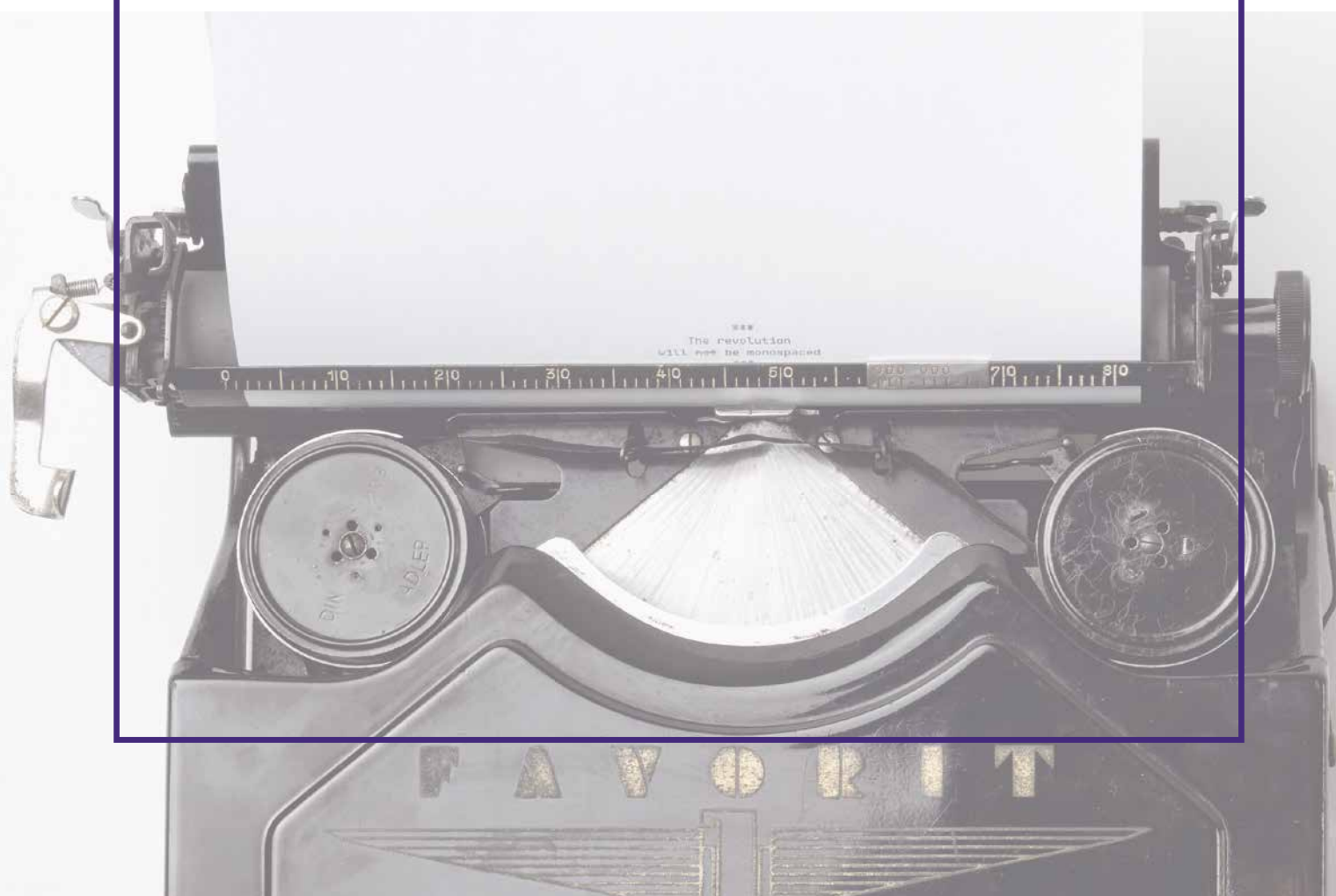


(On)waarheid in het openbaar bestuur

Onderzoek onder ambtenaren naar de impact van desinformatie



“ Overheidsmedewerkers worden aan grote hoeveelheden informatie blootgesteld. Nieuws in de (sociale) media, standpunten van maatschappelijke organisaties, economische en bedrijfskundige kennis, wetenschappelijke en onderzoeksdata.

Maar welke informatie kunnen ambtenaren vertrouwen? Hoe wordt desinformatie – soms nepnieuws of fake news genoemd – herkend? Het onderwerp staat hoog op de politieke agenda. Maar waar hebben we het eigenlijk over? Is het een Amerikaans probleem of moeten we ons ook in Nederland zorgen maken? ”

Desinformatie: wat is het?

Desinformatie is onjuiste, onnauwkeurige of misleidende informatie, gemaakt en verspreid uit winstbejag of om opzettelijk maatschappelijke schade te veroorzaken.

Desinformatie is geen nieuw fenomeen. Er zijn wel sterke signalen dat het een groeiend probleem is. Het digitale tijdperk is daar een belangrijke factor in. Informatie, en dus ook desinformatie, verspreidt zich vele malen sneller dan vroeger. Social media zoals Facebook en Twitter zijn populaire bronnen

voor nieuws. De afwezigheid of onbetrouwbaarheid van een bron valt daar niet altijd op, en likes en shares zijn een slechte surrogaat voor grondig journalistiek werk. Tools die gericht adverteren mogelijk maken, blijken risico's op te leveren als ze in handen komen van kwaadwillenden.

Een van de belangrijkste problemen die voortkomen uit desinformatie, is dat het door alle ruis moeilijker of onmogelijk wordt om juiste informatie te herkennen. Dit kan leiden tot een lager vertrouwen in bijvoorbeeld media en politici. Of nog erger: mensen hebben überhaupt geen interesse meer in het vinden van de waarheid.



Twee voorbeelden van nepnieuws, ontkracht door Nieuwscheckers, een factcheck-initiatief van de opleiding Journalistiek en Nieuwe Media van de Universiteit Leiden:

Neem extra van deze Vitamines en je bent verlost van muggen in de slaapkamer



LEESR
December 2, 2016 · €

Deze 3 ASIELZOEKERS stalen deze pup, stopten hem vol drugs, en braken zijn benen. Daarna lieten ze hem liggen voor een zekere DOOD!



