts beveiligen.

### **3. Steunen**

Maak online haat bespreekbaar in je organisatie en zorg voor elkaar. Het is niet iets “dat erbij hoort en waar je maar tegen moet kunnen.” Online haat is destructief en bedoeld om je monddood te maken. Wacht niet op initiatief van degene die doelwit is, want online haat kan maken dat iemand niet reageert.

#### **Organiseer steun**

Online haat kan ontregelend werken en daarom is het goed om iemand die je vertrouwt al van tevoren te vragen of diegene jouw buddy wilt zijn. Dat maakt de drempel lager om diegene te benaderen wanneer je online iets naars meemaakt. Diegene kan fungeren als luisterend oor, je helpen rust te vinden en praktische hulp bieden waar nodig. Dit kan bijvoorbeeld door je social media account een tijdje te beheren. Maak afspraken over steun in je organisatie. Bijvoorbeeld over het publiek delen van steunreacties. Dat laatste is niet alleen hartverwarmend voor het slachtoffer, maar laat ook aan iedereen die meeleest zien dat het doelwit niet alleen staat en dit soort gedrag niet normaal is.

### **4. Bewust reageren**

Soms is reageren onverstandig omdat het algoritme door het noemen van een account of een comment dit account meer zichtbaarheid geeft. Soms wil je haatzaaiers blokkeren, of beperken wie op je bericht kan reageren. En soms is online haat niet te negeren en zul je moeten reageren. Welke keuze verstandig is, verschilt per situatie en is afhankelijk van het type afzender en het bericht. Die keuzes maken op het moment dat er heel veel reacties op je afkomen, is moeilijk. Maak daarom vooraf een afwegingskader op wie je wel en niet reageert. Als je weet dat een mediaoptreden veel reacties gaat opleveren, bedenk alvast standaard reacties waarin jouw boodschap centraal staat. Je hoeft niet inhoudelijk te reageren op iemand die je beledigd, wel op al die andere mensen die dit lezen. Grofweg zijn er drie opties om te reageren:



A. **De-escaleren:** Zorg dat er zo weinig mogelijk aandacht naar de trollen gaat waardoor de haatgolf doodbloedt;

B. De haatreacties aangrijpen om jouw boodschap over te brengen. **Maak een screenshot** van het bericht waarop je wil reageren. En zet daar je reactie bij. Dat genereert geen online link naar het 'haat-account' zelf en voorkomt dat de dader extra zichtbaarheid krijgt;

C. Roep op tot steunreacties en laat de haatreacties ondersneeuwen, bijvoorbeeld met een **grootschalige solidariteitsactie**. Het helpt als je al voor een incident afspraken hebt gemaakt met bondgenoten en een oproep in concept klaar had staan.

Zie voor meer informatie het communicatie advies.

## 5. Rapporteren, melden en aangifte doen

Maak screenshots van de haatreacties. Maak een screenshot van het account dat de haatreactie plaatst. Registreer ook de betreffende URL's. Je hebt deze informatie nodig voor alle volgende stappen.

Maak daarna pas meldingen van de haatreacties bij de betreffende social media platforms, want een melding kan ervoor zorgen dat de post of het account verdwijnt, en daarmee het bewijs.

Doe aangifte bij de politie als het gaat om strafbare zaken. Zoals:

- een concrete bedreiging;
- expliciete discriminerende uitspraken;
- oproep tot geweld;
- leugens over jou verspreid(laster);
- het publiceren van je adres en contactgegevens.

**Let op:** Online haat is vaak niet strafbaar. Vraag advies binnen de organisatie, aan een jurist of aan de politie zelf als je overweegt aangifte te doen bij de politie. Bij twijfel, doe aangifte. Zie ook het hoofdstuk over monitoring, registratie en aangifte doen.



Wil je melding doen van specifiek discriminatie, bijvoorbeeld op basis van etniciteit, godsdienst, beperking of seksualiteit?

[Het College voor de Rechten van de Mens](#)

[MeldOnlinediscriminatie.nl](#)

Wil je specifiek iets zo snel mogelijk van social media af hebben, of wil je dat een bepaalde gebruiker die haatvolle content verspreidt zo snel mogelijk offline wordt gehaald? Dan is [meld.onlinediscriminatie.nl](http://meld.onlinediscriminatie.nl) je beste optie. Dit meldpunt heeft een speciale relatie met social media platforms; zij zijn een zogenaamde trusted flagger. Dat betekent dat een melding die van hen komt, snel wordt behandeld en serieus genomen wordt, vaak sneller en beter dan wanneer je dit zelf doet.



### 3. Veiligheid en bescherming van eigen social media accounts

Er zijn een aantal technische mogelijkheden om je online veiligheid en je weerbaarheid tegen online haat te verhogen. Online haat gaat soms samen op met pogingen om social media accounts zelf aan te vallen, of de informatie die daar op te vinden is te misbruiken. Hier volgen een aantal tips om dat te voorkomen.

#### 1. Wachtwoorden

Gebruik jij makkelijk te raden wachtwoorden? Of heb jij vaak (bijna) hetzelfde wachtwoord voor meerdere accounts? Dan ben je kwetsbaar online. Op het moment dat er namelijk één van jouw wachtwoorden lekt, dan zijn ál je accounts in gevaar. Variaties in je wachtwoord zijn hier niet voldoende tegen bestand; hackers kunnen heel goed die variaties nabootsen. Wil je dit voorkomen dan is het sterk aan te raden om overal een uniek wachtwoord te gebruiken dat bovendien moeilijk te raden is. Natuurlijk is het dan niet meer haalbaar om al je wachtwoorden zelf te onthouden, maar daar is gelukkig een oplossing voor: een wachtwoordmanager!

[Bits of Freedom](#), dé Nederlandse organisatie voor het recht op privacy online, raadt de gratis app Bitwarden aan. Je kunt [Bitwarden](#) zowel toevoegen aan je internetbrowser als installeren als app op je telefoon en tablet. Met een wachtwoordmanager hoef je maar één wachtwoord te onthouden. De rest maak je met behulp van die tool gemakkelijk aan. Bestaande wachtwoorden kan je met behulp van de tool veranderen.

#### Actie:

1. Installeer een wachtwoordmanager op je computer, laptop en telefoon (tip: Bitwarden);
2. Stel overal een uniek wachtwoord in. Je wachtwoordmanager helpt daarbij;
3. Wijzig je wachtwoorden eens per jaar.

Tips: Bekijk [hier](#) of er wel eens een wachtwoord van jou is gelekt. Wil je meer lezen over het installeren van een wachtwoordmanager? Bits of Freedom legt er [hier](#) meer over uit.



## 2. Twee-factor-verificatie

Twee-factor-verificatie houdt in dat je niet alleen inlogt met je wachtwoord, maar dat er een tweede check wordt toegevoegd om zeker te weten dat jij het bent. Bijvoorbeeld door een code per sms, of een e-mail naar jouw mailadres, die controleert of jij het echt bent die probeert in te loggen. Het is verstandig om dit overal waar mogelijk in te stellen. Waarom is dit handig? Stel dat iemand jouw wachtwoord raadt, of je wachtwoord uit een datalek in verkeerde handen komt. Dan kan diegene proberen in een van jouw accounts in te breken. Gebruik je twee-factor-verificatie, dan werp je voor hen een barrière op zodat dit niet kan.

### Actie:

- Maak je ergens een nieuw account aan? Kies voor twee-factor-authenticatie;
- Stel bij je bestaande accounts via de instellingen twee-factor verificatie in. Doe dit sowieso voor je e-mail en je social media;

Je kan ook twee factor verificatie instellen via een authenticatie app. Daar zijn er vele van. Voorbeelden van authenticatie-apps zijn [FreeOTP](#) en [Authy](#).



## 3. Weet wat er over jou online staat

Weet jij wat er over jou te vinden is online? Doe een online zoektocht naar jezelf. Zoek jezelf op via een zoekmachine, en vergeet niet om je huidige en oude social media accounts te bekijken.

Denk aan oude foto's die nog te vinden zijn op jouw Facebook of Instagram en X, en denk ook aan accounts die je niet meer gebruikt.

Zeker privacygevoelige informatie zoals foto's, je geboortedatum / verjaardag en wie jouw familieleden zijn is belangrijk om af te schermen. Je zou niet de eerste zijn die online te horen krijgt "dat ze weten waar je kinderen op school zitten." Zorg dus dat dit soort gegevens niet makkelijk af te leiden zijn uit online informatie.



### Actie:

- Zoek jezelf op in een zoekmachine, zowel via je eigen laptop als met die van iemand anders, zowel in normale browser als een anonieme browser (de resultaten kunnen namelijk verschillen!). Kom je zaken tegen die je liever niet (meer) online wilt hebben? Dan kan je daar iets aan doen.
- Gebruik meerdere zoektermen, zoals je naam, je naam in combinatie met je werk en oude werk, en je naam in combinatie met je woonplaats;
- Kijk zowel bij de 'reguliere' zoekresultaten als bij de artikelen en foto's.
- Verwijder oude foto's op je social media;
- Stel op Facebook in dat mensen niet kunnen zien wie jouw familieleden zijn;
- Bekijk de website van je werkgever. Welke informatie zien mensen over jou? Bespreek zo nodig met je werkgever welke zaken je liever niet online wilt hebben;
- Overweeg een Google Alert met jouw naam, of een andere zoekterm die naar jou verwijst. Dan krijg je elke keer dat jouw naam ergens op internet wordt genoemd, een melding. Zo weet je wanneer je in de publiciteit komt, en er mogelijk online reacties kunnen komen. Google Alerts instellen kan [hier](#).

### 4. Scherm je adres af

Het is belangrijk dat mensen niet zomaar kunnen vinden waar jij woont. Want is jouw adres online te vinden, dan kan je makkelijk ongewenste post, bedreiging aan je adres of zelfs bezoeken en bekladding van je huis krijgen. Ook als jouw adres niet online staat, is het goed om waakzaam te zijn op wat je deelt op sociale media. Deel je bijvoorbeeld een foto bij jou in de buurt? Zet er dan geen locatie bij, en zorg dat er geen straatnaambord zichtbaar is. Heb je een partner of anderen die bij jou inwonen? Dan is het ook de moeite waard om na te gaan of jouw adres via hen online te achterhalen is.

