

Samen weerbaar tegen online haat





Laat je niet monddood maken door online haat

Spreek jij je uit tegen onrecht, zoals racisme, seksisme, queer- en transhaat, islamofobie, sociale ongelijkheid of klimaatontwrichting? Dan kunnen jij of andere mensen uit je beweging te maken krijgen met online haat: intimiderende, beledigende en soms zelfs bedreigende reacties op social media.

Meestal zijn deze haatreacties afkomstig van trollen: mensen die onder een valse naam desinformatie of haatdragende berichten sturen. Trollen zijn vaak onderdeel van- of geïnspireerd door (extreem)rechtse ideeën en organisaties. Trollen opereren soms alleen, maar vaak ook in georganiseerd verband. Bij zo'n georganiseerde aanval kunnen de haatreacties je ineens overspoelen. Soms leidt een online haatcampagne zelfs tot bedreigingen en fysieke "bezoeken" aan je privéadres. Online haat kan daardoor indringende persoonlijke en mentale gevolgen hebben. Het risico bestaat dat je je niet meer, of minder, durft uit te spreken – precies waar trollen op uit zijn.

De mensen die achter online haatcampagnes zitten, kiezen hun doelwit vaak bewust. Uit ervaring van sociale veranderaars én uit onderzoek blijkt dat online haat vooral mensen treft die sowieso al te maken krijgen met discriminatie: mensen van kleur, vrouwen, queer en trans mensen en mensen met beperkingen. Niet gek als je weet dat trollen vaak uit (extreem)rechtse hoek komen.

Gelukkig kun je veel doen om jezelf en mensen uit je organisatie of actiegroep weerbaar te maken tegen online haat. In deze handleiding nemen we je mee in dat proces. De kern: wees voorbereid, let op elkaar en laat je niet monddood maken!

Kenmerken van online haat

Met online haat bedoelen we hatelijke, kwetsende of bedreigende online berichten. Ook online berichten die negatief getinte 'desinformatie' (leugens) verspreiden, vallen eronder.

Online haat heeft de volgende kenmerken:

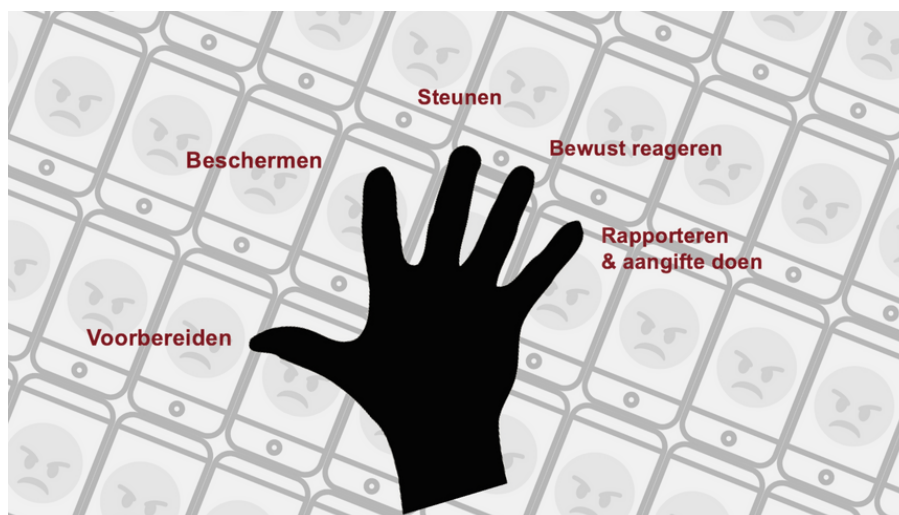
- De hatelijke berichten spelen op de persoon (of organisatie), niet op de inhoud.
- Mensen die al regelmatig met discriminatie te maken krijgen, lopen ook een groter risico op online haat. Bijvoorbeeld mensen van kleur, (jonge) vrouwen, trans en queer personen, personen met een handicap of ziekte, mensen die niet voldoen aan het dominante schoonheidsideaal, religieuze minderheden (zoals moslims of joden).
- Online haat kan overgaan op fysieke bedreigingen en op het hacken van je online accounts.



- Online haat komt vaak vanuit extreem rechts/ alt right.
- Online haat komt vaak voor wanneer jij of je organisatie in het nieuws zijn geweest. Daardoor zijn woordvoerders extra kwetsbaar als doelwit.
- Ook een bericht of artikel van een (extreem)rechtse opiniemaker over jou of over je organisatie kan de aanleiding zijn voor een golf van online haat.
- Online haat vindt lang niet alleen “spontaan” plaats, maar kan bewust - en massaal-georganiseerd zijn.

