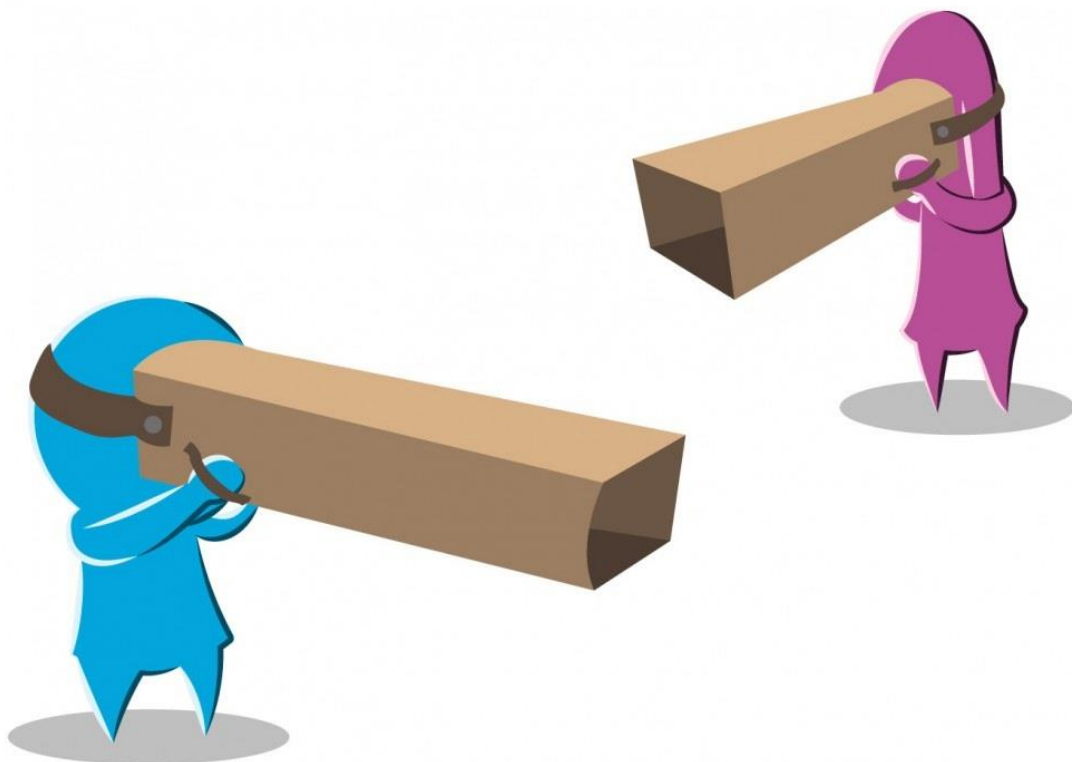


## **(Waan)beeldvorming tijdens crises?**

*Een onderzoek naar de invloed van nepnieuws op de beeldvorming van  
het ROT tijdens een incident*





## Colofon

Leergang: Master of Crisis en Public order management – 6 –

Opleidingsinstituut: Instituut Fysieke Veiligheid / Politieacademie

Kemperbergerweg 783

6816 RW Arnhem

Naam student: F.L.P. (Frank) van Krieken BPA

Studentnummer: 350301

Contactgegevens: Vogelstraat 45  
5212 VL 's-Hertogenbosch

Postbus 218

5201 AE Den Bosch

088 020 83 66

[f.vankrieken@brwbn.nl](mailto:f.vankrieken@brwbn.nl)

Naam thesisbegeleider: Drs. R. (Roy) Johannink MCDm

06 46 75 89 26

[Roy@royjohannink.nl](mailto:Roy@royjohannink.nl)

1<sup>e</sup> concept: 2-12-2018

2<sup>e</sup> concept: 16-12-2018

3<sup>e</sup> concept: 24-12-2018

Definitieve versie: 17-1-2019

Aantal woorden kerntekst: 20.457

Afbeelding titelblad: (NLP-NU, 2018)

© F.L.P. van Krieken, 's-Hertogenbosch, januari 2019



## Samenvatting

*Fakenews*, of in het Nederlands nepnieuws genoemd, is geen nieuw maar wel een actueel onderwerp. Maar heeft nepnieuws ook invloed op de rampenbestrijding en crisisbeheersing? En zo ja, wat zijn dan hier de gevolgen van? Het doel van dit onderzoek is om dit te onderzoeken en of te beoordelen of dat nepnieuws tijdens een incident een (potentieel) probleem is voor de beeldvorming van het ROT, zodat hier indien nodig rekening mee kan worden gehouden. Tevens is het doel om, als nepnieuws inderdaad van invloed is, handvatten aan te reiken hoe hier dan rekening mee te houden of mee om te gaan.

Hulpverleners worden getraind in besluitvormingsmethodieken zoals BOB (Beeldvorming – Oordeelsvorming – Besluitvorming) om zo multidisciplinair een integraal afgewogen besluit te kunnen nemen tijdens een incident. Binnen de BOB-methodiek is beeldvorming de eerste stap en dus een belangrijke stap om te komen tot besluitvorming. Daarom is deze fase onderzocht. Voor het ROT is gekozen omdat dit de spil is tussen het operationele COPI en het bestuurlijke beleidsteam.