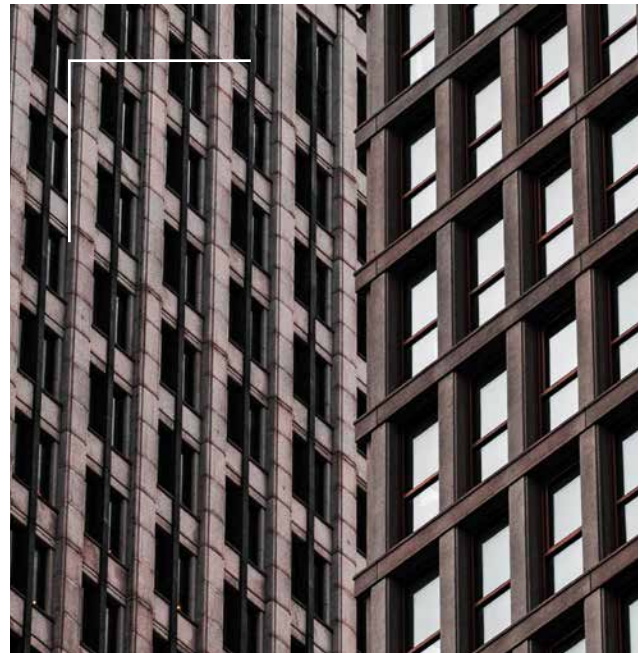
Deze 3 ASIELZOEKERS stalen deze pup, stopten hem vol drugs, en braken zijn benen. Daarna lieten ze hem liggen voor een zekere DOOD!

Waarom een onderzoek?

Als het openbaar bestuur in het algemeen, en ambtenaren in het bijzonder, desinformatie niet herkennen, er te veel door worden afgeleid van wat er wél toe doet, of op andere manieren negatieve consequenties van desinformatie ondervinden, dan is dat een probleem voor onze maatschappij.

I&O Research is een onderzoeksbureau dat met beleidsgericht onderzoek bijdraagt aan beter onderbouwde keuzes van overheden. Omnicom Public Relations Group (OPRG) draagt bij aan de dialoog tussen klanten (onder meer bedrijven en belangenorganisaties) en de maatschappij, en zorgt voor het delen van informatie van zijn klanten met overheden, burgers en andere stakeholders. Naast het maatschappelijk belang is het dus ook voor onze eigen organisaties relevant dat informatie haar waarde niet verliest door het bestaan en de verspreiding van desinformatie.

Om voorbij de waan van de dag te gaan en het gesprek op basis van feiten te kunnen voeren hebben I&O Research en OPRG de handen ineen geslagen. Begin 2018 hebben we onderzoek naar de impact van desinformatie uitgevoerd onder 665 ambtenaren en (bij wijze van controlegroep) 1.193 burgers. De geënquêteerde ambtenaren vormen een dwarsdoorsnede van de overheid in brede zin: ze werken bij ministeries, provincies en gemeenten, in diverse functies: adviserend, beleidsmatig en uitvoerend.



“Een individueel artikel is uiteindelijk maar een klein onderdeelje van desinformatie, want het uiteindelijke probleem is een stroom berichten die alle media en lezers overspoelt. Zo ontstaat ruis die alle andere communicatie overstemt.

Doordat desinformatie daarnaast inspeelt op emoties en drogredenen beginnen lezers overal aan te twifelen, en stoppen ze uiteindelijk zelfs met het zoeken naar “de waarheid”. Want de waarheid, dat lijkt ineens een vaag, ingewikkeld begrip. Terwijl het dat niet hoeft te zijn. De meeste dingen zijn gewoon waar of niet waar, het ontbreekt alleen soms aan nuance.”

Ruurd Oosterwoud, oprichter DROG

Hoe groot is het probleem?

52%

'nepnieuws maakt het werk als overheidsmedewerker moeilijker'

66%

'politici moeten zich minder laten beïnvloeden door de aandacht voor nepnieuws'

31%

'ik kan echt nieuws en nepnieuws goed van elkaar onderscheiden'



Uit het onderzoek komt naar voren dat ambtenaren desinformatie als een probleem beschouwen. Zo vindt meer dan de helft van de overheidsmedewerkers (52%) dat hun werk door nepnieuws moeilijker wordt, vinden twee op de drie (66%) ondervraagden dat politici zich minder moeten laten beïnvloeden door de aandacht voor nepnieuws, en geeft slechts 31% van de respondenten aan dat hij of zij echt nieuws en nepnieuws goed van elkaar kan onderscheiden.

Bron is bepalend

Een belangrijke manier om de betrouwbaarheid van informatie te bepalen is de afzender: 58% van de overheidsmedewerkers geeft aan dat de geloofwaardigheid afhangt van de organisatie of instelling van wie de informatie komt. Bijna de helft (49%) hecht er waarde aan of de informatie vanuit verschillende invalshoeken wordt belicht, terwijl 38% het belangrijk vindt of er een duidelijke bronvermelding is. Met welke intentie de informatie is opgeschreven (20%), of de informatie volledig is (19%) en of de bron actueel is (12%) zijn minder bepalend voor de betrouwbaarheid van informatie.

Wat betreft de betrouwbaarheid van informatiebronnen scoren wetenschappelijke bladen, rapporten van de (semi)overheid (zoals CBS of SCP), en nieuwsberichten in vakbladen hoog – respectievelijk 86%, 82% en 75% wordt als (zeer) betrouwbaar beoordeeld. Deze bronnen worden gevolgd door nieuwsberichten van publieke omroepen (72%), landelijke dagbladen (66%) en regionale dagbladen (54%). Traditionele media worden als betrouwbaarder dan social media ervaren, waarvan de betrouwbaarheid niet boven de 14% uit komt.

Dit wordt bevestigd door een experiment in het onderzoek waarbij hetzelfde bericht met wisselende bronnen is aangeboden, met de vraag de betrouwbaarheid te beoordelen. De vermelding van een bron die ambtenaren als minder betrouwbaar zien, namelijk GeenStijl, doet afbreuk aan de betrouwbaarheid van een bericht. Opvallend is dat het weglaten van bronvermelding slechts in beperkte mate afbreuk doet aan de geloofwaardigheid: er is geen significant verschil tussen het vermelden van NOS als bron of het helemaal niet vermelden van een bron.

Hoe moet de overheid met desinformatie omgaan?

Overheidsmedewerkers zijn verdeeld over de vraag hoe je het beste met desinformatie kunt omgaan. Vier op de tien ambtenaren vinden dat je nepnieuws het beste kunt ontkrachten, terwijl een net iets kleinere groep (37%) juist aangeeft dat je nepnieuws het beste kan negeren. En, zoals eerder al genoemd: 66% van de ondervraagden vindt dat politici zich minder moeten laten beïnvloeden door de aandacht voor nepnieuws.



Het is onze inschatting dat beperkte capaciteit bij de overheid een reden is voor het niet willen of kunnen ontkrachten van desinformatie. Dat kost immers meer energie dan het verzinnen en verspreiden daarvan. Het risico bestaat dat overheidsmedewerkers door de aandacht voor nepnieuws minder tijd hebben voor hun reguliere werkzaamheden. Soms kan men er voor kiezen zaken te negeren, maar dat is niet mogelijk als er bijvoorbeeld Kamervragen op basis van desinformatie zouden worden gesteld.