### Actie:

- Zoek op internet naar je naam in combinatie met je woonplaats en je adres. Levert dit iets op? Dan weet je waar je dit kunt gaan afschermen waar mogelijk.
- Ben je ondernemer? De Kamer van Koophandel (KvK) biedt de mogelijkheid om je bezoekadres af te schermen. Je hebt dan wel een postadres nodig. [Meer informatie vind je op de website van de KvK](#). Let op: Ook in je "historie" van je onderneming kunnen oude adressen staan, die door iedereen opvraagbaar zijn voor een klein bedrag. Dit kan je niet laten afschermen, tenzij er speciale omstandigheden zijn, zoals een aangifte bij de politie is waaruit bedreiging blijkt;



- Ben je geen ondernemer, maar is bijvoorbeeld je partner of huisgenoot dat wel? Houd er dan rekening mee dat je via hen wellicht vindbaar bent en praat hierover.
- Vraag je gemeente om jouw gegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP) niet door te geven. Dit doe je bij de meeste gemeenten online.

## 5. Kies bewust de instellingen van je social media accounts

Hieronder vind je per social media platform de belangrijkste tips om je account goed te beveiligen. We nemen hierin mee: X (Twitter) Instagram en LinkedIn. Gebruik je nog meer social media, zoals Facebook, Pixelfed, TikTok, of BlueSky? Bekijk ook hier goed je (beveiligings- en privacy) instellingen!



### X (Twitter)

De veiligheid op dit platform staat onder druk door wijzigen die het bedrijf door zelf doorvoert. Dat kan betekenen dat enkele hieronder beschreven veiligheidsmaatregelen niet meer mogelijk zijn. De instellingen die van belang zijn vind je in het menu van X (Twitter) onder het de menukeuze 'Instellingen en ondersteuning' → 'Instellingen en privacy'. Je krijgt dan het onderstaande menu te zien. Al jouw instellingen die te maken hebben met veiligheid en privacy staan 'Beveiliging en accounttoegang' en 'Privacy en veiligheid'. Ga hier alle instellingen van langs, en stel in wat jij prettig vindt! Onder het screenshot delen we onze belangrijkste tips.



Wij raden aan om in ieder geval het volgende in te stellen:

→ Beveiliging en accounttoegang

- Twee-factor-verificatie aanzetten (onder het kopje 'Beveiliging');
- Extra wachtwoordbescherming aanzetten (onder het kopje 'Beveiliging').

→ Privacy en veiligheid

Hier is elke instelling eigenlijk nuttig! Neem alle opties door. Je kan hier onder andere:

- Instellen wie jou kan taggen, en voor wie jouw tweets zichtbaar zijn (onder het kopje 'Doelgroep, media en taggen');
- Beheren wie jou privéberichten kan sturen (onder het kopje 'Privéberichten').

## **Instagram**

In je menu vind je onder het bovenste kopje, 'Instellingen en privacy', heel veel opties waarmee je jezelf kunt beveiligen. Neem deze allemaal door! Onze tips:

→ Accountcentrum → Wachtwoord en beveiliging

- Tweestapsverificatie aanzetten;
- Doe de 'Beveiligingscontrole'.

→ Accountprivacy

- Hier stel je in of jouw account openbaar is (oftewel: dat iedereen jouw content kan zien), of dat mensen jou een verzoek moeten sturen om je te volgen voordat ze jouw content kunnen zien.

→ Chatberichten en antwoorden op verhalen

Hier stel je in:

- Wie jou een privébericht kan sturen en wie er kan reageren op jouw Instagram verhalen (stories);
- Wie jou kan toevoegen aan groepen.



→ Tags en vermeldingen

- Hier stel je in wie jou in een bericht of verhaal kan 'taggen'. Tip: zet de functie aan dat alleen mensen die jij zelf volgt, jou kunnen taggen. Of kies voor de optie 'Tags handmatig goedkeuren'. Zo houd je controle over wie jou tagt;
- Hetzelfde geldt voor vermeldingen.

→ Opmerkingen

- Hier stel je in wie er op jouw Instagram content kan reageren.

## **Linkedin**

Onder de profielfoto vind je een uitklapmenu met daarin onder andere 'Instellingen en Privacy'

→ Aanmelding en beveiliging.

- Zet hier de tweestapsverificatie aan.

→ Zichtbaarheid.

- Bepaald hier hoe vindbaar dit profiel is voor Google, of je gevonden kan worden op basis van een mail of telefoon adres, of je connecties zichtbaar zijn, en of je getagd kan worden door anderen.

→ Gegevensprivacy.

- Bepaal hier wie je een bericht of een connectieverzoek kan sturen.

**Meer up to date informatie kun je vinden op:**

[Fix Je Privacy](#)

[Jouw Platform Rechten](#)



## 4. Organisaties weerbaar tegen online haat

Online grensoverschrijdend gedrag richting maatschappelijke organisaties neemt steeds meer toe en heeft een negatieve invloed op het functioneren van de democratie.

Medewerkers of vrijwilligers stoppen met hun taak, vallen uit door ziekte, beperken hun deelname aan het publieke debat en het wordt steeds lastiger om mensen te vinden die bereid zijn zich publiek uit te spreken voor jouw idealen.

Organisaties kunnen een belangrijke rol spelen om deze negatieve trend te doorbreken en hun organisaties en hun mensen weerbaar te maken tegen online grensoverschrijdend gedrag.

In eigen gesprekken met activisten en medewerkers van NGO's, de verhalen die we horen op onze trainingen en onderzoek van wetenschappers en journalisten over online haat zien we dat veel mensen de impact van online haat over het algemeen als een persoonlijk probleem opvatten. We willen extra benadrukken dat online haat een collectief probleem is en om een organisatiebrede oplossing vraagt.

Het is een collectief probleem omdat online haat het functioneren van onze organisaties negatief beïnvloedt. En een negatieve invloed heeft op hoe er deelgenomen wordt aan het publieke debat, en wie er deelneemt aan het publieke debat. Binnen organisaties zijn woordvoerders, webcare medewerkers en receptionisten de mensen die er het meest door getroffen worden. Een organisatie is pas weerbaar als ook mensen die niet rechtstreeks getroffen worden begrijpen wat online haat is, wat het met mensen doet, en hoe zij gesteund kunnen worden.

Daarnaast zijn er tal van maatregelen die een organisatie kan nemen die van een individu niet verwacht kunnen worden. Deze maatregelen beschrijven we in deze bijlage. De bijlage voor individuele medewerkers en vrijwilligers van maatschappelijke organisaties is een aanvulling op onderstaande.

In onderstaande stappenplan gaan we in op welke interventies organisaties kunnen nemen in de preventieve fase, de crisisfase en de nazorgfase. Dit stappenplan is uitdrukkelijk bedoeld als leidraad. Welke stappen er genomen kunnen worden, zal sterk verschillen per organisatie. Onze training helpt organisaties te bepalen hoe een plan tegen online haat eruit moet zien.



## **Online grensoverschrijdend gedrag 'hoort er niet bij'**

'Het hoort er nu eenmaal bij' of 'Je moet een dikke huid kweken', is vaak de reactie op online grensoverschrijdend gedrag. Maar online haat is niet normaal. We weten uit onderzoek van onder andere Atria, en vanuit onze eigen ervaring met het ondersteunen van organisaties die aangevallen worden dat online haat zelfcensuur, uitval en gezondheidsschade veroorzaakt. Daarbij is online haat soms de voorbode van fysieke vormen van bedreiging en geweld. Dat medewerkers en vrijwilligers daarom stress en onveiligheid ervaren, is niet meer dan logisch. Opmerkingen van leidinggevenden om dit type berichten te negeren of je er niets van aan te trekken zijn daarom niet behulpzaam. Het is een feit dat zolang de maatregelen van social media platforms tegen dit type gedrag ondermaats zijn, het probleem niet zal verdwijnen. De mogelijkheid die organisaties wel hebben, is het beschermen en weerbaarder maken van hun mensen en hun organisatie.

## **Organisaties weerbaar maken, de 5 vingers aanpak**

Weerbaar zijn, gaat over voorbereiden, beschermen, steunen, bewust reageren en rapporteren & aangifte doen. In een ander deel van deze handleiding beschrijven we hoe dat eruit ziet voor een individu. Hier beschrijven we hoe dat eruit ziet voor organisaties. In zowel de fase voor en na een incident, als tijdens een incident kunnen organisaties een rol spelen.

## **Wat organisaties kunnen doen in de preventiefase**

**Stap 1.** Voorlichting geven over het beschermen van online accounts, het afschermen van privégegevens en wat online grensoverschrijdend gedrag is en welke impact dat kan hebben op medewerkers en vrijwilligers. Niet alleen voor mensen die doelwit kunnen zijn, maar breed in de organisatie.

**Stap 2.** Het bespreekbaar maken van online intimidatie als een collectief probleem dat een collectief antwoord vraagt. En het op basis daarvan regelmatig inventariseren van behoeftes van medewerkers en vrijwilligers.

**Stap 3.** Het organiseren van onderlinge steun van medewerkers in vrijwilliger in de vorm van een buddy systeem of een andere vorm van onderlinge mentale ondersteuning. Ook vanuit mensen die geen woordvoering doen namens de organisatie en dus niet rechtstreeks doelwit zijn.



**Stap 4.** Het opstellen van een beleidsplan waarin de taken en verantwoordelijkheden in de preventiefase, tijdens een incident en nazorgfase worden vastgesteld.

**Stap 5.** Het inrichten van een meldpunt waar medewerkers en vrijwilligers incidenten kunnen melden en bewijsmateriaal (screenshots, e-mails, whatsapp berichten) kunnen uploaden. En waar iedereen advies en een luisterend oor aangeboden wordt. En het met dit meldpunt systematisch registreren van online haatincidenten.

**Stap 6.** Het geautomatiseerd monitoren van publieke social media kanalen op online grensoverschrijdend gedrag richting de organisatie, en het maken van beleidsafspraken over monitoring, registratie en aangifte doen.

**Stap 7.** Het maken van afspraken en een afwegingskader in de organisatie over hoe en wanneer er vanuit de organisatie wel of niet publiek gereageerd wordt op online haat. En wie daar over besluit. Bijvoorbeeld om iemand die het mikpunt is publiekelijk te steunen, en een gedragsnorm uit te dragen in het publieke debat. (Zie ook het communicatieadvies.)