Op basis van een kwalitatief onderzoek is antwoord gegeven op de onderstaande onderzoeksvraag:

***Wat is de invloed van desinformatie op de beeldvorming van het regionaal operationeel team tijdens een incident?***

Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn de onderstaande deelvragen beantwoord:

- 1) Wat is desinformatie?
- 2) Hoe gaat het beeldvormingsproces van het ROT in zijn werk?
- 3) Kan het beeldvormingsproces van het ROT worden beïnvloed door desinformatie?
- 4) Wat is de impact wanneer de beeldvorming wordt beïnvloed door desinformatie?
- 5) Hoe kan in het ROT rekening worden gehouden met desinformatie?

Voor dit onderzoek is een triangulatie van onderzoeksmethodieken gebruikt. Allereerst is door middel van een literatuuronderzoek een aantal begrippen gedefinieerd en zijn wetenschappelijke theorieën gevonden. Via online media is een oproep gedaan aan personen met ervaring met nepnieuws tijdens een crisis om zich te melden. Er zijn drie relevante cases geanalyseerd op de aanwezigheid en eventuele impact van nepnieuws: de NOS-gijzeling te Hilversum (2015), het kraanongeval te Alphen aan den Rijn (2015) en de aanvaring met de stuw in Grave (2016).

Van deze cases zijn relevante documenten zoals de LCMS-rapportages geanalyseerd en zijn vanuit het ROT de operationeel leiders, algemeen commandanten brandweer of politie (afhankelijk van de casus) en de informatiemangers geïnterviewd. Ook zijn van deze cases met behulp van *Obi4wan* online media rapportages gegenereerd en geanalyseerd om te bepalen welk nepnieuws aan de orde was en wat hier de impact van was. Het totale onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode van mei 2018 t/m december 2018 en is in januari 2019 opgeleverd.

Uit het onderzoek blijkt dat desinformatie geen op zichzelf staande term is, maar samen met misinformatie en laster vormen deze drie begrippen het 'containerbegrip' nepnieuws. Misinformatie is onjuiste informatie die zonder enig doel per ongeluk wordt verspreid. Desinformatie is onjuiste verspreide informatie waarmee (bewust of onbewust) beeldvorming wordt beïnvloed. Laster is juiste informatie, maar op een zorgvuldig gekozen moment wordt verspreid en zo beeldvorming beïnvloedt. Het verschil zit hierin dus in de intentie van de zender en de boodschap.

Maar er kan ook sprake zijn van foute, verkeerde of valse informatie die kan ontstaan op het moment dat het proces van oordeelsvorming wordt beïnvloed, waardoor personen een verkeerde of niet bedoelde betekenis toekennen aan data. Dit heet informatieverstoring.

Binnen het ROT wordt de BOB-methodiek gebruikt voor beeldvorming, maar deze methodiek is niet zuiver wetenschappelijk onderbouwd. De structuur die wordt gebruikt om tot een gezamenlijk beeld te komen is alom bekend, maar staat niet als zodanig beschreven in les- en leerstof. In wetgeving staat opgenomen dat tijdens een crisis een totaalbeeld moet worden gevormd en bijgehouden, maar wordt niet gespecificeerd wat dit is. Ook bij ervaringsdeskundigen leven hier verschillende beelden over.

Nepnieuws heeft geen invloed op het beeldvormingsproces *an sich*, want het proces verloopt niet anders wanneer hiervoor onjuiste in plaats van juiste informatie wordt gebruikt. Wat hier wel op van invloed is, is hoe de leden van het ROT als individu en als groep beeld vormen.

Wat uit dit onderzoek blijkt is dat het vormen van een beeld op persoonlijk en groepsniveau kan worden beïnvloed door nepnieuws en dit kan leiden tot verkeerde besluiten. Echter, de impact van deze besluiten zijn gering. Deze impact uit zich vooral in een onnodige opschaling, vanwege het managen van niet aanwezige incidenten of gevolgen óf een langere incidentafhandeling door de tijd die verificatie met zich meebrengt.

Het ROT kan op verschillende manieren rekening gehouden met nepnieuws, maar vooralsnog wordt hier geen vastgesteld validatieproces voor gebruikt. Het valideren van informatie gebeurt

vooral op basis van vertrouwen of *common sense*. Wat voor het ROT het meest praktisch is, is om niet teveel te focussen op het nepnieuws of de inhoud van berichten, maar om zich te richten op de informatie over de data die het ROT verzameld, de metadata. Denk hierbij aan de bron van de berichten en de frequentie waarmee specifieke berichten worden verspreid, omdat zo snel een beeld kan worden geschetst van hoe groot een issue is en of dit dan om aandacht vraagt en wordt voorkomen dat onnodig tijd verloren gaat met het doornemen van berichten. Beeldvorming en oordeelsvorming zijn niet los van elkaar te zien, want onbewust vindt al oordeelsvorming plaats binnen het individuele of groepsbeeldvormingsproces. Tevens is het van belang om altijd *open minded* op zoek te gaan naar informatie, omdat anders de kans bestaat dat een informatiebubbel wordt gecreëerd op basis waarvan een onvolledig beeld wordt gevormd. Informatiebubbels ontstaan als personalisatie van informatiestromen ervoor zorgt dat betrokkenen een eenzijdig aanbod aan informatie krijgen voorgeschoteld, bijvoorbeeld doordat informatiesystemen vooral informatie vanuit één perspectief laten zien.