Desinformatie negeren kan echter ook riskant zijn. Als onjuiste informatie vaak genoeg wordt herhaald, kan het op een gegeven moment voor waar worden aangenomen, of kan er op zijn minst het gevoel ontstaan van 'waar rook is, is vuur'.

(Te) weinig ondersteuning binnen overheid

Overheidsmedewerkers worden weinig ondersteund bij het omgaan met desinformatie, terwijl daar wel behoefte aan is. Een kwart van de ambtenaren geeft aan dat er geen aandacht voor desinformatie is binnen hun organisatie en 21% weet niet of dit het geval is.

Overheidsmedewerkers noemen enkele manieren waarop wél aandacht wordt gegeven aan desinformatie. Opvallend is dat gesprekken tussen collega's

onderling hoog scoren (74%), terwijl die informatie maar beperkt vanuit de organisatie zelf komt (15% noemt protocollen, 6% trainingen en nog eens 15% 'anders').

Er is wel behoefte aan aandacht vanuit de organisatie: 43% wil dat er (veel) meer aandacht wordt besteed aan de manier waarop overheidsmedewerkers om kunnen gaan met nepnieuws en desinformatie. Slechts 3% vindt dat er (veel) minder aandacht nodig is.



Wat kunnen bedrijven en organisaties doen als het gaat om desinformatie?

Tot zover de resultaten uit het onderzoek. Het is duidelijk dat er werk aan de winkel is voor overheidsorganisaties. We adviseren ze het onderwerp desinformatie intern op de agenda te zetten en hun medewerkers beter te informeren en toe te rusten hoe ze met desinformatie moeten omgaan. Maar er ligt op dit gebied niet alleen een taak voor de overheid. Ook bedrijven en andere organisaties hebben een verantwoordelijkheid als het gaat om het herkennen en tegengaan van desinformatie. We hebben in dat kader drie aanbevelingen:

- creëer bewustzijn binnen de eigen organisatie van het bestaan en de risico's van desinformatie. Daarbij gaat het enerzijds om het herkennen van en op de juiste manier omgaan met desinformatie. Aan de andere kant is het bewustzijn dat iedere medewerker een impact op de reputatie van de organisatie heeft ook in dit kader essentieel: verspreiding van desinformatie via bijvoorbeeld eigen social media kan de organisatie schade berokkenen;
- wees voorbereid op de mogelijkheid als organisatie het slachtoffer te worden van desinformatie. Zorg dat (social)mediakanalen en de politieke arena goed worden gemonitord zodat eventuele verspreiding van desinformatie tijdig kan worden ondervangen;
- zorg dat eigen informatie correct is, via betrouwbare bronnen wordt verspreid en aansluit bij de eigen reputatie en de verwachtingen die de buitenwereld van een merk of organisatie heeft.

“Beïnvloeding van de media is van alle tijden en desinformatie is een modeterm, maar alle online mogelijkheden maken het wel degelijk makkelijker om foutieve beelden te creëren. Als journalist ben je erin getraind om je bronnen goed te checken en als nieuwsorganisatie ben je altijd scherp op foutieve informatie. In alle ruis die er op het internet bestaat moeten nieuwsconsumenten juist op de kritische media kunnen vertrouwen.”

Lucas Benschop, journalist NU.nl

Hoe herken je desinformatie?

Afzender?

Wat is de reputatie van het medium of de afzender? Wie is de auteur? Bevat de website meer informatie over de organisatie?

Bronnen?

Waar is de informatie op gebaseerd? Wordt er verwezen naar betrouwbare bronnen? En ondersteunen die bronnen ook daadwerkelijk wat er wordt beweerd?

Polariserend?

Is er sprake van clickbait – een misleidende en sensationele titel die niet aansluit bij de rest van het verhaal? Wordt opinie niet als feit gepresenteerd?

Actueel?

'Oud nieuws' is niet altijd relevant voor wat er op dit moment gebeurt. Pas ook op dat er niet wordt gesjoemeld met andere contextuele 'details', zoals de locatie.

Controlegroep

De primaire doelgroep van het onderzoek was overheidsmedewerkers. Ter controle is dezelfde vragenlijst door middel van een representatieve steekproef voorgelegd aan de Nederlandse bevolking. Op enkele punten verschilden de uitkomsten significant, maar op grote lijnen waren de resultaten vergelijkbaar. Met andere woorden: ambtenaren zijn (bijna) net zo vatbaar voor desinformatie als gewone burgers.

Meer informatie?

Meer weten over (onderzoek naar) het herkennen van desinformatie en hoe hiermee om te gaan? Neem contact met ons op:



Jaap Bouwmeester
Senior onderzoeksadviseur
j.bouwmeester@ioresearch.nl



Jacques Bettelheim
Business Director en Partner
jacques.bettelheim@omnicomprgroup.com



Wytse Sonnema
Consultant
wytse.sonnema@omnicomprgroup.com

Bijlage: onderzoeksdata

Steekproeven

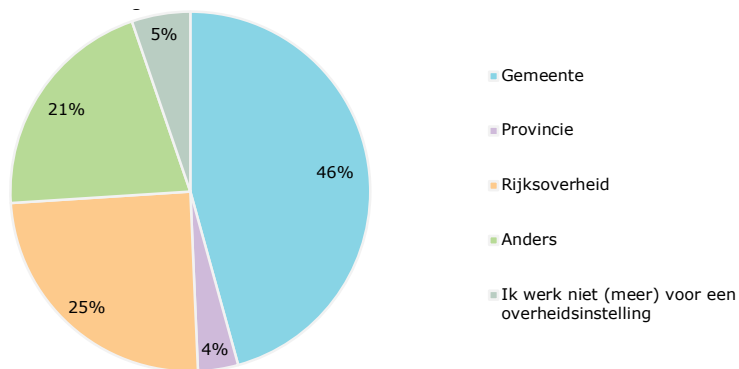
	OVERHEIDSMEDEWERKERS (N=665)	NEDERLANDSE BEVOLKING (N=1.193)
Geslacht	66% man ¹	50% man
Leeftijd	18 t/m 49: 21% / 50 t/m 64: 71% / 65+: 8%	18 t/m 49: 35% / 50 t/m 64: 44% / 65+: 21%
Opleiding	Laag: 6% / Midden: 20% / Hoog: 74%	Laag: 27% / Midden: 42% / Hoog: 31%

¹ Komt overeen met cijfers CBS, 65% werkzaam als overheidsambtenaren en -bestuurders, juristen, beveiligingspersoneel en militairen.