**Stap 8.** Het integreren van de aanpak van online grensoverschrijdend gedrag in ander intern beleid rond HR, gedragscodes, een agressieprotocol etc. En het aanbieden van trainingen weerbaarheid tegen online haat.

**Stap 9.** Afspraken om overbelasting van vooral webcare en receptie medewerkers door langdurige blootstelling aan online haat te voorkomen. Maak een rooster om mensen na enkele uren af te lossen en een rustpauze te gunnen.

**Stap 10.** Het afschermen van privégegevens van medewerkers en vrijwilligers voor derden.

**Stap 11.** het maken van risico-inventarisaties en scenario's om te bepalen waar een eventuele georganiseerde online haat aanval vandaan komt, en het in kaart brengen van risico's en mitigatie opties. Inclusief het risico dat online bedreigingen overslaat naar fysieke agressie.



## Tijdens een incident

Handel snel en adequaat. Zowel richting het doelwit als richting de dader loont snelheid.

**Stap 1.** Neem contact op met het doelwit is en stel de open vraag op welke wijze deze ondersteunt wil worden.

**Stap 2.** Neem voordat er melding wordt gemaakt screenshots en noteer URL's en leg daarmee vast wat er gebeurt, ook als het nog niet om strafbaar gedrag gaat.

**Stap 3.** Maak als organisatie melding bij het betreffende social media platform en ondersteun het slachtoffer dat zelf ook te doen.

**Stap 4.** Overweeg het tijdelijk beperken van de reactiemogelijkheden naar alleen volgers, of het helemaal uitzetten van de mogelijkheid tot reageren. Gaat het om een privéaccount overleg dan met de eigenaar over te nemen stappen.

**Stap 5.** Als je als organisatie reageert, overweeg om dat te doen op basis van een screenshot en een eigen post, omdat het reageren op een account of het noemen van dat account het algoritme aanzet tot het geven van meer zichtbaarheid aan dat account.

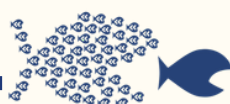
**Stap 6.** Adviseer doelwitten over de mogelijkheden om aangifte te doen en biedt aan dat namens de organisatie te doen.

**Stap 7.** Bepaal welke taken en werkzaamheden on hold worden gezet om rust en ruimte te scheppen om te reageren en de impact te verwerken.

## Na afloop van een incident

**Stap 1.** Vraag het doelwit of er nazorg nodig is en of er steun uit eigen omgeving is. Zoek op enkele momenten in de weken na een ernstig incident contact met slachtoffer om na te vragen hoe het gaat. Stress is een natuurlijke reactie, maar als stressklachten langer aanblijven is er professionele hulpverlening aan te bevelen.

**Stap 2.** Analyseer en registreer het incident. Doe wanneer dit relevant is, onderzoek naar de daders. En evalueer of je plan tegen online haat voldoende gewerkt heeft of aangepast moet worden.



## 5. Monitoring, registratie en aangifte doen

### Het belang van registratie en dossieropbouw

Om aangifte te kunnen doen, maar ook om via een melding op social media platforms of op andere manieren maatregelen te kunnen nemen, kan het registreren van online haat en dossieropbouw over daders helpen.

Aangifte of melding doen, heeft meer kans van slagen als er **bewijsmateriaal** verzameld is voordat er melding of aangifte is gedaan. Hoewel bewijsmateriaal ook achteraf gevonden kan worden zonder registratie van online haat het proces wel versnellen. Ook de tegenstrategie van een organisatie tegen online haat kan gebaat zijn bij het beter in kaart brengen van daders en incidenten. Beiden vragen om een **systematische** en **integrale aanpak**. Wij adviseren registratie van incidenten op een centrale plek in de organisatie te beleggen. En daarin ook expliciet niet strafbare online haat-incidenten mee te nemen. Op die manier zal ook de opvolging snel en adequaat gebruik kunnen maken van de beschikbare data.

Alle voorvallen van online haat zouden intern gemeld moeten worden, op dezelfde wijze als gebruikelijk is bij andere vormen van agressie en intimidatie. Doe dat volgens dezelfde methodiek en integreer deze aanpak eventueel in een agressieprotocol.

1. Richt een **meldpunt** in. Vraag mensen die doelwit zijn om bewijsmateriaal van online intimidatie via e-mail, whatsapp of besloten social media kanalen door te sturen naar dit meldpunt. Zorg er voor dat dit meldpunt niet een anonieme brievenbus is, maar een persoon met een luisterend oor, en iemand die ook mee kan denken met het doelwit. Dit meldpunt is ook de spelverdeler die er voor kan zorgen dat bijvoorbeeld directie, een communicatie afdeling of HR ingeschakeld wordt en organisatiebesluiten kan nemen.

2. Registreer online intimidatie structureel, systematisch en via een vast **protocol**. Doe dat ook bij online intimidatie die (nog) niet strafbaar is voor dossieropbouw. Een voorbeeld van zo een protocol:

1. Maak een screenshot van de haatreactie (of bewaar de e-mail, het bericht of andere gegevensdrager);
2. Maak een screenshot van het account dat de haatreactie plaatste;
3. Registreer de URL's naar specifieke berichten;
4. Noteer datum en tijdstip.



3. Maak afspraken in welke gevallen ook leidinggevenden in de organisatie op de hoogte moeten worden gebracht, en geef de melder een stem in te nemen vervolgstappen;
4. Het meldpunt registreert de meldingen systematisch, en registreert ook welke vervolgstappen worden genomen. Hierdoor ontstaat er een totaaloverzicht van incidenten en daders en kunnen aanvallen beter geanalyseerd worden. Het melden van incidenten geeft inzicht in de aard, vorm en mogelijke toename of afname van incidenten binnen de organisatie en is de basis voor de te nemen (preventieve) maatregelen. Het registreren van incidenten is ook belangrijk voor het, mogelijk later, aangifte doen bij de politie;
5. Maak voor een melding een standaardformulier beschikbaar en zorg ervoor dat er kan digitaal bewijsmateriaal worden toegevoegd;
6. Ook als een melder twijfelt of er sprake is van normoverschrijdend gedrag is het altijd mogelijk contact op te nemen met het meldpunt. Na het contact wordt bepaald of en wat er nodig is.
7. In het geval van een grotere aanval, een fysieke dreiging of reputatieschade aan de organisatie is er een protocol opgesteld om crisisbesluitvorming mogelijk te maken. Dat protocol bepaald wie er in welk scenario betrokken moet worden en noodbesluiten kan nemen. In de meeste organisaties zal dit gaan over de directeur, hoofd communicatie en hoofd HR. Denk bij noodbesluiten aan het versturen van persbericht, het inschakelen van beveiliging of het tijdelijk stilleggen van werkzaamheden om overbelaste medewerkers herstel te gunnen.



## Extern melden van online haat

Een melding doen van specifiek discriminatie, bijvoorbeeld op basis van etniciteit, huidskleur, religie, beperking of seksualiteit kan bij de volgende organisaties:

[Het College voor de Rechten van de Mens](#)

[MeldOnlinediscriminatie.nl](#)

Wil je specifiek iets zo snel mogelijk van social media af hebben, of wil je dat een bepaalde gebruiker die haatvolle content verspreidt zo snel mogelijk offline wordt gehaald? Dan is [meld.onlinediscriminatie.nl](http://meld.onlinediscriminatie.nl) je beste optie. Dit meldpunt heeft een speciale relatie met social media platforms; zij zijn een zogenaamde trusted flagger. Dat betekent dat een melding die van hen komt, snel wordt behandeld en serieus genomen wordt, vaak sneller en beter dan wanneer je dit zelf doet.

## Melding maken op social media platforms

Los van de wetgever hebben social media bedrijven ook eigen regels over wat er wel en niet op hun platform is toegestaan. De melding mogelijkheden hiervoor zijn de afgelopen jaren flink toegenomen, op welke manier social media platforms omgaan met klachten staat onder druk. De ervaringen met de respons op meldingen van de platforms zijn wisselend en verschillen per platform. De nieuwe **EU Digital Services Act** belooft de respons te verbeteren. We adviseren om naast andere stappen ook een melding te doen van een uitspraak of account op het platform zelf. Het verschilt per social media platform in welke categorie de melding het best kan worden geplaatst. Let dus goed op het kiezen van de juiste categorie. Het doornemen van kwetsende berichten kan psychisch belastend zijn. Biedt het slachtoffer daarom hulp aan, en wissel webcare medewerkers om de paar uur af als ze dit soort werk moeten doen.

## Belangrijke punten bij het doen van een melding

Registreer eerst al het bewijsmateriaal voor een eventuele aangifte. Maak screenshots, zowel van de uiting zelf als bijvoorbeeld van het account dat de haat uit. Bewaar eventueel linkjes naar de uitingen. Doe dit voorafgaand aan de melding, want dit kan leiden tot het verwijderen van posts of accounts en het verdwijnen van eventueel bewijsmateriaal.



## Aangifte

### Wanneer online agressie en intimidatie strafbaar is

Niet alle vormen van online agressie en intimidatie zijn strafbaar, en vaak weten daders waar de grens ligt tussen strafbaar en niet strafbaar. **Doe bij twijfel aangifte.** Zie ook de bijlage wet- en regelgeving. Als het doelwit werkt voor de organisatie, of een vrijwilligerscontract heeft, zal in veel gevallen de organisatie ook namens het doelwit aangifte kunnen doen.

### Welke vormen van intimidatie in elk geval strafbaar zijn:

1. Wanneer privégegevens verspreid worden (adres, woonplaats, familie of relaties etc.);
2. Bij een concrete bedreiging met geweld;
3. Bij expliciete discriminatie en racisme;
4. Bij het oproepen tot geweld of openbare orde verstoring;
5. Bij het verspreiden van leugens ("smaad en laster");
6. Het sturen van ongevraagd seksueel getinte berichten.