Op basis van en binnen de scope van dit onderzoek kan daarom worden geconcludeerd dat wanneer de beeldvorming van het ROT wordt beïnvloed door nepnieuws dit kan leiden tot ongewenste besluiten. De impact van deze besluiten lijken echter mee te vallen en de gevolgen hiervan zijn of een onnodige opschaling of een langere inzet, waardoor het vooral de hulpdiensten zelf zijn die er hinder van ondervinden. Nepnieuws leidt vooral tot commotie, maar nauwelijks tot bezorgdheid of agressie. Het leidt dus niet tot grote maatschappelijke onrust. Indien nepnieuws tot commotie leidt zal het incident om meer en duidelijkere communicatie vragen. Wat moet worden opgemerkt is dat de manier waarop de mens als individu en in een groep beeld vormt een aandachtspunt is. In het gehanteerde beeldvormingsproces wordt over verschillende (vaak dezelfde) lagen dezelfde informatie geleid en gedeeld. Daarnaast vindt per laag en/of per betrokken individu (on)bewust een persoonlijke beeld- en oordeelsvorming plaats. Door dit complexe systeem bestaat de kans dat niet het nepnieuws, maar het proces zelf ertoe leidt dat informatieverstoring wordt veroorzaakt en hierdoor dus eigen (waan)beelden worden gecreëerd.

De aanbeveling gaat over het zoeken buiten de bestaande middelen en structuren naar informatie, waarbij niet te lang stil moet worden gestaan bij informatie dat mogelijk nepnieuws is. Ben er wel van bewust dat informatie tijdens deze zoektocht (onbewust) wordt beoordeeld door aanwezigen in en buiten het ROT. Beeldvorming en oordeelsvorming zijn niet los van elkaar te zien, door deze (onbewuste) beoordeling door individuele deelnemers in het ROT. Om gevonden informatie als groep te beoordelen is het wenselijk om over een praktische

validatiemethodiek te kunnen beschikken, waarmee tijdswinst kan worden geboekt en zo de incidentbestrijding efficiënter verloopt.

Op basis van dit onderzoek zijn de volgende aanbevelingen te geven:

- Ga ook buiten de gebaande paden op zoek naar informatie, omdat zo een informatiebubbel kan worden voorkomen.
- Sta niet te lang stil bij nepnieuws, omdat de uiteindelijke impact van nepnieuws voor het ROT gering is.
- Zie beeldvorming en oordeelsvorming niet als twee losstaande processen, omdat dit nauw met elkaar samenhangt.
- Kom met een praktisch toepasbare validatiemethodiek, omdat informatie aan de hand daarvan snel op waarde kan worden geschat wat voorkomt dat onnodig tijd verloren gaat.



## Voorwoord

Er is veel media-aandacht voor nepnieuws en de mogelijke gevaren hiervan. Daarnaast is bij vrijwel ieder incident of crisis sprake van roddels en geruchten. Persoonlijk heb ik ook te maken gehad met incidenten waarbij nepnieuws aan de orde was en ook met incidenten die hebben geleid tot een grote maatschappelijke impact. Maar hebben grote incidenten, nepnieuws en maatschappelijk impact een relatie met elkaar? En is nepnieuws dan van invloed op onze hulpverleningsprocessen? En wat is deze invloed dan? Het vinden van een antwoord op deze vraag was mijn persoonlijke motivatie voor dit onderzoek. Een onderzoek waarmee ik tevens mijn masterstudie afsluit. Een geweldig leerzame periode en opleiding, waarin ik mezelf (bijna) geen dag heb verveeld.

Er zijn veel mensen die mij op de een of andere manier tijdens mijn opleiding en dit afstudeeronderzoek hebben geholpen en ik daarom wil bedanken, maar een paar personen wil ik graag speciaal vernoemen. Allereerst wil ik mijn vriendin, mijn familie en mijn vrienden bedanken voor het geduld dat zij deze periode voor mij hebben opgebracht. Dat gaan we goed maken! Daarnaast wil ik mijn leidinggevende bedanken voor de kans die ik heb gekregen om deze mooie opleiding te mogen volgen. Mijn thesisbegeleider wil ik bedanken voor de fijne afstudeerbegeleiding, het tegenlezen van mijn concepten en de opbouwende feedback in deze laatste fase van mijn opleiding. Ik wil mijn directe (staf)collega's bedanken voor de feedback op mijn concept en voor het opvangen en afhandelen van extra werkzaamheden naar aanleiding van mijn afwezigheid in verband met 'schoolse' verplichtingen. Ook wil ik al mijn andere collega's en intervisiegroep bedanken voor de ondersteuning tijdens mijn les- en afstudeerperiode!