Achtergrond overheidsmedewerkers

Figuur

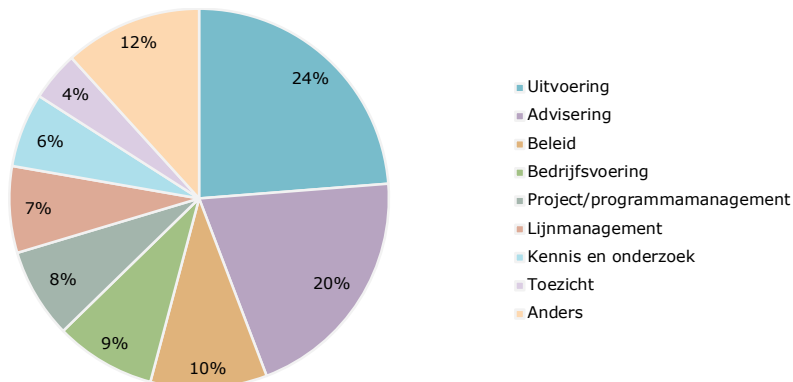
Soort overheidsinstelling¹



*Anders wordt vaak genoemd: politie, veiligheidsregio, waterschap, onderwijs en belastingdienst.

Figuur

Soort functie



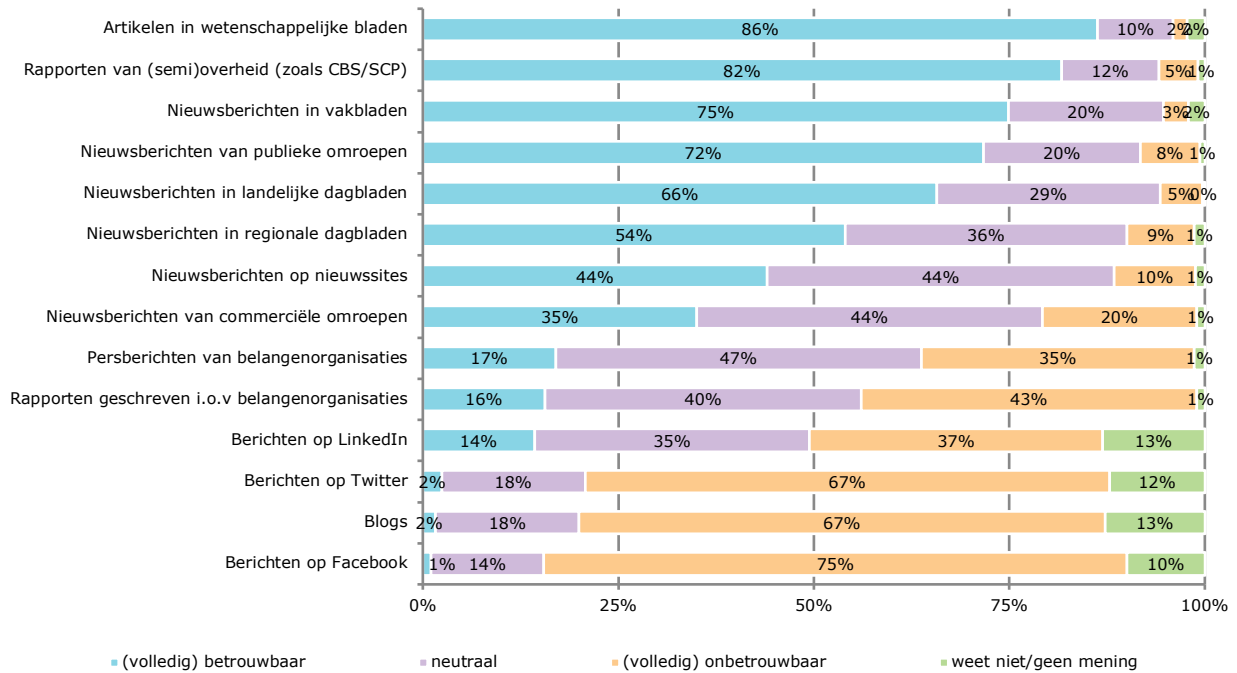
*Anders wordt vaak genoemd: gepensioneerd, administratie, lesgeven en directie.

¹ Vervolganalysen zonder de groep 'ik werk niet (meer) voor een overheidsinstelling' leiden tot dezelfde resultaten