Aangifte doen, moet bij de **politie**. Benut eventueel een van bovenstaande mogelijkheden tot melding maken, om een sterkere zaak te hebben om mee naar de politie te gaan. Bij twijfel over het kunnen doen van aangifte, vraag advies aan een advocaat of bij de politie zelf. We willen er wel voor waarschuwen dat een aangifte niet altijd adequaat wordt behandeld. Soms door onderbezetting, soms door dat politieagenten op basis van hun eigen vooroordelen de aangifte niet serieus nemen of aangifte afraden. Aangifte doen mag altijd, neem eventueel een advocaat in de arm om de aangifte te ondersteunen.

### Welke opties het OM en de politie hebben

1. Als een dader traceerbaar is en er sprake is van een strafbaar feit, kan een strafrechtelijk onderzoek gestart worden;
2. De politie kan ook langsgaan bij een dader voor een waarschuwingsgesprek.



## 6. Wetgeving

Binnen de wet is discriminatie strafbaar. Daaraan verbonden is Artikel 137c t/m 137e van het Wetboek van Strafrecht, die gaat over **groepsbelediging** (137c), **aanzet tot haat**, **discriminatie of geweld** (137d) en **verspreidingsdelict van groepsbelediging** (137e).

Er is sprake van **belediging** van een groep mensen indien iemand zich in het openbaar, mondeling of bij geschrift of afbeelding, opzettelijk beledigend uitlaat over een groep mensen wegens hun:

- Etniciteit of huidskleur;
- Godsdienst of levensovertuiging;
- Seksuele gerichtheid;
- Lichamelijke, psychische of verstandelijke beperking.

De overige artikelen zijn hier dus aan verwant.

**Let op:** Groepsbelediging op basis van gender is dus niet strafbaar! Dat maakt het niet onmogelijk om hier een melding van te maken of aangifte te doen, maar het maakt het wél lastiger om tot een veroordeling te komen. Momenteel ligt wetsvoorstel 36510 bij de Tweede Kamer, waarin wordt voorgesteld om de artikelen 137c en 137e van het Wetboek van Strafrecht aan te passen door de grond "geslacht" toe te voegen aan de discriminatiegronden.

Dan is er nog smaad en laster, vastgelegd in wetsartikel 261, wat speciale vormen zijn van belediging. Bij smaad gaat het om doelbewust slechte dingen zeggen over iemand, met als doel dat dit anderen ter ore komt. Er is bijvoorbeeld sprake van smaad wanneer iemand ergens van wordt beschuldigd, waarbij niet makkelijk vast te stellen is of de beschuldiging waar is of niet. Ook als het vertellen van de waarheid iemands goede eer en naam aantast, kan het strafbaar zijn. Laster is smaad waarbij een uitlating wordt gedaan waarvan men weet dat die niet waar is, en dus iemand wordt beschuldigd van onware feiten.



Tot slot is er wetgeving over **bedreiging**, vastgelegd in wetsartikel 285. Op de website van Van Gessel advocaten staat een goede uitleg:

1. Niet elke bedreiging is strafbaar. Het moet gaan om een bedreiging met de dood, zware mishandeling, verkrachting, aanranding, brandstichting, openlijke geweldpleging, geweld tegen een internationaal beschermd persoon of zijn of haar goederen, of bedreiging met een misdrijf waardoor de algemene veiligheid van personen of goederen of de verlening van diensten gevaar loopt. Daarnaast is apart nog bedreiging met een terroristisch misdrijf strafbaar gesteld. De meeste zaken gaan echter over bedreiging met de dood of zware mishandeling.

2. Of van zo'n bedreiging gesproken kan worden, hangt af van de omstandigheden. Er moet sprake zijn van een bedreiging die naar aard en omstandigheden '**redelijke vrees**' kón opwekken dat het misdrijf ook daadwerkelijk zou worden gepleegd. Het is niet nodig dat degene die bedreigd zou zijn ook echt bang werd. Het gaat erom dat de bedreiging zodanig was, en onder zulke omstandigheden was gedaan, dat die in algemene zin redelijke vrees kon opwekken. De bedreiging moet degene die bedreigd is wel bereikt hebben.

3. Algemene uitlatingen vormen geen bedreiging volgens de wet. De uitspraak 'Die kankerwouten, die teringlijers moeten ze allemaal afmaken' is bijvoorbeeld geen bedreiging omdat die te algemeen is.



## WETSARTIKELLEN

### Artikel 137c (Groepsbelediging)

1. Hij die zich in het openbaar, mondeling of bij geschrift of afbeelding, opzettelijk beledigend uitlaat over een groep mensen wegens hun ras, hun godsdienst of levensovertuiging, hun hetero- of homoseksuele gerichtheid of hun lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de derde categorie.
2. Indien het feit wordt gepleegd door een persoon die daarvan een beroep of gewoonte maakt of door twee of meer verenigde personen wordt gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vierde categorie opgelegd.

### Artikel 137d (Aanzet tot haat, discriminatie of geweld)

1. Hij die in het openbaar, mondeling of bij geschrift of afbeelding, aanzet tot haat tegen of discriminatie van mensen of gewelddadig optreden tegen persoon of goed van mensen wegens hun ras, hun godsdienst of levensovertuiging, hun geslacht, hun hetero- of homoseksuele gerichtheid of hun lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de derde categorie.
2. Indien het feit wordt gepleegd door een persoon die daarvan een beroep of gewoonte maakt of door twee of meer verenigde personen wordt gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vierde categorie opgelegd.



## WETSARTIKELLEN

### Artikel 137e (Verspreidingsdelict groepsbelediging)

1. Hij die, anders dan ten behoeve van zakelijke berichtgeving:
  - a. Een uitlating openbaar maakt die, naar hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden, voor een groep mensen wegens hun ras, hun godsdienst of levensovertuiging, hun hetero- of homoseksuele gerichtheid of hun lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap beledigend is, of aanzet tot haat tegen of discriminatie van mensen of gewelddadig optreden tegen persoon of goed van mensen wegens hun ras, hun godsdienst of levensovertuiging, hun geslacht, hun hetero- of homoseksuele gerichtheid of hun lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap;
  - b. een voorwerp waarin, naar hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden, zulk een uitlating is vevat, aan iemand, anders dan op diens verzoek, doet toekomen, dan wel verspreidt of ter openbaarmaking van die uitlating of verspreiding in voorraad heeft;wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden of geldboete van de derde categorie.
2. Indien het feit wordt gepleegd door een persoon die daarvan een beroep of gewoonte maakt of door twee of meer verenigde personen wordt gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de vierde categorie opgelegd.

### Artikel 261 (Smaad en laster)

1. Hij die opzettelijk iemands eer of goede naam aanrandt, door telastlegging van een bepaald feit, met het kennelijke doel om daaraan ruchtbaarheid te geven, wordt, als schuldig aan smaad, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden of geldboete van de derde categorie.
2. Indien dit geschiedt door middel van geschriften of afbeeldingen, verspreid, openlijk tentoongesteld of aangeslagen, of door geschriften waarvan de inhoud openlijk ten gehore wordt gebracht, wordt de dader, als schuldig aan smaadschrift, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de derde categorie.
3. Noch smaad, noch smaadschrift bestaat voor zover de dader heeft gehandeld tot noodzakelijke verdediging, of te goeder trouw heeft kunnen aannemen dat het te last gelegde waar was en dat het algemeen belang de telastlegging eiste.



## WETSARTIKELLEN

### Artikel 285 (Bedreiging)

1. Bedreiging met openlijk in vereniging geweld plegen tegen personen of goederen, met geweld tegen een internationaal beschermd persoon of diens beschermde goederen, met enig misdrijf waardoor gevaar voor de algemene veiligheid van personen of goederen of gemeen gevaar voor de verlening van diensten ontstaat, met verkrachting, met feitelijke aanranding van de eerbaarheid, met enig misdrijf tegen het leven gericht, met gijzeling, met zware mishandeling of met brandstichting, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vierde categorie.
2. Indien deze bedreiging schriftelijk en onder een bepaalde voorwaarde geschiedt, wordt ze gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vierde categorie.
3. Bedreiging met een terroristisch misdrijf wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vijfde categorie.
4. Indien het feit, omschreven in het eerste, tweede of derde lid, wordt gepleegd met het oogmerk om een terroristisch misdrijf voor te bereiden of gemakkelijk te maken, wordt de op het feit gestelde gevangenisstraf met een derde verhoogd.

Bekijk ook artikel 285a, b en c [hier](#).

Sinds 1 januari 2024 valt doxing ook onder wetsartikel 285. Doxing is het verzamelen of openbaar maken van persoonsgegevens van iemand anders, met het doel om diegene bang te maken of lastig te vallen. Bijvoorbeeld door een woonadres of telefoonnummer online te plaatsen. Doxing is daarmee strafbaar.



## WETSARTIKELN

### De Digital Service Act en online haat

De in 2023 aangenomen Digital Service Act is een Europese wetgeving voor grote digitale platforms, die onder andere gaat over het melden van online haat, illegale content en moderatie. De Nederlandse overheid is nog bezig met de implementatie van deze wet.

Je kunt met een conflict met een online platform terecht bij een buitengerechtelijke geschillenbeslechter. De beslissing van deze organisatie is niet bindend. Er zijn nu (nog) geen buitengerechtelijke geschillenbeslechters aangewezen in Nederland.

Je kunt altijd terecht bij de rechter als je het niet eens bent met het besluit van een platform.

Je kunt een klacht indienen bij jouw landelijke Digitale Diensten Coördinator (in Nederland de Autoriteit Consument en Markt) als een platform zich niet aan de DSA regels houdt. De coördinator kan de klacht vervolgens doorsturen naar een ander land en/of een andere bevoegde autoriteit en/of een advies meesturen. De melding kan [hier](#) worden gemaakt.



## 7. Communicatieadvies

'Je kunt online haat het beste negeren'. Het is een goedkoop en schadelijk communicatieadvies dat sommige communicatie-experts nog steeds geven. Wij geloven niet dat het zo simpel is. Als Geert Wilders je uitscheldt op X en vervolgens de media zijn frame gaat herhalen heb je weinig andere keus dan te reageren. Is het een anoniem account met drie volgers is het wellicht wel goed advies. Als je wel moet reageren is het de vraag: hoe? Stroomversnellers is geen expert in crisiscommunicatie, we denken wel een aantal basisprincipes uit te kunnen leggen over reageren op online haat.