Heel hartelijk bedankt en veel leesplezier!

Frank van Krieken

's-Hertogenbosch, januari 2019



## Opbouw rapportage

<b>Colofon</b> .....	<b>2</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>4</b>
<b>Voorwoord</b> .....	<b>8</b>
<b>Opbouw rapportage</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>14</b>
1.1. Leeswijzer .....	15
<b>2. Probleemstelling en onderzoeksvraag</b> .....	<b>16</b>
2.1. Aanleiding .....	16
2.2. Doel van het onderzoek .....	16
2.3. Scope van het onderzoek.....	17
2.4. Onderzoeksvraag.....	18
2.5. Deelvragen.....	18
2.6. Maatschappelijk en wetenschappelijke relevantie .....	18
<b>3. Onderzoeksmethodiek</b> .....	<b>20</b>
3.1. Literatuurstudie .....	20
3.1.1. Online oproep sociaal netwerk .....	22
3.2. Casusanalyse.....	23
3.3. Interviews .....	23
3.4. Online media analyse.....	24
3.4.1. Afbakening online media rapportage .....	25
3.5. Analyse onderzoeksresultaten .....	27
3.6. Conclusie en afronding.....	27
3.7. Planning van het onderzoek .....	27
3.8. Betrouwbaarheid, validiteit en navolgbaarheid .....	28
3.9. Afwijking plan van aanpak .....	28
<b>4. Theoretisch kader</b> .....	<b>30</b>
4.1. Casusbeschrijvingen .....	30

4.1.1.	De NOS-gijzeling te Hilversum .....	30
4.1.2.	Het kraanongeval te Alphen aan den Rijn .....	31
4.1.3.	De aanvaring met de stuw te Grave .....	31
4.2.	Regionaal Operationeel Team.....	32
4.3.	Informatie .....	35
4.4.	Informatieverstoring.....	37
4.5.	Beeldvorming .....	41
4.6.	De BOB-methodiek .....	49
4.7.	Validatie .....	50
4.8.	Impact .....	53
<b>5.</b>	<b>Analytisch kader.....</b>	<b>60</b>
5.1.	Resultaten interviews .....	60
5.1.1.	Analyse fictieve casus .....	65
5.2.	Resultaten online media rapportage .....	67
<b>6.</b>	<b>Conclusie en aanbevelingen .....</b>	<b>72</b>
6.1.	Wat is desinformatie?.....	72
6.2.	Hoe gaat het beeldvormingsproces van het ROT in zijn werk?.....	73
6.3.	Kan het beeldvormingsproces van het ROT worden beïnvloed door nepnieuws? ..	74
6.4.	Wat is de impact wanneer de beeldvorming wordt beïnvloed door nepnieuws? .....	76
6.5.	Hoe kan in het ROT rekening worden gehouden met nepnieuws? .....	77
6.6.	Conclusie .....	78
6.7.	Aanbevelingen .....	78
<b>7.</b>	<b>Discussie .....</b>	<b>82</b>
<b>8.</b>	<b>Literatuurlijst .....</b>	<b>84</b>
<b>9.</b>	<b>Tabellen, figuren en vergelijkingen.....</b>	<b>90</b>
<b>10.</b>	<b>Bijlagen.....</b>	<b>92</b>
	<b>Bijlage 1: Gebruikte afkortingen.....</b>	<b>94</b>
	<b>Bijlage 2: Geraadpleegde actoren .....</b>	<b>96</b>

<b>Bijlage 3: Geaccordeerd plan van aanpak .....</b>	<b>98</b>
<b>Bijlage 4: Oproep online media .....</b>	<b>128</b>
<b>Bijlage 5: Vragenlijst interview .....</b>	<b>130</b>
<b>Bijlage 6: Casus interview .....</b>	<b>132</b>
<b>Bijlage 7: ROT-placemat .....</b>	<b>140</b>



## 1. Inleiding

*Fakenews*, of in het Nederlands nepnieuws genoemd, is een actueel onderwerp. Niet nieuw, maar wel volop in de media. Sla de krant 's morgens maar open of *scroll* door de berichten op [www.nu.nl](http://www.nu.nl) en geheid dat er nieuwsberichten over nepnieuws verschijnen.

Denk bijvoorbeeld aan de wens van president Macron (NRC, 2018) of minister Ollongren (Elsevier, 2018) om strenger op te kunnen treden tegen nepnieuws tijdens campagne- en verkiezingstijd. Of de nepnominatie van president Trump voor de Nobelprijs voor de Vrede (Algemeen Dagblad, 2018). Verder blijkt uit een korte Google-speurtocht naar 'President Trump + fakenews' dat hierover miljoenen artikelen te vinden zijn...

Maar dit onderwerp is natuurlijk niet alleen actueel in Frankrijk of de Verenigde Staten. Een voorbeeld van dichterbij huis is het Britse nepfilmpje over stormwinden in London, wat achteraf een filmpje vanuit het Brabantse 's-Hertogenbosch bleek te zijn (RTL, 2018). Of bijvoorbeeld de nepaccounts van de politieke partij DENK waarmee is geprobeerd om de publieke opinie te beïnvloeden (NRC, 2017).