De vijf vingers van weerbaarheid tegen online haat

Om jezelf en je medestanders weerbaarder te maken tegen online haat, zijn er 5 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. Voorbereiden

Wees je allereerst (ook als groep) bewust van het feit dat online haat bestaat.

Besef waar het vandaan komt, wanneer trollen vooral toeslaan en wie van jullie groep het meeste risico loopt om doelwit te worden.

Bedenk wat online haat met jou zou kunnen doen, en welke hulp je dan nodig hebt.

Maak een plan met je groep voor het geval je organisatie of iemand uit je groep doelwit wordt.

Bereid ook nieuwe mensen in je groep voor op online haat.

Zowel de mensen die een zichtbare rol spelen, als de mensen die meer op de achtergrond betrokken zijn: iedereen loopt een risico, maar ook iedereen kan helpen als het gebeurt!

2. Beschermen

Gebruik sterke en unieke wachtwoorden

Omdat trollen tijdens een online 'haataanval' wel eens durven overgaan op het hacken van je accounts, heb je sterke en unieke wachtwoorden nodig. Dat kan makkelijk met een wachtwoordmanager, zoals Bitwarden (aangeraden door Bits Of Freedom).

Gebruik 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 via een app als Aegis. Als iemand jouw wachtwoord ergens raadt en probeert in één van jouw accounts in te breken, dan werp je voor hen een extra barrière op zodat ze toch beperkt worden in hun toegang. Het is verstandig om twee-factorverificatie overal waar dat kan in te stellen. Bij de meeste platforms kan dit ook gewoon!

Weet wat er online staat

Doe eens een goede online zoektocht naar jezelf. Zoek jezelf op via een zoekmachine, en vergeet niet om je huidige en oude social media accounts te bekijken. 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. Denk ook aan oude foto's die nog te vinden zijn op jouw Facebook of Instagram en Twitter, maar ook aan accounts die je niet meer gebruikt.

Je kunt een google alert instellen waardoor je een mailtje krijgt zodra jouw zoekterm (bijvoorbeeld jouw naam of de naam van je organisatie) ergens op internet genoemd wordt. Zo weet je wanneer je in de publiciteit komt, en er mogelijk online reacties kunnen komen: <https://www.google.nl/alerts>



Scherm je adres af

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. Zoek dus op internet naar je naam in combinatie met je adres. Levert dit iets op? Dan weet je waar jouw adres te vinden is en kun je dit gaan afschermen waar mogelijk.

Ben je ondernemer? De KvK biedt de mogelijkheid om je bezoekadres af te schermen. Je hebt dan wel een postadres nodig, dat de KvK wel laat zien. Meer informatie:

<https://www.kvk.nl/over-kvk/over-het-handelsregister/afschermen-van-je-bezoekadres-wat-is-mogelijk/>. 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.

Kies bewust de instellingen van je social media accounts

Ga naar de instellingen van al je social media accounts en loop eens kritisch alle keuzes door. Wat wil je openbaar hebben, wat niet? Wie kan reageren? Wie kan je vinden? Staat de twee-factor verificatie aan? Eventueel kun je de instellingen tijdelijk extra aanscherpen op het moment dat je aangevallen wordt of dat verwacht.

Tip bij een aanval door trollen

Verander tijdelijk je gebruikersnaam! Dat is de lettercombinatie waarmee anderen je via @gebruikersnaam kunnen taggen of vermelden (mentions). Vaak hitsen trollen elkaar op via berichten waarin je gebruikersnaam 'getagd' wordt. Als je die snel verandert, doet die link in het haatbericht naar jouw account het niet meer.

Voorbeeld: instellingen van Twitter

Een voorbeeld van de instellingen van Twitter (let op, de instellingen van social media accounts veranderen regelmatig, deze informatie kan verouderd zijn):



De instellingen die van belang zijn vind je onder 'instellingen'

- Your account >
- Security and account access >
- Privacy and safety >
- Notifications >
- Accessibility, display, and languages >
- Additional resources >



Bij 'Security and account access':

→ Security:

- Twee-staps-verificatie aanzetten. En daar kiezen voor verificatie app
- Vervolgens je verificatieapp (bijvoorbeeld Aegis) koppelen aan je twitter account via een QR code.