### Afwegingskader

Op het moment dat je social media accounts overlopen worden door haatberichten heb je geen tijd meer om een afgewogen beslissing te nemen over hoe te reageren. Je wilt vooraf een afwegingskader hebben. En dat afwegingskader begint bij de vraag: wat wil je bereiken met communicatie via social media, en wie wil je bereiken op social media. Dat doel en die doelgroep zouden centraal moeten blijven staan, ook als je onder vuur ligt.

Vervolgens is het de vraag: wie is de afzender van online haat. Is dat een anoniempje met drie volgers, of iemand met een miljoen volgers. De eerste kun je beter negeren. De laatste wellicht niet.

Daarna het de afweging, wie wil je bereiken met je reactie? Is dat een tegenstander met wie misschien nog een gesprek mogelijk is? Of is het een geharde extremist die niet uit is op debat, maar alleen op ontregelen van het debat. Of wil je de meelezers bereiken.

Inzicht in je eigen reacties op stress kunnen helpend zijn hierin. Wij werken met vluchten, vechten, bevriezen en bevrienden. Aan de hand van RAIN, 'recognize, acknowledge, investigate, accept (nurture)' kan je onderzoeken wat je voelt.

Een andere optie is om de verschillende woorden van de vraag 'Moet Ik Dit Nu Doen' af te gaan, zodat er niet alleen vanuit automatische stress gereageerd wordt, maar dat alternatieve opties langsgegaan worden.

Ons advies: schrijf nu je nog niet onder vuur ligt, een aantal mogelijke scenario's uit, en bepaal samen hoe je daarop gaat reageren. Gebruik dit als leidraad als je het doelwit wordt van online haat.



### **Wie beslist er over crisis communicatie**

Wie ooit een georganiseerde online haat campagne heeft meegemaakt, weet dat het een organisatie ontredderd en gedesorienteerd kan maken. Opeens ben je trending topic, nemen accounts met een enorm bereik een negatief frame over, en stromen je DM's en inbox vol met kwetsende berichten. Het is dan niet alleen belangrijk wat je afwegingskader is, maar ook wie er crisisbeslissingen mag nemen in je organisatie. Is dat de woordvoerder die het doelwit is? De directeur van je organisatie? De communicatieafdeling? Het maakt in feite niet uit wie er beslist, als het maar duidelijk is hoe de besluitvorming loopt in een crisissituatie. Over het algemeen is het in crisisbesluiten aan te raden dat dit zo min mogelijk mensen zijn, en ze het mandaat hebben om knopen door te hakken. Na afloop volgt de evaluatie wel, maar in een crisis is er geen tijd voor een uitgebreide vergadering.

### **Val je mensen niet af**

Als er iemand van je organisatie het doelwit is van een georganiseerde online haatcampagne vanuit bijvoorbeeld extreemrechts, dan blijf je solidair met het doelwit. Ook als die persoon net een uitspraak gedaan heeft die misschien ongelukkig is. Iemand publiekelijk afvallen is schadelijk voor het welzijn van de persoon die doelwit is, versterkt het chilling effect voor anderen en moedigt haatzaaiers aan om het volgende doelwit te zoeken. Een goed gesprek over een onhandige uitspraak kan ook enkele dagen later.

### **Voedt het algoritme niet**

Wees je bewust van het effect van reageren op haatberichten. Het algoritme zal een bericht waar veel op gereageerd wordt kan belonen met meer zichtbaarheid. Door een account of commentaar te noemen of taggen, geef je haatzaaiers meer aandacht en bereik. Dan kun je bewust wel doen, omdat het dus ook je eigen bereik verhoogd. Wil je het bereik van de haatzaaiers geen stimulans geven? Maak dan een screenshot van het bericht waarop je wil reageren. En zet daar je reactie bij. Dat genereert geen online link naar het 'haat-account' zelf en het geeft dus de dader geen extra zichtbaarheid.

Een andere manier om een online haat aanval te dempen is het tijdelijk aanpassen van je social media instellingen. Door bijvoorbeeld comments tijdelijk te beperken of uit te zetten, of de naam van je account tijdelijk te wijzigen zodat tags niet meer werken. Ook op deze manier wordt het algoritme afgeremd.



## **Waarom wel reageren?**

Er zijn goede redenen om wel te reageren op online haat. Niet reageren normaliseert online haat en geeft het beeld dat kwetsende berichten toegestaan worden. En het met grote hoeveelheden herhalen van bepaalde frames normaliseert ze, en daarmee verschuift het overton window. We hebben het zien gebeuren, het publieke debat is de afgelopen jaren enorm verruwd en opgeschoven richting radicaal-rechts. Reageren kan een norm communiceren: wij accepteren online haat niet.

Een andere reden om wel te reageren is reputatiemanagement. Het constant blijven herhalen van beledigingen of desinformatie over je organisatie of je persoon beschadigt je reputatie. Zeker als dat frame wordt overgenomen in de media. Je zult daar op moeten reageren om dat beeld bij te stellen.

Daarnaast wordt met online haat niet alleen je organisatie of woordvoerder aangevallen, maar ook iedereen die zich met hen verbonden voelt. Met een reactie geef je hen morele steun. Met een reactie zal je waarschijnlijk de mening van je aanvaller niet veranderen. Dat hoeft ook niet. Je bereikt wel al die andere mensen die je reactie lezen. Kun je hen wel overtuigen?

## **Maak standaard antwoorden**

De meeste online haat is niet bijster origineel. Het zijn telkens weer dezelfde valse frames en beledigingen. Je kunt je reactie dus ook al vast op een rustig moment uitschrijven. En blijven gebruiken. Heb ze klaarstaan en copy-paste je reactie. Dat verhoogt de snelheid waarmee je kan reageren, en verlaagt de tijd en energie die je eraan kwijt bent. Het geeft je ook de optie om je achterban mee te laten reageren. Geef ze toegang tot je lijst met reacties, en vraag ze mee te reageren.

## **Spreek mensen aan op de norm voor een open debat**

Stel voorwaarden aan hoe mensen op jouw social media kanalen communiceren. Een open debat is gebaat bij kaders als respect voor elkaar, geen scheldwoorden, geen racisme, seksisme en andere vormen van discriminatie, reageer op de inhoud, niet op de persoon. Maak je norm transparant en vindbaar. Herinner aan mensen aan die norm als je een bericht plaats dat veel reacties gaat oproepen. En houdt mensen vervolgens aan die norm. Je hebt alle recht om iemand die weigert zich aan deze norm te houden uit de discussie te verwijderen.



## Verschillende manieren om te reageren

Als je besluit te reageren zijn er tal van communicatie strategieën die nuttig kunnen zijn. Welke in jouw geval bruikbaar zijn

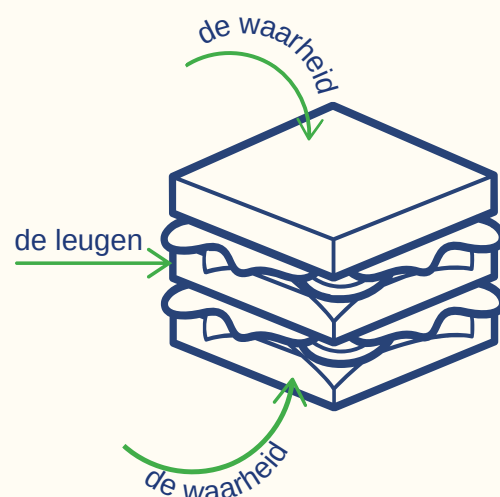
Als je besluit te reageren, zorg er dan voor dat je jouw boodschap centraal stelt. Formuleer je reactie met je boodschap, zodat je de aandacht kunt vestigen op wat echt belangrijk is en laat u niet meeslepen in de negatieve framing van de haatreacties. Dit helpt niet alleen om je eigen standpunt duidelijk te maken, maar versterkt ook je positie ten opzichte van de haatzaaiers.

### *De Truth Sandwich*

Communicatie-expert George Lakoff bedacht de [Truth Sandwich](#) als methode om te reageren op desinformatie. Simpel gezegd is zijn devies: reageer nooit met een ontkenning. Dat vestigt de aandacht op het frame van je tegenstander. Reageer in drie lagen. 1. Reageer met je eigen boodschap. 2. Ontmasker de leugen in je eigen woorden. 3. Eindig weer met je eigen verhaal.

### *Haatreacties laten ondersneeuwen door steun*

Roep op tot solidariteit en steunreacties om de haatreacties te laten ondersneeuwen. Dit kan bijvoorbeeld door het organiseren van een grootschalige solidariteitsactie. Dan wel publiek, dan wel door vrijwilligers vooraf te verzamelen in een signaal kanaal met specifiek dit doel. Het helpt om een concept oproep klaar te hebben staan wanneer een incident zich voordoet. Door de steun van anderen te mobiliseren, kunt u de negatieve impact van haatreacties verminderen. Op dezelfde manier kun je vrijwilligers de toon laten zetten onder een bericht waarvan je weet dat het veel haat zal aantrekken. Zorg er voor dat de eerste tien berichten positief zijn.



## Humor

“Ik beloof nooit meer nagellak te gebruiken als Shell stopt met oliewinning” was de reactie van XR activist Hannah Prins na de zoveelste reactie op haar uiterlijk. Reageren met humor kan de haatzaaiers ontmaskeren en geeft jezelf en je achterban een moraal boost.



Hannah Prins @prins\_hannah · 10 u

Ik beloof bij deze plechtig om NOOIT meer nagellak op te doen als Shell belooft geen nieuwe olie- en gasvelden aan te boren en de overheid stopt met 30 miljard aan fossiele subsidies 🚫🚫🚫🚫🚫🚫 #iedereendoetwat

THIS TALKED:

In februari zat ze op het podium van de Rode Hoed in Amsterdam, om bij het programma *Shermin op zondag* te spreken over 'Gen Z en hun blik op de toekomst'. In een zwarte bloes en Vans-sneakers, met veel ringen en oorbellen en roodgelakte nagels (ook iets waardoor ze op Twitter van hypocrisie werd beticht: het dragen van nagellak, waar chemicaliën aan te pas komen).

233

44

583

52.6K



## Doodknuffelen

Dankjewel voor dit compliment als reactie op haat? Ja, je verlaagt je nooit tot hun niveau. Laat wel zien dat je ze niet serieus neemt.