Betrouwbaarheid informatiebronnen

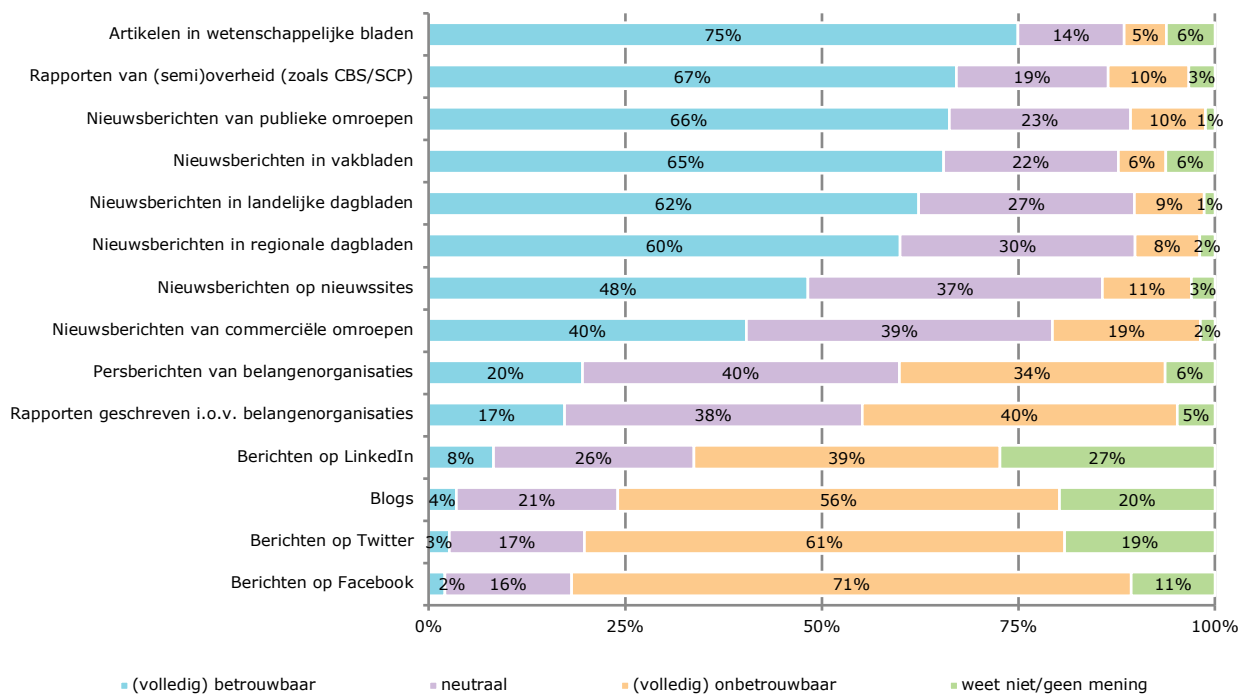
Figuur

Betrouwbaarheid informatiebronnen – Overheidsmedewerkers



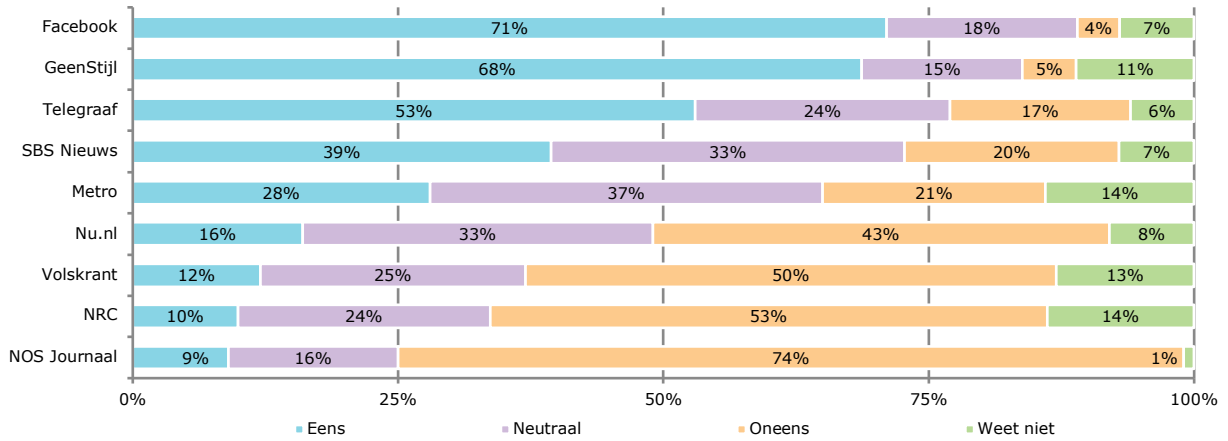
Figuur

Betrouwbaarheid informatiebronnen – Nederlandse bevolking



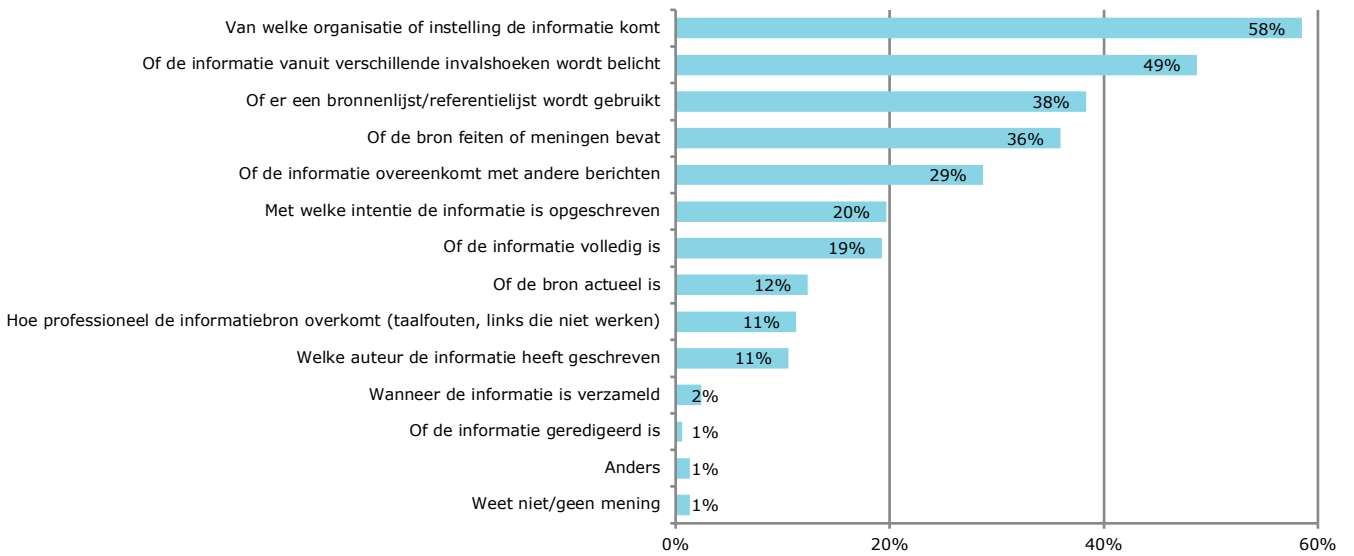
Figuur

“Ik neem wat er in/op ... staat met een korreltje zout” – I&O Research, december 2017