Omdat vrijwel iedereen door internet in combinatie met diverse multimedia, zoals smartphones, onbeperkt toegang heeft tot nieuws kunnen berichten razendsnel worden gelezen, gedeeld en een eigen leven gaan leiden. Daarnaast dragen de verschillende (online) media eraan bij dat iedereen met bijvoorbeeld een Twitter-, Instagram- of Facebookaccount, maar ook via Wikipedia, onbeperkt en ongelimiteerd berichten kan publiceren die al dan niet op waarheid berusten.

Maar hoe is dit nu van invloed op rampenbestrijding en crisisbeheersing? Hulpverleners worden getraind in besluitvormingsmethodieken zoals BOB (Beeldvorming – Oordeelsvorming – Besluitvorming) om zo multidisciplinair een integraal afgewogen besluit te kunnen nemen tijdens een incident. Het doel van deze methode is om overzicht te creëren in de beschikbare informatie (beeldvorming), om daarna informatie te ordenen en te beoordelen (oordeelsvorming) en daarmee tot een onderbouwd besluit te komen (besluitvorming) (De Regt, 2016). Zo is de BOB-cirkel rond.

Binnen de BOB-methodiek is beeldvorming de eerste stap en dus een belangrijke stap om te komen tot besluitvorming en daarmee de daadwerkelijke crisisbeheersing en rampenbestrijding.

Mede doordat allerlei interne informatiebronnen en (online) media ten tijde van een incident heel veel data beschikbaar stellen, heeft de informatietak binnen de crisisbeheersing de afgelopen jaren een vlucht genomen. In de crisisstructuur van de veiligheidsregio's is de

standaardbezetting van het Commando Plaats Incident (COPI) uitgebreid met een Officier van Dienst Informatie (ook wel Informatiemanager COPI genoemd), het Regionaal Operationeel Team (ROT) beschikt over Informatiemanagers en Informatiecoördinatoren en 'Informatiemanagement' wordt zelfs op basis van het Referentiekader Regionaal Crisisplan (Instituut Fysieke Veiligheid, 2016) als apart proces beschreven in regionale crisisplannen, zoals bijvoorbeeld in dat van de veiligheidsregio Brabant-Noord (VRBN) (Veiligheidsregio Brabant-Noord, 2017). Op basis hiervan kan worden aangenomen dat het 'managen' van informatie, of beter het vertalen van data naar bruikbare informatie, belangrijk wordt gevonden.

### 1.1. Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk twee beschrijft de scope en de probleemstelling van dit onderzoek en gaat in op de deelvragen die zijn beantwoord om uiteindelijk de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Hoofdstuk drie beschrijft de manier waarop het onderzoek is vormgegeven en uitgevoerd. Hoofdstuk vier beschrijft het theoretisch kader, waarbij wordt ingegaan op relevante cases en literatuur. In hoofdstuk vijf worden de resultaten van de interviews en de online media rapportages beschreven. In hoofdstuk zes wordt per paragraaf antwoord gegeven op een deelvraag en vervolgens wordt de onderzoeksvraag beantwoord. In hoofdstuk zeven worden de behaalde onderzoeksresultaten bediscussieerd. In de hoofdstukken acht en negen zijn respectievelijk de literatuurlijst en een overzicht van gebruikte tabellen, figuren en afbeeldingen opgenomen. Tenslotte zijn relevante bijlagen toegevoegd.



## 2. Probleemstelling en onderzoeksvraag

### 2.1. Aanleiding

Dagelijks verschijnen (nieuws)berichten over nepnieuws (NPO, 2018). En gezien het feit dat ook op Europees niveau aandacht voor dit probleem wordt gevraagd, lijkt het alsof het daadwerkelijk een *'big issue'* is en kan de logische vraag worden gesteld hoe betrouwbaar beschikbare informatie is (NOS, 2018)? En wat zijn dan de gevolgen als gebruikte informatie binnen de crisisbeheersing en rampenbestrijding daadwerkelijk nep is? Als het beeld dus wordt gevormd op basis van verkeerde informatie? Dan lijkt het beeld niet correct en/of niet betrouwbaar. En wat gebeurt er als we niet weten of beseffen dat het beeld is gevormd op basis van verkeerde informatie, omdat we niet over de kennis of middelen beschikken om dit te ondervangen? Wat heeft dit dan voor gevolgen voor het verdere verloop van het incident of het operationeel optreden? Leidt dit problemen of is hier aandacht voor?

En wat is nepnieuws eigenlijk? Termen als *fakenews*, nepnieuws en desinformatie worden in allerlei media door elkaar worden gebruikt, maar het blijkt lastig om hier een eenduidige definitie aan te geven. En zou nepnieuws daadwerkelijk van invloed zijn op de crisisbeheersing en rampenbestrijding? En zo ja, wat kan er dan tegen gedaan worden? Dit is de reden dat dit onderwerp verder wordt onderzocht. Misschien is *fakenews* een *'fake problem'*, maar misschien is dat het ook niet en zijn we ons nog onbewust van de impact die het kan hebben op de rampenbestrijding en crisisbeheersing van een incident.