## Judo met online haat

Gebruik online haat tegen de verspreiders. Laat zien hoe onredelijk, onbeschoft en agressief ze zijn. Maak een screenshot en post het opnieuw en leg uit wat er gebeurt. Het effect hiervan kan zijn dat steeds meer mensen zich niet willen associëren met deze mensen en hun mening. Een mooi voorbeeld hiervan is het publieke debat rond zwarte piet. Kick Out Zwarte Piet wist de online haat (en fysieke agressie) tegen hun activisten te gebruiken tegen radicaal rechtse voorstanders. Niemand wilde meer vergeleken worden met deze agressievelingen, en het maatschappelijke debat kantelde.

## De meta discussie

Ontmasker online haat campagnes, en laat je achterban zien wie er achter zit en wat ze willen bereiken. Rutgers wist samen met de journalisten van Pointer en de onderzoekers van Trollensic aan te tonen welke organisaties er achter de smeercampagne tegen de [Week van de Lentekriebels](#) zat, en dat in het nieuws te krijgen. Het verhaal dat er 'maatschappelijke onrust was over seksuele voorlichting op scholen' werd daarmee tegengesproken.



### *Kleur klasse narratief*

Heel veel online haat is gebaseerd op het mechanisme van de zondebok. Andere mensen die minder macht hebben als wij hebben krijgen de schuld van een probleem, waarmee de aandacht afgeleid wordt van het eigenlijke probleem. En op 'hondenfluitjes'. Impliciete vaak racistische opmerkingen die refereren aan stereotypen zonder ze duidelijk te benoemen. Bijvoorbeeld een asielzoekerscentrum in een woonwijk een gevaar noemen voor kinderen en vrouwen refereert aan het vooroordeel dat jonge mannen van kleur zich altijd schuldig maken aan aanranding, zonder het hardop te zeggen. In de wetenschap dat het publiek dit wel invult. In de VS is een narratief ontwikkeld om daar een antwoord op te geven.

Dit kleurklasse narratief vertelt expliciet dat we, hoewel we allemaal verschillend zijn, we ook veel met elkaar gemeen hebben. En dat we waarden delen, en die gedeelde waarden benoemen. Racisme zorgt ervoor dat we tegen elkaar worden uitgespeeld zodat sommige mensen en bedrijven daarvan kunnen profiteren. Dat we een samenleving verdienen waarin voor iedereen gezorgd wordt, in plaats van dat welvaart in de handen komt van een kleine groep. En dat dit alleen maar bereikt kan worden als we samen optrekken. Uit onderzoek blijkt dat 60 procent van de Amerikanen ontvankelijk is voor politieke boodschappen waarin dit narratief. Meer achtergrond informatie vind je [hier](#).

### *Blocken of negeren*

Ja, je hebt alle recht om verspreiders van online haat te blocken, muten of negeren. Leg op je social media kanalen duidelijk uit aan welke normen en waarden je deelnemers aan het debat houdt. Iedereen die deze norm overschrijdt, vraagt om een block.



## 8. Achtergrondinformatie over online haat

### Definitie

Online haat verwijst naar grensoverschrijdend gedrag op sociale media, e-mail en andere online kanalen, variërend van kwetsende opmerkingen tot discriminerende en bedreigende uitlatingen. Soms is dat juridisch strafbaar, maar meestal niet. Maar ook wanneer dit niet strafbaar is, heeft het een impact op de ontvanger. Stroomversneller gebruikt onderstaande definitie van online haat:

1. Bij verbale agressie gaat het voornamelijk om schelden, schreeuwen, kwetsen of negatieve of discriminerende opmerkingen.
2. Bedreiging is een concrete uiting om iemand, of diens naasten, wat aan te doen.
3. Intimidatie is vaak minder concreet en/of indirect en roept vooral een gevoel van onveiligheid bij de getroffene op.
4. Bedreiging en intimidatie kunnen verschillende vormen aannemen: onder druk zetten, provoceren, chanteren, stalken, seksuele intimidatie, versturen van een dreigbrief. Via e-mail, sociale media of een berichten app.

Online grensoverschrijdend gedrag treft bovengemiddeld vaak (maar niet exclusief) vrouwen, mensen uit de LHBTI+ gemeenschap, mensen van kleur en mensen met een zichtbare beperking.

### Context van online haat voor maatschappelijke organisaties

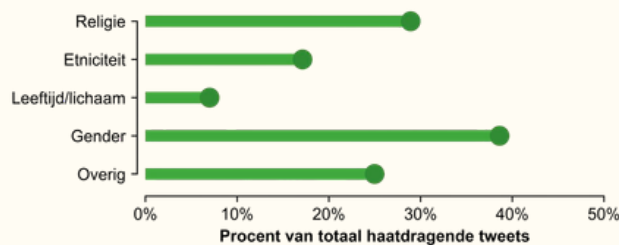
Door de afhankelijkheid van sociale media als platform voor publiek debat en het mobiliseren van mensen communiceren maatschappelijke organisaties en hun woordvoerders bovengemiddeld veel op social media. Hoewel dit hun bereik vergroot, biedt het online platform ook ruimte voor haat en agressie. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat opiniemakers vaker online dan fysiek worden geconfronteerd met verbale agressie, intimidatie en bedreigingen. Doelwitten van online haat horen vaak 'dat het er nu eenmaal bij hoort' of 'dat je een dikke huid moet hebben'<sup>1</sup>. Dergelijke uitspraken zijn niet behulpzaam en normaliseren gedrag dat niet normaal is.

<sup>1</sup>AT5, 2024, 13 oktober: [Raadsleden gaan gebukt onder bedreigingen en intimidatie.](#)



Verbale agressie, intimidatie en bedreiging fungeert hier als een krachtig politiek wapen. Onderzoekers berichtten de afgelopen jaren keer op keer: politici, journalisten en andere deelnemers aan het publieke debat krijgen veel online haat, maar vrouwen, mensen van kleur, queers en mensen met een zichtbare beperking disproportioneel en opvallend vaker persoonlijk. Verschillende aspecten van iemands identiteit, zoals gender, etniciteit, religie, klasse, het al dan niet hebben van een handicap en seksuele voorkeur, vormen samen een unieke mix die het risico op online haat beïnvloedt, en kan vergroten wanneer deze afwijkt van de heersende norm.<sup>2</sup>

### Waar is de haat aan vrouwelijke politici op gericht?<sup>2</sup>



Daarnaast blijkt politieke (partij)kleur bij te dragen aan de hoeveelheid agressie en intimidatie. Van politici van progressieve partijen heeft 46 procent te maken gehad met agressie, een percentage dat significant hoger ligt dan bij ambtsdragers van centrum en overige partijen (32%) en bij conservatieve partijen (37%)<sup>3</sup>. Uit onze eigen ervaring denken we eenzelfde trend te zien bij maatschappelijke organisaties.

<sup>2</sup> van de Ven, C. & Saris, K. (2021, 3 maart). [Misogynie als politiek wapen](#).

Atria. (2022). Het online Plafond.

<sup>3</sup> MIV24 <https://www.kennisopenbaarbestuur.nl/documenten/rapporten/2024/12/12/index>



## Daders en hun motieven

Uit onderzoek naar online haat gericht op politici, journalisten en andere deelnemers aan het publieke debat blijkt dat daders over het algemeen niet uit zijn op een rationeel politiek debat<sup>4</sup>. Daders opereren soms individueel maar over het algemeen in georganiseerde verbanden, vaak vanuit nepaccounts die pretenderen gewone Nederlanders te zijn. Soms ondersteunt door trollfabrieken die worden ingehuurd of aangestuurd door buitenlandse overheden. Deze georganiseerde groepen kunnen een online haat aanval plotseling intensiveren. En daarmee veel individuen die hun framing en gedrag overnemen meezuigen in een online haat campagne. Dit gebeurt vaak als reactie op een media-optreden of op een ander moment dat iemand zichtbaar is in het publieke debat. Deze haatuitingen kunnen een opstap zijn naar fysieke bedreigingen.

Uit onderzoek naar verschillende incidenten, data onderzoek naar de politieke kleur van desinformatie en online haat blijkt de daders van online haat overwegend (maar niet uitsluitend) een radicaal-rechts of sociaal hiërarchische wereldbeeld hebben.<sup>5</sup> Zij zien sommige deelnemers aan het publieke debat als minderwaardig, en willen hen het zwijgen opleggen. Ook het onderzoek naar specifieke georganiseerde campagnes wijst overwegend naar organisaties of overheden met een radicaal-rechtse of streng conservatieve signatuur.

Sociale mediaplatforms spelen een centrale rol in de verspreiding en het effect van online haat. Algoritmen op deze platforms versterken polarisatie en online haat<sup>6</sup>, waardoor gebruikers met gelijkgestemden verbonden raken en wederzijdse haatdragende uitingen versterken. Onderzoek toont aan dat haatdragende gebruikers zich in clusters organiseren, waardoor berichten van deze gebruikers zich verder, sneller en breder verspreiden.<sup>7</sup>

<sup>4</sup> De Goede Zaak (2020) [onderzoek naar online haat richting maatschappelijke veranderaars](https://www.frontiersin.org/journals/social-psychology/articles/10.3389/frsps.2024.1389437/full).<sup>5</sup>

<https://www.frontiersin.org/journals/social-psychology/articles/10.3389/frsps.2024.1389437/full>

<sup>6</sup> <https://www.techtransparencyproject.org/articles/two-studies-social-media-algorithms-fuel-online-hate>

<sup>7</sup> <https://www.trollrensics.com/our-work/> <https://pointer.kro-ncrv.nl/hoe-misinformatie-de-online-haatmachine-tegen-de-week-van-de-lentekriebels-op-gang-trok>

<https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/2192-4007-2020-4-540.pdf> <https://open.bu.edu/handle/2144/48873>

<https://arxiv.org/pdf/2408.01257>



## Hoe ziet een georganiseerde online haataanval er uit?

Veel mensen denken dat online haat daders eenzame mensen zijn die anoniem en gefrustreerd vanachter hun computer online haat verspreiden. Soms is dat inderdaad het geval. Opvallend vaak zijn het ook georganiseerde campagnes. Er zijn een aantal georganiseerde aanvallen goed onderzocht, maar onbekend is hoe structureel dit voorkomt. Drie voorbeelden.