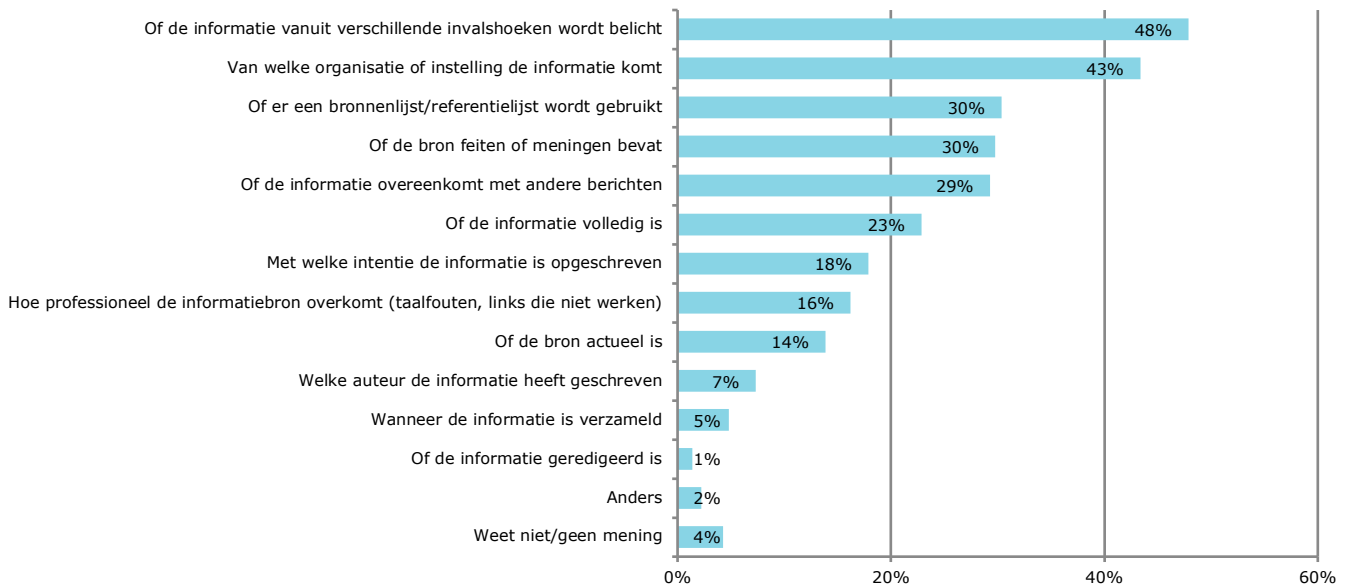
Figuur

Manieren om betrouwbaarheid te bepalen – Overheidsmedewerkers



Figuur

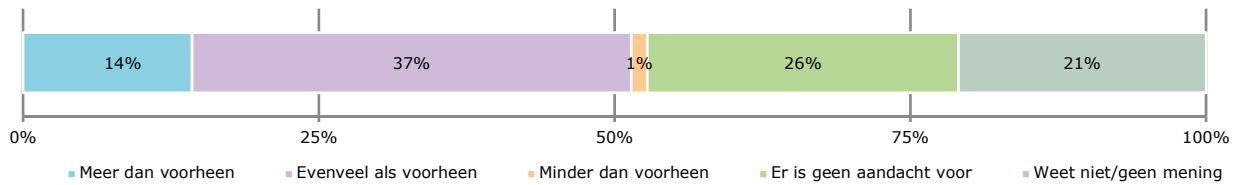
Manieren om betrouwbaarheid te bepalen – Nederlandse bevolking



Ondersteuning vanuit organisatie – Overheidsmedewerkers

Figuur

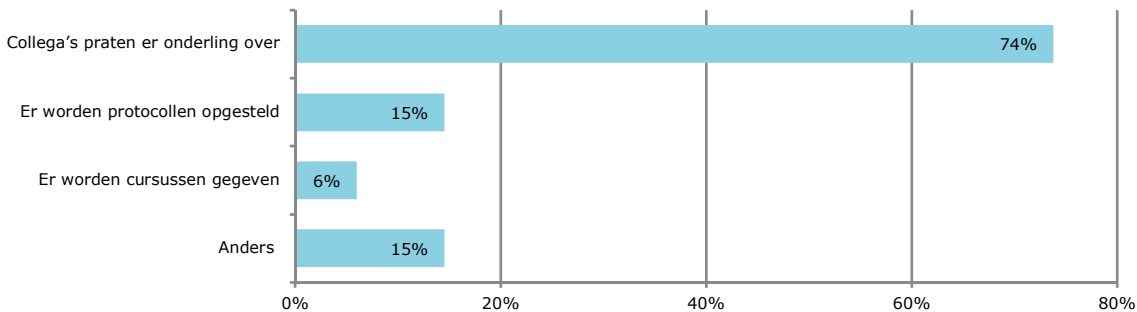
Hoeveel aandacht wordt besteed aan nepnieuws en desinformatie binnen uw organisatie?



Er zijn geen significante verschillen tussen overheidsmedewerkers van gemeenten, provincies of rijksoverheid in de mate waarin zij aangeven dat er aandacht wordt besteed aan nepnieuws en desinformatie binnen hun organisatie.

Figuur

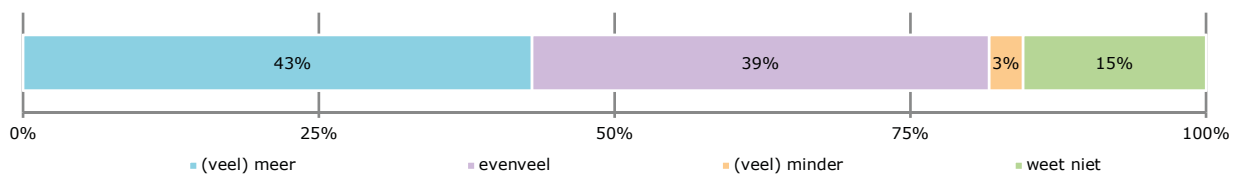
Op welke manier wordt binnen uw organisatie aandacht besteed aan nepnieuws en desinformatie?²



*Andere manieren die genoemd worden: via het intranet, informatie over digitale vaardigheden, alleen gerenommeerde bronnen gebruiken.

Figuur

Vindt u dat uw organisatie meer, minder of evenveel aandacht moet besteden aan de manier waarop u om kunt gaan met nepnieuws en desinformatie?



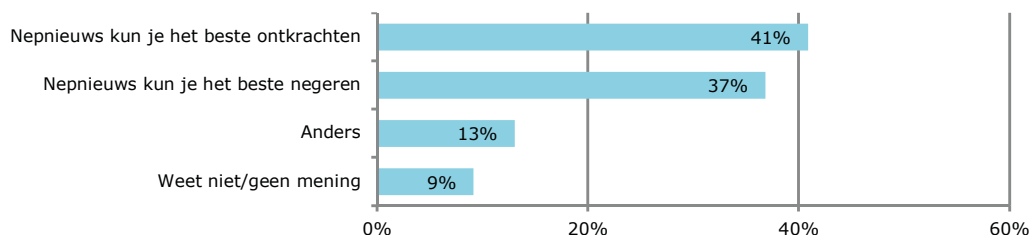
Er zijn geen significante verschillen tussen ambtenaren van gemeenten, provincies en rijksoverheid of tussen ambtenaren in verschillende functie. In het tweede geval is dit deels te verklaren door kleine aantallen. Indicatief: onder beleidsmedewerkers vindt 50% dat er meer aandacht moet zijn, terwijl 26% van de medewerkers Kennis en Onderzoek dit vindt.

² Niet gesteld aan personen die op de vorige vraag antwoordden dat er geen aandacht voor is of het niet weten/geen mening hebben

Omgaan met nepnieuws

Figuur

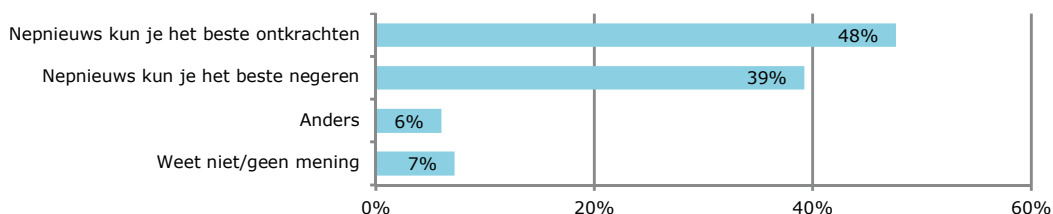
Wat is in uw ogen de beste strategie om als ambtenaar of politicus om te gaan met nepnieuws? -Overheidsmedewerkers



Er zijn geen significante verschillen tussen ambtenaren van gemeenten, provincies en rijksoverheid in voorkeur voor een van de twee strategieën.