→ Bij 'Privacy and safety' zijn van belang:

- Eigenlijk bijna alles! Neem alle opties door. Je kunt hier onder andere:
- Protected tweets aanzetten. Je tweets zijn dan niet langer openbaar op Twitter en worden niet weergegeven tussen openbare resultaten van zoekopdrachten in Twitter. In plaats daarvan zijn je Tweets alleen zichtbaar en vindbaar op Twitter voor jou en je volgers.
- Je blocklijst en je mutelijst instellen. Geblokkeerde personen kunnen niets meer van je zien en jij niet van hen. Gemute personen zie jij niet maar kunnen jou nog zien en ook op je reageren (terwijl jij dat niet ziet). Maak een voor jou handige keuze hierin.

→ Apps and sessions:

- Doorlopen of alles klopt, uitloggen waar nodig, apps verwijderen waar kan.

→ Connected accounts:

- Keuze maken.

→ 'Notifications':

- Kwaliteitsfilter zou je aan kunnen zetten.

3. Steunen

Erken online haat 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. Erken dat en steun elkaar. Heb daarbij in het bijzonder oog voor gemarginaliseerde groepen en praat erover als het gebeurt; wat kun jij doen om te helpen? Wacht niet op initiatief van diegene die doelwit is, want online haat kan erg verlamdend werken.

Zet een buddy systeem op

Online haat heeft een ontregelende werking 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 praktisch helpen waar nodig (bijvoorbeeld door het account een tijdje te beheren).

Bied hulp aan en zet je netwerk

Zet bij het doorspitten van haatreacties en bij het bedenken van een reactie je netwerk in, zodat degene die het doelwit is dit niet zelf moet doen. Zet ook jullie netwerk in om de haatzaaiers massaal te rapporteren bij het social media platform, zodat dit account hopelijk geblokkeerd wordt. Als jullie groep er vaak last van heeft kun je dit bijvoorbeeld via app-groepjes organiseren. Of zoek andere bewegingen en organisaties op en biedt wederzijdse steun. Samen sta je sterker!



Betuig online steun

Betuig online steun aan iemand die doelwit is van haat. Dat is niet alleen hartverwarmend voor het doelwit, maar laat ook aan iedereen die meeleest zien dat het doelwit NIET alleen staat.

4. Bewust reageren

Social media zijn ontworpen om je te verleiden zo lang mogelijk te blijven scrollen en snel en impulsief te reageren. Zeker in de stress van een aanval kun je het zo onbedoeld erger maken. De algoritmes van social media stimuleren de zichtbaarheid van “conflict” voor anderen, omdat dat veel aandacht trekt, en dat willen de platforms.

Weersta dus de neiging van een impulsieve reactie, vraag hulp van je buddy en/of je groep en denk twee keer na voor je reageert. Grofweg zijn er twee mogelijke reacties:

1. De-escaleren: zorg dat er zo weinig mogelijk aandacht naar de trollen gaat waardoor de haatgolf doodbloedt:

- Zelf niet of maar heel beperkt reageren. Zeker niet de haatzaaiers “taggen” of retweeten (don’t feed the trolls), want die krijgt er alleen maar meer aandacht door.
- Haatzaaiers blokken;
- beperken wie kan reageren;
- je profiel minder vindbaar maken (bijvoorbeeld door je @username te veranderen);
- haatreacties verwijderen

2. De haatreacties aangrijpen om j uw boodschap over te brengen

- Bedenk een weerwoord waarin jouw boodschap centraal staat. Focus niet op wat de trol zegt, maar op wat jij wilt overbrengen over de zaak waarvoor je strijdt. Bedenk dat het de bedoeling is van een trol om te ontregelen; niet om een inhoudelijke discussie te voeren. Je hoeft dus helemaal niet inhoudelijk te reageren op een haatbericht.

Hieronder volgt een voorbeeld van het overbrengen van je eigen boodschap:





- Let er altijd op dat je de boodschap van de haatzaaier niet onbewust versterkt in je tegenreactie. Elke vorm van aandacht, ook al is het om een boodschap te ontkennen, versterkt uiteindelijk de boodschap van de haatzaaier. Online geldt dat nog extra, omdat de aandacht die je aan berichten geeft via de algoritmes van de platforms ervoor zorgen dat méér mensen de haatberichten te zien krijgen.
- Blijf daarom focussen op je eigen boodschap en kader. Ga dus niet retweeten, linken, replyen, taggen, citeren, hun woorden, termen en frames gebruiken, hun hashtags gebruiken.
- Als het echt moet kun je een screenshot van een bericht gebruiken om erop te reageren. Dat genereert geen online link naar het 'haat-account' zelf.
- Zorg dat je (als groep) een paar inhoudelijke reacties als concept hebt klaar staan als reactie op veel voorkomende kritiek en haatreacties, en pas aan waar nodig. Dit scheelt veel werk.
- Roep op tot steunreacties en laat de haatreacties ondersneeuwen, bijvoorbeeld met een grootschalige solidariteitsactie. Zorg dat je ook zoiets in concept al klaar hebt staan.
- Sommige groepen kiezen ervoor om de haatreacties wel te laten zien, om een inkijk te geven in de haat waar de groep mee te maken krijgt. Wees je er dan wel van bewust dat ook je trollen dan veel aandacht krijgen, wat ook een moreel effect kan hebben op je achterban. Als je hiervoor kiest, zorg dan voor een goede begeleidende post waarin jouw boodschap centraal staat.