### 1. De week van de Lentekriebels van Rutgers

De data onderzoekers van [Trollrensic](#) en het [televisieprogramma Pointer](#) naar de online haat campagne tegen seksuele voorlichting op scholen dat dit opgezet was door de radicaal rechtse actiegroep Gezin in gevaar in samenwerking met mensen rond Forum van Democratie. Een grote hoeveelheid eigen accounts en nep accounts verspreide kwetsende berichten en desinformatie. Al snel gevolgd door conservatieve of 'anti woke' influencers en veel volgers. Daarop volgde ook bedreigingen van personeel en het kantoor. Ook de media nam het over met als frame 'week van de lentekriebels controversieel'. Onderzoek wijst uit dat conservatief katholieke organisatie Gezin in Gevaar deze aanval organiseerde.

2. [RTL onderzoek naar online haat](#) op hun Instagram kanaal. We weten uit het onderzoek van RTL dat het daar ging om een klein aantal daders die bovengemiddeld veel kwetsende comments en posts verspreiden. RTL reageerde met TV spotjes over online haat met onder andere Humberto Tan.

### 3. Vizioer op Links

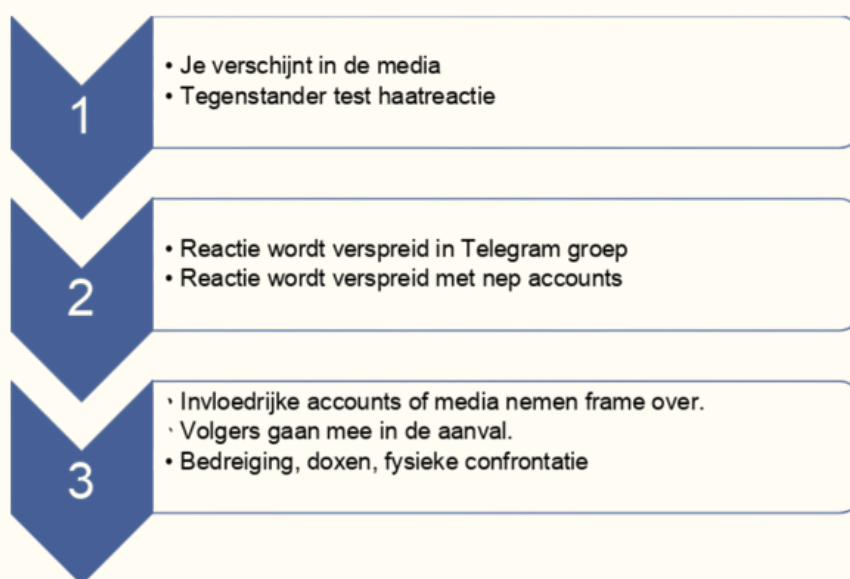
Enkele jaren geleden was er een extreemrechtse groep die onder de naam [Vizioer op Links](#) vakbondsleden en mensen uit de anti-racisme beweging het doelwit maakte van een online intimidatie campagne. Hun twitteraccount werd ondersteund door een hoeveelheid nepaccounts waardoor het algoritme ze veel zichtbaarheid gaf. Hun bereik groeide daarmee naar 10.000 volgers, waaronder veel journalisten. Ze verkochten ook stickers die op voordeuren van prominente linkse activisten verscheen. Twitter accounts van linkse activisten werden aangevallen met hack pogingen. Na een storm van kritiek startte het OM een strafrechtelijk onderzoek, haalde de internetprovider de website offline en deactiveerde twitter het account.



Het doel van dit soort campagnes lijkt te zijn om bepaalde stemmen in het publieke debat monddood te maken, en om haatdragende taal en ideologie te 'normaliseren'.

### Een aanval heeft vaak eenzelfde soort opbouw

1. Je woordvoerder haalt de mainstream media. En wordt daarmee een potentieel doelwit. Tegenstanders reageren op social media. Ze lijken te testen wel frame aanslaat bij hun eigen achterban. En soms wordt er gezocht naar prive informatie over de woordvoerder.
2. De aanval wordt gecoördineerd. Soms bestaat dat uit Whatsapp of Telegram groepen waarin overlegd wordt wie met welk frame aan te vallen. Soms is dat via het verspreiden van desinformatie of haat door een netwerk aan nep accounts dat door slechts enkele activisten wordt bediend.
3. Invloedrijke accounts met veel volgers nemen het frame over. Of reposten online haat. En daarmee krijgt het bericht steeds meer bereik. Ook geholpen door algoritmes die berichten waar veel emotionele reacties op komen extra zichtbaarheid geven. Soms wordt daarna een bericht overgenomen door de mainstream media ( "op social media is onrust ontstaan over..") waarmee een bericht nog meer bereik krijgt. Daarmee wordt een steeds grotere groep volgers bereikt. En die volgers gaan ook zelf reageren met online haat, bedreigingen, pogingen accounts te hacken of een woordvoerder te doxen. Steeds vaker slaat een online haat golf dan over naar bedreigingen in de fysieke wereld, nare brieven of telefoontjes.



## **Gevolgen van online haat**

### **Afschrikwekkend effect en veranderingen in gedrag en communicatie**

Online haat heeft verstrekende gevolgen voor maatschappelijke organisaties en hun woordvoerders. Het heeft niet alleen een negatieve impact op persoonlijk niveau voor degenen die ermee te maken krijgen, maar ook een breder effect. Het risico om geconfronteerd te worden met agressie beïnvloedt namelijk het (online) gedrag van organisaties en woordvoerders. Het leidt tot woordvoerders en communicatie medewerkers die hun functie (tijdelijk) moeten neerleggen.

Online haat heeft een afschrikkende werking: ook mensen die er zelf niet mee in aanraking zijn gekomen, geven aan dat het hun (sociale media)gedrag beïnvloedt. Dit kan leiden tot *spirals of silence*, waarbij de stemmen van toch al ondervertegenwoordigde groepen in het publieke debat steeds meer naar de achtergrond worden gedrukt. En het afschrikwekkende effect van online haat beïnvloedt ook mensen die weten dat ze bovengemiddeld risico lopen als aspirant-woordvoerder, waardoor sommigen besluiten minder zichtbaar of actief te zijn of zelfs kiezen voor een rol achter de schermen.<sup>8</sup>

De aanhoudende agressie heeft ook invloed op het online gedrag van organisaties en hun woordvoerders. Medewerkers die met online haat te maken hebben gehad, passen hun gedrag aan door terughoudender te zijn op sociale media of zich zelfs volledig terug te trekken.

### **Impact op de Democratie**

Online haat raakt de kern van onze democratische samenleving door het vrije, veilige, publieke debat te bedreigen. Als mensen en organisaties hun mening niet meer durven uiten, eerder stoppen met een publieke functie, en/of hun uitingen online aanpassen, raakt dit de representatieve democratie en creëert het een cultuur van zelfcensuur en onveiligheid. Het verminderen van deze haat is essentieel om de democratie in haar volle potentie te laten functioneren en om de vrijheid en veiligheid van deelnemers aan het publieke debat te waarborgen.

<sup>8</sup> Politica. (2023). *Wie wil er nog de politiek in?*.

Atria, & Ipsos I&O. (2024). "Ga aardappelen schillen of zoiets".



## Weerbaar tegen online haat

In dit kader wordt het steeds belangrijker om effectieve maatregelen te treffen die de online veiligheid van maatschappelijke organisaties versterken. **Preventieve trainingen en bewustwordingsprogramma's** zoals die van Stroomversnellers kunnen helpen om hun medewerkers en vrijwilligers weerbaarder te maken, terwijl **laagdrempelige meldingssystemen** noodzakelijk zijn voor een gecoördineerde en ondersteunende respons op incidenten van online haat. Verder moeten organisaties heldere afspraken maken over de grenzen van getolereerd gedrag op sociale media. Er moet een cultuurverandering in gang worden gezet waarin online haat niet langer wordt geaccepteerd. Het is niet normaal. Online haat bedreigt de kernwaarden van onze democratische samenleving door gevoelens van onveiligheid en het opleggen van zelfcensuur. Het beschermen van de vrijheid van meningsuiting en het verzekeren van een veilige omgeving voor politieke participatie is noodzakelijk voor een gezonde democratie. Ook overheden en social media platforms moeten daadkrachtiger optreden tegen online haat, zodat iedereen zich beschermd voelt en de democratie in zijn volle potentie kan blijven functioneren. De realiteit is wel dat het in het huidige politieke klimaat onwaarschijnlijk is dat zij die verantwoordelijkheid gaan nemen.

### **Weerbaar tegen online haat, maar hoe beschermen we een open publiek debat?**

Het bredere probleem van online haat vraagt om een gezamenlijke, structurele aanpak die verder reikt dan wat je binnen een organisatie kan doen. En het raakt aan grotere maatschappelijke issues die activisten, journalisten, wetenschappers, politici en andere groepen treffen. Het aanpakken van online haat vereist een gezamenlijke inspanning van meerdere partijen; alleen dan kunnen we van het publieke debat een veilige ruimte maken voor iedereens bijdrage.



## Online haat: het probleem en de implicaties

Online haat omvat haatzaaien, discriminatie, bedreiging en intimidatie en richt zich op individuen, maar is ook vaak bedoeld om achterliggende groepen te schaden. Deze uitingen kunnen variëren van kwetsende opmerkingen tot dreigende berichten en openlijke haat, die vaak in de publieke sfeer zichtbaar blijven en daarmee een verontrustende invloed uitoefenen op zowel de persoon als hun ambt. Vrouwen, mensen van kleur, queers, mensen met een zichtbare fysieke beperking oftewel iedereen die afwijkt van de witte mannelijke norm is bovengemiddeld vaak slachtoffer van online haat, blijkt uit onderzoek.<sup>9</sup> Dit beeld zien we bij Stroomversnellers ook terug bij binnen de maatschappelijke organisaties die we ondersteunen.