Figuur

Wat is in uw ogen de beste strategie om als ambtenaar of politicus om te gaan met nepnieuws? – Nederlandse bevolking



* Bij 'anders' wordt door overheidsmedewerkers en de Nederlandse bevolking genoemd: de juiste feiten/juiste nieuws naar buiten brengen, en dat het afhankelijk is van de situatie

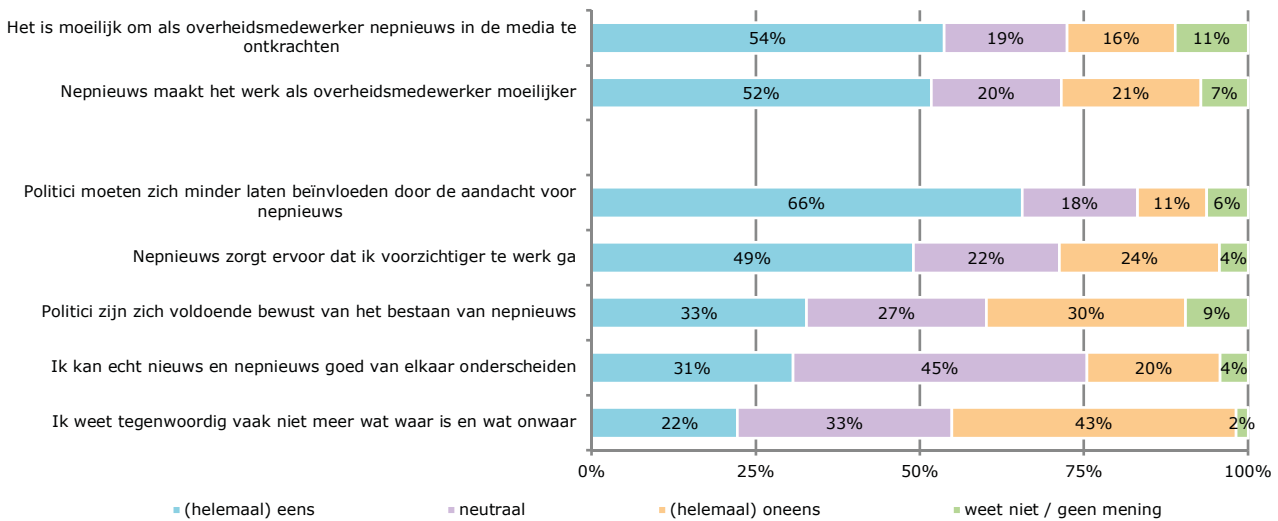


Er zijn geen significante verschillen tussen Nederlanders met verschillende politieke voorkeuren. Dit komt mede door de kleine aantallen. Indicatief: 46% van de CDA-achterban meent dat je nepnieuws het beste kan negeren, terwijl 33% van de D66-achterban dit vindt. 57% van de D66'ers meent dat je nepnieuws dient te ontkrachten. Onder de SP-achterban vindt 39% dit de beste strategie.

Gevolgen nepnieuws

Figuur

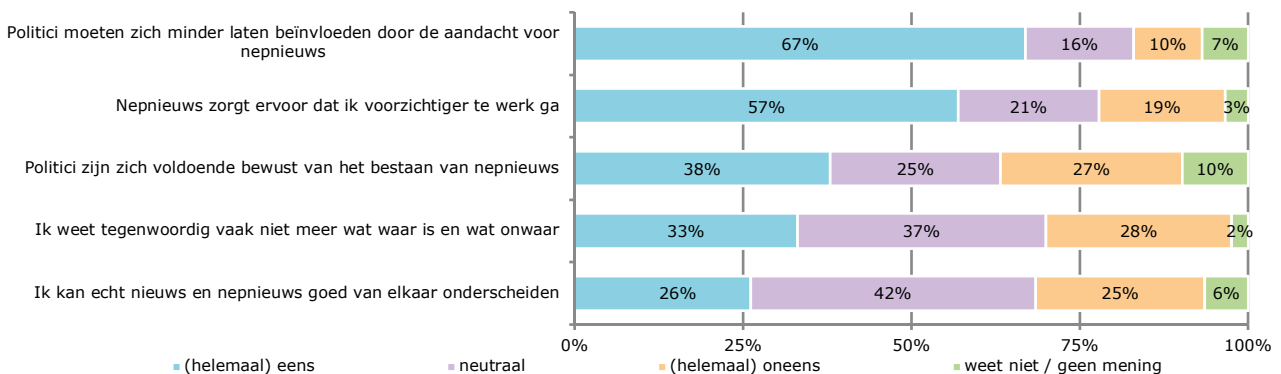
Stellingen over nepnieuws - Overheidsmedewerkers



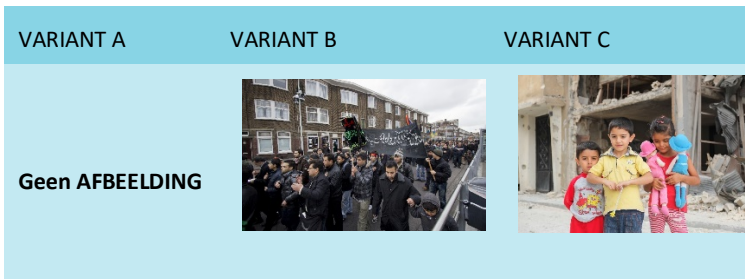
Overheidsmedewerkers die menen dat hun organisatie (veel) meer aandacht moet besteden aan desinformatie en nepnieuws, zijn het significant vaker eens met de eerste twee stellingen 'moeilijk om nepnieuws te ontkrachten' en 'nepnieuws maakt werk moeilijker'. Binnen deze groep deelt 64% deze mening.

Figuur

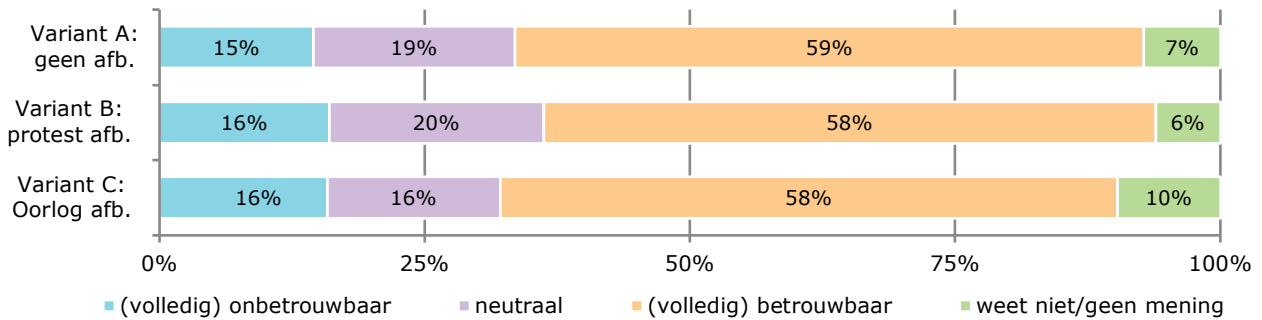
Stellingen over nepnieuws - Nederlandse bevolking