### 2.2. Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om te onderzoeken of dat nepnieuws tijdens de crisisbeheersing en rampenbestrijding een (potentieel) probleem is voor de beeldvorming van het ROT en wat hier dan de impact van is, zodat hier eventueel rekening mee kan worden gehouden. Tevens is het doel om, als nepnieuws inderdaad van invloed is, handvatten aan te reiken hoe hier dan rekening mee kan worden gehouden of omgegaan.

Nepnieuws is niet nieuw (Van der Horst, 2018, p. 19), maar door onder andere de opkomst van online media en de snelle nieuwsverspreiding hierdoor (Infopunt Veiligheid, 2014, p. 10) is het meer en eerder aan de orde. Daarnaast wordt door hulpdiensten ten tijde van crisis voor beeldvorming veel gebruik gemaakt van informatie vanuit de omgeving door middel van de (operationele) omgevingsanalyse (Infopunt Veiligheid, 2015, p. 17).

### 2.3. Scope van het onderzoek

Onderzocht wordt of (en wat als het zo is) nepnieuws van invloed is op de beeldvorming van het ROT binnen de crisisstructuur tijdens een incident. Met nepnieuws wordt ‘verkeerde’ informatie bedoeld die op verschillende manieren wordt verspreid. Denk hierbij aan verbale, schriftelijke, visuele of audio boodschappen. Sociale media is hierbij één van de middelen waarop deze boodschappen kunnen worden verspreid. Maar uit een eerste verkenning blijkt ook dat termen zoals nepnieuws, *fakenews*, desinformatie et cetera door elkaar worden gebruikt. Uit deze eerste verkenning blijkt ook dat *fakenews* een verzamelnaam lijkt waarvan de term nepnieuws de letterlijke Nederlandse vertaling is. Aan de hand van een eerste beeldvorming voor dit onderzoek is het begrip desinformatie binnen crisisbeheersing in perspectief geplaatst. De verwachting is namelijk dat het vinden van een goede beschrijving van wat desinformatie is (en wat dit dan is in de context van de crisisbeheersing) een groot deel van het dit onderzoek omvat, omdat het voorlopige beeld is dat hier weinig onderzoek naar is gedaan.

Tijdens crises wordt op basis van beeldvorming knelpunten in beeld gebracht (oordeelsvorming) waarmee uiteindelijk beslissingen kunnen worden genomen (besluitvorming). Om dit onderzoek behapbaar te houden is daarom gekozen om alleen de eerste fase van de BOB-methodiek, de beeldvorming, te behandelen. Oordeelsvorming en besluitvorming worden daarom dus buiten beschouwing gelaten.

Voor het ROT is gekozen omdat dit het knooppunt is tussen het (operationele) COPI en het (bestuurlijke) beleidsteam (BT). Het ROT vangt cascadegevolgen van het COPI op en daarnaast ligt de primaire verantwoordelijkheid en aansturing van het incident bij het ROT, omdat het ROT wordt gevormd door de algemeen commandanten van de verschillende kolommen onder leiding van de Operationeel Leider (OL) (Veiligheidsregio Brabant-Noord, 2017, p. 33).

Om gebruik te kunnen maken van praktijkervaringen en hiervan een goede analyse te kunnen maken is gebruik gemaakt van drie recente cases om aan te tonen of dat hier desinformatie aan de orde is en of dit dan van invloed is geweest op de beeldvorming. Deze cases zijn de NOS-gijzeling in Hilversum, het kraanongeval in Alphen aan den Rijn en de aanvaring met de stuw in Grave.

#### 2.4. Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

***Wat is de invloed van desinformatie op de beeldvorming van het regionaal operationeel team tijdens een incident?***

#### 2.5. Deelvragen

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn de onderstaande deelvragen geformuleerd:

1. Wat is desinformatie?
2. Hoe gaat het beeldvormingsproces van het ROT in zijn<sup>1</sup> werk?
3. Kan het beeldvormingsproces van het ROT worden beïnvloed door desinformatie?
4. Wat is de impact wanneer de beeldvorming wordt beïnvloed door desinformatie?
5. Hoe kan in het ROT rekening worden gehouden met desinformatie?

#### 2.6. Maatschappelijk en wetenschappelijke relevantie

Nepnieuws is een actueel thema. Google maar eens op de term ‘nepnieuws’ en er volgen honderdduizenden hits (Google, 2018). Daarnaast is het is vrijwel dagelijks een onderwerp van gesprek in de diverse media en is de invloed van nepnieuws zelfs als thema opgenomen in het dreigingsbeeld hoger onderwijs 2018 van het COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement (Van der Varst, Kaptein, Kuipers, & Dalmeijer, 2018). Ook kondigde onlangs minister van Binnenlandse Zaken Kajsa Ollongren in de Tweede Kamer aan dat ze burgers in aanloop naar de verkiezingen voor de Provinciale Staten en het Europees Parlement van 2019 meer bewuster wil maken van nepnieuws (NOS, 2018).