5. Rapporteren en aangifte doen

Haatberichten zijn vaak in strijd met de wet en met de eigen regels van het social media platform. Dat kun je gebruiken om ze te rapporteren (bij het platform) of aangifte te doen bij de politie. Het werkt helaas niet altijd, maar soms wordt de haatzaaier daarna geblokkeerd, of zelfs door de rechter veroordeeld.

Stappenplan bij het doen van aangifte

- Houdt een logboek bij van alle haatreacties
- Maak screenshots van de haatreacties
- Maak een screenshot van het account dat de haatreactie plaatste
- Verwijs ook naar de betreffende URL's
- Maak meldingen van de haatreacties bij de betreffende social media platforms. Je kan dit als groep organiseren, zodat haatposts door meerdere mensen tegelijk gerapporteerd worden. De kans op reactie door het platform is dan groter.
- Doe aangifte bij de politie als het gaat om strafbare zaken



Online haat is vaak strafbaar wanneer de haatzaaier;

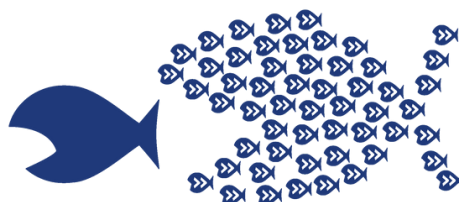
- privé-gegevens verspreidt (adres, woonplaats, informatie over familieleden);
- een concrete bedreiging doet;
- expliciete discriminerende uitspraken doet;
- oproept tot geweld;
- leugens over jou verspreidt (laster).

Vraag advies aan een advocaat als je overweegt aangifte te doen bij de politie. Laat je niet wegsturen als je aangifte wil doen. Verschillende maatschappelijke veranderaars zijn er met het doen van aangifte in geslaagd online haatzaaiers te laten veroordelen. Het kost helaas wel wat werk om je aangifte goed voor te bereiden. Reden te meer om elkaar daarin te steunen als groep.

Samen weerbaar worden tegen online haat? Volg met je organisatie of groep een workshop!

Deze handout bied je alvast enkele concrete stappen die je kunt nemen wanneer je te maken hebt gekregen met online haat, of wanneer je een groter risico loopt hiermee te maken te krijgen.

Omdat je weerbaarheid tegen online haat samen moet organiseren en moet toespitsen op je specifieke organisatie, is alleen een handleiding niet voldoende. Wees er zeker van dat je optimaal weerbaar bent tegen online haat en [neem contact met ons](#) voor een workshop op maat!



Over Stroomversnellers

Stroomversnellers is een trainingsorganisatie voor en door sociale bewegingen. Wij ondersteunen groepen en organisaties die opkomen voor een sociale, rechtvaardige, duurzame en gelijkwaardige samenleving, van NGO's tot grassroots groepen.

Als je opkomt voor een betere wereld, weet je vaak heel goed wat je wilt veranderen aan de wereld. Maar hoe je dat doet, leer je niet op school. Daarom hebben wij Stroomversnellers opgericht! Je kan bij ons terecht voor training en advies over vragen als: hoe zetten we een effectieve actie op? Hoe maken we een plan om onze strijd te winnen? Hoe betrekken we meer mensen bij onze campagne? Wat is er nodig om beter te vergaderen samen?

Samen met jou ontwikkelen we een activiteit die je groep zal versterken en de handvatten geeft om jullie doelen te bereiken. Daarnaast vind je op onze website een toolbox met handleidingen over organizing en strategie, actievaardigheden en facilitatie.

[Neem contact met ons op voor meer informatie!](#)

Met dank aan iedereen die deze handleiding mede tot stand heeft gebracht!

- Alle ervaringsdeskundigen die hun ervaring en kennis hebben gedeeld;
- De Goede Zaak, voor het ter beschikking stellen van hun toolkit:
<https://eerstehulpbijonlinehaat.nl/inzichten>;
- De fondsen die ons steunden:



SIDNfonds

VSBfonds,
iedereen doet mee

oranje
fonds