Het probleem van online haat en bedreigingen gaat verder dan individuele kwetsbaarheid: het heeft verstrekkende gevolgen voor de politieke cultuur en democratische processen. Steeds meer mensen geven aan dat zij zich, door de constante stroom aan negatieve berichten en dreigementen, minder veilig voelen om deel te nemen aan het publieke debat. En dit kan hen weerhouden van volledige participatie in de publieke arena. Waardoor sommige van hen besluiten minder zichtbaar of actief te zijn, of zelfs kiezen voor een rol achter de schermen.<sup>10</sup>

Deze handleiding tegen online haat biedt een overzicht van de problematiek en concrete stappen om het dempen van de impact van online haat mogelijk te maken. Toch reikt de uitdaging van online haat verder dan individuele acties op decentraal niveau. Er zijn bredere, urgente kwesties die tegelijkertijd aangepakt moeten worden op landelijk en internationaal niveau om de effectiviteit van deze stappen te versterken. Daarom benadrukken we drie essentiële aandachtspunten die, naast de verspreiding van deze handleiding, een gezamenlijke aanpak vereisen.

<sup>9</sup> van de Ven, C., & Saris, K. (2021, 3 maart). [Misogynie als politiek wapen](#).

Atria. (2022). *Het online Plafond*.

Politica. (2023). *Wie wil er nog de politiek in?*

Atria, & Ipsos I&O. (2024). *"Ga aardappelen schillen of zoiets"*.

<sup>10</sup>Politica. (2023). *Wie wil er nog de politiek in?*



## Drie uitdagingen in de aanpak van online haat

### 1. Wet- en regelgeving:

Een belangrijke juridische uitdaging in de strijd tegen online haat is dat niet alles wat kwetsend en bedreigend is, ook strafbaar is. Bijvoorbeeld groepsbelediging op basis van gender. Dit betekent dat haatdragende of beledigende uitlatingen jegens vrouwen als groep niet onder dezelfde juridische bescherming vallen als bijvoorbeeld haatuitingen op basis van etniciteit of religie. Met Europese wetgeving als de DSA is ook online haat beter te bestrijden, maar die wetgeving staat onder druk van de machtige social media platforms uit de VS.

### 2. Beperkt effect van aangifte of melding

We horen als Stroomversnellers vaak dat het doen van aangifte van online haat een beperkt effect heeft. Vaak wordt online haat als een lage prioriteit zaak behandeld, waardoor meldingen niet adequaat worden opgevolgd en daders zelden worden vervolgd. Dit leidt tot frustratie en kan slachtoffers ontmoedigen om toekomstige haatincidenten te rapporteren. Een ander probleem is het structurele racisme, seksisme en transfobie binnen de politie, wat maakt dat wie je bent in sommige gevallen bepaald hoe serieus je klacht wordt behandeld. Het vraagt doorzettingsvermogen en soms juridische steun om een aangifte te kunnen doen. Ook het melden van online haat op de platforms lijkt in steeds mindere mate effect te hebben. Klachten worden vaak niet opgevolgd of krijgen als antwoord dat de richtlijnen van het platform niet worden geschonden. De recente koerswijziging van X en META om nog minder te gaan modereren is een voorbode voor verdere verslechtering.

### 3. Onvoldoende weerbaarheid en nazorg binnen organisaties

Binnen veel maatschappelijke organisaties is er een gebrek aan adequate ondersteuning bij het omgaan met online haat. Dit geldt zowel voor het ontwikkelen van persoonlijke weerbaarheid en handelingsperspectief als voor de nazorg van een incident. Organisaties bieden vaak geen systematische hulp bij het omgaan met online haat. Hierdoor voelen slachtoffers zich geïsoleerd en onvoldoende gesteund. Dit wordt verder versterkt door dat leidinggevenden of communicatie-experts het advies geven online haat te negeren, of te doen als of 'het er nu eenmaal bij hoort' .



## Beter onderzoek naar online haat

Om de omvang en aard van online haat beter te begrijpen, is diepgaande kennis vereist. Hoewel er data beschikbaar is en goed onderzoek gedaan wordt zien we ook lacunes. Zo is er veel onderzoek naar online vrouwenhaat. Maar nog onvoldoende naar online haat op basis van etnische of religieuze achtergrond, seksualiteit, seksuele voorkeur, validiteit, huidskleur of fysieke kenmerken. Onderzoek en onze eigen ervaring met trainingen geven wijst er op dat personen die afwijken van de witte mannelijke norm, zoals vrouwen, mensen uit de LHBTI+ gemeenschap, mensen van kleur of mensen met een zichtbare fysieke beperking, buitensporig veel online haat ervaren. Door specifieke vragen hierover toe te voegen aan onderzoek kan beter inzicht worden verkregen in de aard en impact van online haat op deze groepen en de effecten en invloed. Dit helpt bij het ontwikkelen van gerichte interventies.

Ook is er meer onderzoek nodig naar daders. Wie zijn de daders, wat motiveert hun gedrag, werken ze individueel of in georganiseerd verband en hoe vaak is er sprake van geautomatiseerde sociale media accounts? Er zijn een aantal georganiseerde aanvallen goed onderzocht, maar onbekend is hoe structureel dit voorkomt. We weten uit onder andere het onderzoek van Trollensic en het televisieprogramma Pointer naar de online haat campagne tegen seksuele voorlichting op scholen dat dit opgezet was door de radicaal rechtse actiegroep Gezin in gevaar.<sup>11</sup> We weten uit het onderzoek van RTL naar online haat op hun eigen sociale media kanalen dat het daar ging om een klein aantal daders die bovengemiddeld veel kwetsende comments en posts verspreiden.<sup>12</sup> In sommige gevallen sturen zij een veelvoud van accounts aan. Ook uit de online haat gericht op politica Kauthar Bouchallikht bleek georganiseerd te worden door een PR bureau in opdracht van de Verenigde Arabische Emiraten.<sup>13</sup> En er zijn sterke aanwijzingen dat buitenlandse actoren georganiseerde online haat campagnes gebruiken voor politieke doeleinden.<sup>14</sup>

Er is ons geen structureel onderzoek bekend naar het verband tussen online haat verspreid door individuen, en georganiseerde campagnes. En naar de kwantitatieve verschillen tussen individuele en georganiseerde online haat verspreiders.

<sup>11</sup> <https://pointer.kro-ncrv.nl/hoe-misinformatie-de-online-haatmachine-tegen-de-week-van-de-lentekriebels-op-gang-trok>

<sup>12</sup> <https://www.rtl.nl/nieuws/artikel/5471750/rtl-onderzoek-online-haat-comments-sociale-media>

<sup>13</sup> <https://www.nrc.nl/nieuws/2023/07/07/dit-schimmige-bedrijf-vernietigde-met-succes-de-reputaties-van-europese-moslims-a4169074>

<sup>14</sup> <https://www.middleeastmonitor.com/20240702-exposed-tech-entrepreneur-behind-pro-israel-hate-network-targeting-palestinians/> en <https://www.csis.org/analysis/beyond-bullets-and-bombs-rising-tide-information-war-international-affairs>



## 8. Aanbevolen onderzoek en andere achtergrond informatie

Study Finds Persistent Spike in Hate Speech on X

*The new analysis contradicts the social media platform's claims that exposure to hate speech and bot-like activity decreased during Elon Musk's tenure.*

February 13, 2025

<https://vcresearch.berkeley.edu/news/study-finds-persistent-spike-hate-speech-x>

Monitor Integriteit en Veiligheid. Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. 12-12-2024 <https://www.kennisopenbaarbestuur.nl/documenten/2024/12/12/index>

Online haat is genetwerkte intimidatie: hoe 'veelgevolgde netwerkknooppunten' de democratie bedreigen. Linda Duits. 30 augustus 2024.

<https://www.dieponderzoek.nl/online-haat-is-genetwerkte-intimidatie-hoe-veelgevolgde-netwerkknooppunten-de-democratie-bedreigen/>

Ideological attitudes predicting online hate speech: the differential effects of right-wing authoritarianism and social dominance orientation. 2 July 2024

<https://www.frontiersin.org/journals/social-psychology/articles/10.3389/frsps.2024.1389437/full>

Communicating During Contentious Times: Dos and Don'ts to Rise Above the Noise.

November 2023. OverZero <https://overzero.ghost.io/communicating-during-contentious-times-dos-and-donts-to-rise-above-the-noise/>

FIMI targeting LGBTIQ+ people: Well-informed analysis to protect human rights and diversity. 23.10.2023 European Union.

[https://www.eeas.europa.eu/eeas/fimi-targeting-lgbtq-people\\_en](https://www.eeas.europa.eu/eeas/fimi-targeting-lgbtq-people_en)

KifKif: Online haat, racisme, seksisme en queerfobie mogen geen politiek wapen of

verdienmodel zijn. 19/09/2023 <https://kifkif.be/cnt/artikel/onderzoek-online-haat-racisme-seksisme-en-queerfobie-mogen-geen-politiek-wapen>

Pointer KRNO NCRV. Hoe misinformatie de online haat machine tegen de week van de lentekriebels op gang trok. 23 maart 2023

<https://pointer.kro-ncrv.nl/hoe-misinformatie-de-online-haatmachine-tegen-de-week-van-de-lentekriebels-op-gang-trok>



## **Naar online veiligheid van politieke ambtsdragers**

Kwalitatief onderzoek naar de impact van online haat op politieke ambtsdragers bij het invullen van hun ambt. Maart 2023 DeGoedeZaak.

<https://www.weerbaarbestuur.nl/sites/default/files/inline-files/2023-10-03%20Eindrapportage%20Online%20Haat.pdf>

The Use of Mis- and Disinformation in Online Harassment Campaigns

June 23, 2022 / CDT <https://cdt.org/insights/the-use-of-mis-and-disinformation-in-online-harassment-campaigns/>

Onderzoek Alt-light en alt-right domineren Nederlands Twitter 28 augustus 2019, Groene Amsterdammer. <https://www.groene.nl/artikel/je-gaat-me-toch-niet-als-genuanceerd-wegzetten-he>

Atria Kennisinstituut voor emancipatie en vrouwengeschiedenis. Online haat tegen vrouwen.

<https://atria.nl/nieuws-publicaties/geweld-tegen-vrouwen/online-haat/>

## **Praktische informatie over online haat en digitale veiligheid.**

Movisie over Online Polarisatie.

<https://www.movisie.nl/online-polarisatie-discriminatie>

Eerste Hulp bij Online Haat. DeGoedeZaak.

<https://eerstehulpbijonlinehaat.nl/inzichten>

FixJePrivacy / Bits of Freedom <https://www.fixjeprivacy.nl/>

**Deze handleiding is mede mogelijk gemaakt door:**