Op wetenschappelijk niveau is veel geschreven over beeldvorming (of *situational awareness*) en informatiemanagement en ook hoe deze twee zich tot elkaar verhouden. Wat daarom interessant is om te onderzoeken is wat de gevolgen zouden kunnen zijn als beeldvorming plaatsvindt op basis van onjuiste informatie. En helemaal als dit plaatsvindt in de wereld van crisisbeheersing en rampenbestrijding. In Nederland is hier vrijwel nog geen onderzoek naar gedaan.

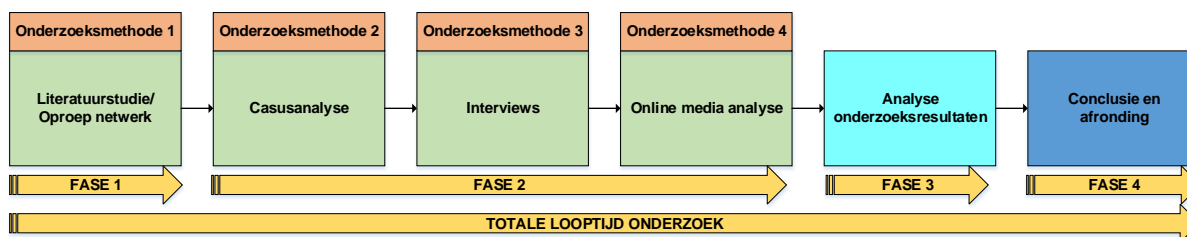
---

<sup>1</sup> Waar ‘zijn’ staat kan ook ‘haar’ worden gelezen en vice versa.



### 3. Onderzoeksmethodiek

Aan dit onderzoek ligt een plan van aanpak (PVA) ten grondslag, dat is opgenomen als bijlage 3<sup>2</sup>. Op basis van een kwalitatief onderzoek zijn de deelvragen en hiermee de onderzoeksvraag beantwoord (Verhoeven, 2016, p. 32). Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een triangulatie aan onderzoeksmethodieken. Deze samenhang tussen de onderzoeksmethodieken staat schematisch weergegeven in figuur 1 en wordt nu verder toegelicht.



Figuur 1: Onderzoeksopzet

Er is gestart met een literatuurstudie, waarbij onder andere is gefocust op begrippen zoals informatie, nepnieuws en desinformatie. Daarnaast is parallel hieraan een oproep via sociale media (LinkedIn en Twitter) gedaan met de vraag of dat netwerkpartners ervaring hebben met dit fenomeen. Aan de hand van drie cases zijn interviews gehouden met ervaringsdeskundigen, maar ook zijn onafhankelijke experts benaderd. Daarnaast is een online media analyse uitgevoerd.

#### 3.1. Literatuurstudie

Het doel van de literatuurstudie is om relevante wetenschappelijk Engelstalige en Nederlandstalige literatuur inzichtelijk te krijgen wat kan bijdragen aan de beantwoording van de uiteindelijke onderzoeksvraag. Ook zijn in het kader van deze onderzoeksmethodiek gesprekken gevoerd met experts.

Om de juiste literatuur te kunnen vinden is gebruik van de zoekmethodiek van de Hogeschool van Rotterdam (Hogeschool Rotterdam, 2018). Deze methode wordt nu verder toegelicht door middel van de stappen:

- Wat zoek ik?
- Waar zoek ik?

<sup>2</sup> Dit PVA is op 22 mei 2018 met een voldoende beoordeeld, maar vanuit de beoordelaars is feedback op de onderzoeksopzet gegeven. Hierop is de onderzoeksopzet gewijzigd. Deze wijziging is op 19 juni 2018 per email voorgelegd aan beide beoordelaars en geaccordeerd. Omdat dit alleen een wijziging van de onderzoeksmethodiek betrof maar niet van het onderwerp of de onderzoeksvragen, is het plan van aanpak gehandhaafd. Deze wijzigingen ten opzichte van het oorspronkelijke bijgevoegde PVA worden in paragraaf 3.9. verder toegelicht.

- Hoe zoek ik?
- Wat heb ik?

### Wat zoek ik?

Tabel 1 geeft de te gaan gebruiken zoektermen per deelonderwerp weer. Hierbij wordt onder andere gebruik gemaakt van de 'sneeuwbalmethode' en 'citatiemethode' (Hogeschool Rotterdam, 2018, p. 5). Er is voor deze methodes gekozen, omdat bij de start van het onderzoek nog niet alle relevante literatuur inzichtelijk was. Door middel van deze methode is tijdens dit literatuuronderzoek de scope aangescherpt om zo ook structuur in alle gevonden informatie te krijgen. Dit geldt ook voor het type bronnen. Er is hierbij in eerste instantie geen onderscheid gemaakt tussen websites, rapporten, et cetera.