Experiment 1: Sturende afbeeldingen bij tekst over nareizende asielzoekers



Figuur
Overheidsmedewerkers



*geen significante verschillen tussen varianten

Aantal quotes van overheidsmedewerkers die aangaven het bericht onbetrouwbaar te vinden:

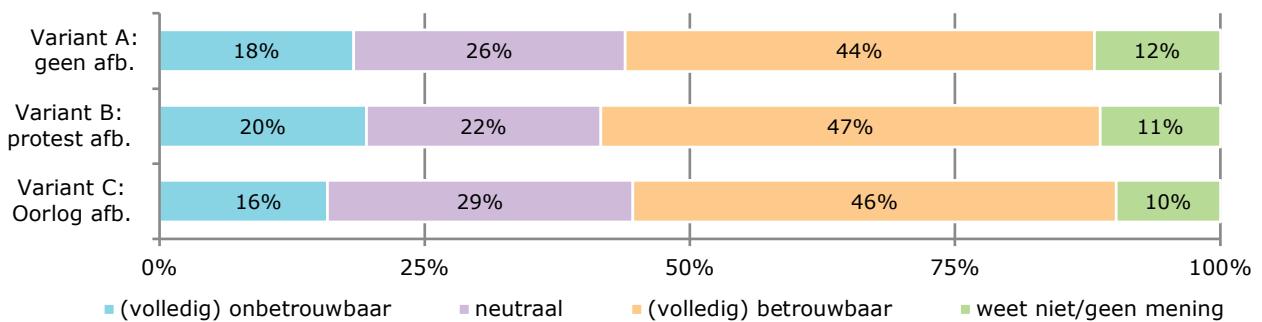
i

“Er is veel te vaak in het verleden gerommeld met cijfers. Regering en COA zijn weinig betrouwbaar.” (Variant A)

“Op zich klinkt de berichtgeving volledig geloofwaardig: geen stemmingmakerij, maar een nette opsomming van feiten. Maar de foto die erbij staat en mannen laat zien die in het zwart gekleed een demonstratie lijken te houden met vlaggen met islamitische leuzen (?), maakt dat dit bericht ongeloofwaardig wordt. Alsof alle asielzoekers moslim zijn en alsof ze allemaal gelijk zo de straat op gaan.” (Variant B)

“Waar komen die cijfers vandaan? Van deze berichten heb ik zelf niets gelezen in de media.” (Variant C)

Figuur
Nederlandse bevolking

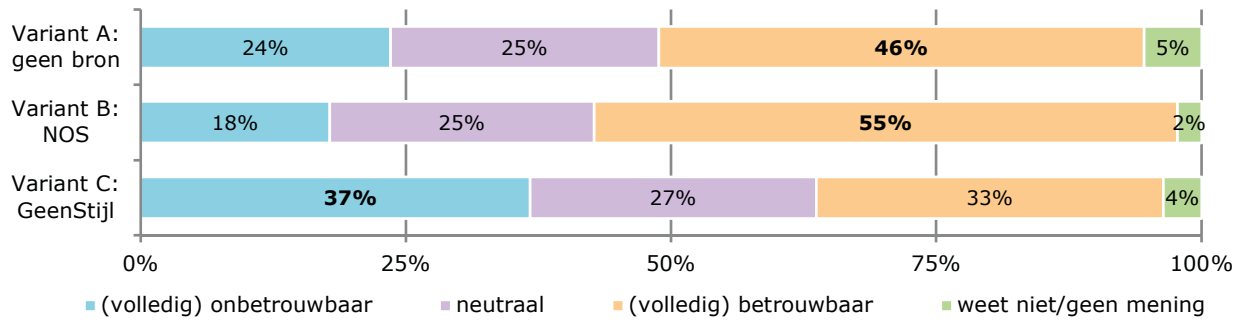


*geen significante verschillen tussen varianten

Experiment 2: Verschillende bronnen bij tekst over ongewenste seksuele aandacht³

Figuur

Overheidsmedewerkers



*Percentages in bold zijn significant verschillend: Variant A&B (46%, 55%) t.o.v. C en Variant C (37%) t.o.v. A&B

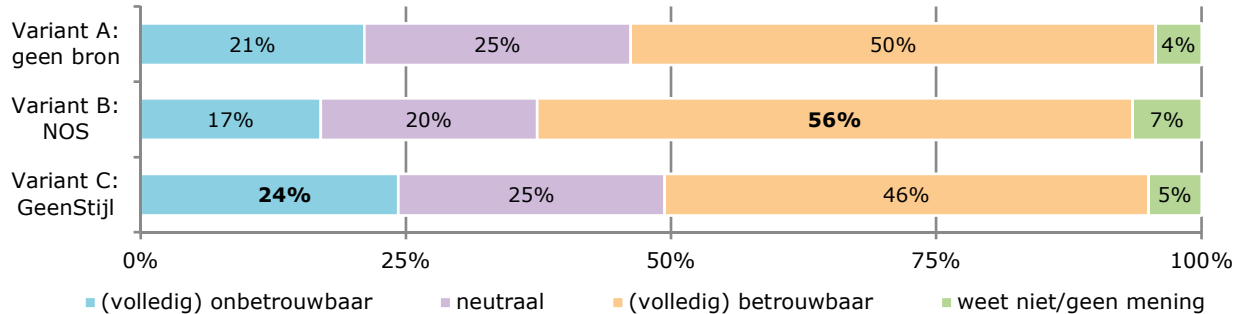
Aantal quotes van ambtenaren die aangaven het bericht onbetrouwbaar te vinden:



“Geen bronvermelding, dus ik weet niet wie wanneer wat voor onderzoek heeft gedaan.” (Variant A)
 “Geen duidelijke bron van de onderzoeksgegevens vermeld.” (Variant B)
 “Omdat het van de NOS komt die linkse club.” (Variant B)
 “GeenStijl vind ik niet geloofwaardig. Onbetrouwbaar en niet objectief.” (Variant C)

Figuur

Nederlandse bevolking



*Percentages in bold zijn significant verschillend: Variant B (56%) t.o.v. C en Variant C (24%) t.o.v. B



Uit eerder onderzoek van I&O Research (december 2017) is gebleken dat 59% van de Nederlanders het nieuws van GeenStijl niet gelooft. Voor vijf procent van de Nederlanders geldt dat zij het wel geloven. (bron: “Desinformatie leidt tot verwarring bij nieuwsconsument”)

³ Uit eerder onderzoek weten we dat 59% van de Nederlandse bevolking wat er op GeenStijl staat niet gelooft, dit geldt voor 9% van de bevolking voor NOS.

(bron: “Desinformatie leidt tot verwarring bij nieuwsconsument”)