Deelonderwerp	Zoektermen Nederlands	Zoektermen Engels
Nepnieuws	Nepnieuws	<i>Fakenews</i>
	Desinformatie	<i>Fake news</i>
		<i>Desinformation</i>
Vertaling data naar informatie	Informatieverzameling	<i>Collecting information</i>
	Informatiemanagement	<i>Information management</i>
	Data vertaling	<i>Data translation</i>
		<i>Datamining</i>
Proces beeldvorming	Big data	<i>Big data</i>
	Beeldvorming	<i>Imaging</i>
	Voorstellen	<i>Sense making</i>
	In beeld brengen	
	Verifiëren	<i>Propound</i>
Crisisbeheersing		<i>Verify</i>
	Crisisbeheersing	<i>Crisis control</i>
	Crisismanagement	<i>Crisis management</i>

Tabel 1: Zoektermen per deelonderwerp

### Waar zoek ik?

Tabel 2 geeft de zoekmachines weer die als vertrekpunt zijn gebruikt.

Databanken NL	Databanken Engels
Google.nl	Ebsco Databanken
Google Scholar	Google.com
Mediatheek Politieacademie	Google Scholar

Tabel 2: Databanken zoekopdracht

Daarnaast is op 3 augustus 2018 een bezoek gebracht aan de Koninklijke Bibliotheek in Den Haag.

### *Hoe zoek ik?*

In de databanken is in beginsel gezocht op de termen uit tabel 1. Hierbij zijn koppelwoorden als 'AND', 'OR' en 'NOT' gebruikt. De gevonden bronnen zijn door middel van de citaatmethode beoordeeld of dat de informatie relevant genoeg is om mee verder te gaan in de zoektocht.

### *Wat heb ik?*

De gevonden literatuur is uiteindelijk gevalideerd op basis van de onderstaande criteria (Hogeschool Rotterdam, 2018, p. 4):

- Relevantie - Geeft het artikel antwoord op de onderzoeksvraag?
- Onafhankelijk - Wat zijn de motieven van de uitgever voor publicatie?
- Betrouwbaarheid - Wie is de uitgever of auteur?
- Verifieerbaarheid - Bevat het artikel bronvermeldingen? Is het beschreven onderzoek controleerbaar?
- Actualiteit - Is de bron bijgehouden en nog actueel?
- Autoriteit - Is de bron wetenschappelijk valide? Beoordeeld door "peers" (= vakgenoten -> peer reviewed) of geredigeerd door een wetenschappelijke redactie?
- Heb ik meerdere bronnen gebruikt? Eén bron is geen bron!

Op basis van dit literatuuronderzoek is de gebruikte literatuur bijgesteld op de literatuur die in eerste instantie in het PVA stond beschreven. De gevonden literatuur wordt in hoofdstuk vier verder toegelicht. In dit rapport is naar deze literatuur verwezen door middel van APA-bronverwijzingen.

#### *3.1.1. Online oproep sociaal netwerk*

Parralel aan het literatuuronderzoek is via LinkedIn een oproep gedaan aan mensen die kennis hebben van of ervaring hebben met nepnieuws of desinformatie om zich bij de auteur te melden. Deze oproep is uiteindelijk ook verspreid via andere sociale media zoals Twitter en Facebook en is uitgezet in de LinkedIn-groep *Crisis 2.0*. Dit heeft geleid tot enkele reacties. Er is contact opgenomen met deze respondenten en relevante bevindingen zijn gebruikt in dit onderzoek. De online oproep is opgenomen als bijlage 4.

### 3.2. Casusanalyse

Als context voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van drie cases waarbij is gekeken of dat nepnieuws aan de orde was, van invloed was op de beeldvorming van het ROT en wat dan gevolgen waren. De cases die hiervoor zijn gebruikt zijn de NOS-gijzeling in Hilversum, het kraanongeval in Alphen aan den Rijn en de aanvaring met de stuw in Grave. Er is om twee redenen voor deze cases gekozen. De eerste reden is dat het vrij recente cases zijn. De afgelopen jaren hebben zich diverse rampen en crises voorgedaan in Nederland maar het is van belang om de meest recente te onderzoeken, omdat hiervan relevante data beschikbaar is. Daarnaast kwam uit verkennende gesprekken met (vak)collega's naar voren dat het vermoeden was dat in deze cases weleens nepnieuws aan de orde zou kunnen zijn geweest en dat deze cases daarom interessant zouden zijn om te onderzoeken. Omdat het onderzoek zich richt op het ROT, is gekozen voor drie klassieke (flits)rampen. In het kader hiervan zijn bij de Veiligheidsregio's Gooi en Vechtstreek (VRGV), Hollands-Midden (VRHM) en Brabant-Noord (VRBN) de betreffende rapportages<sup>3</sup> uit het Landelijk Crisis Management Systeem (LCMS) opgevraagd en zijn relevante (onderzoek)rapportages doorgenomen. Op basis van deze rapportages is een beeld verkregen van het verloop van het incident en zijn betrokken Operationeel Leiders, Informatiemanagers en Algemeen Commandanten in beeld gebracht die vervolgens als ervaringsdeskundigen zijn benaderd voor een interview.

### 3.3. Interviews

Om een antwoord te kunnen vinden op de deelvragen zijn half-gestructureerde interviews gehouden om zo meer diepte in de gesprekken te bereiken dan dat door middel van de groepsgesprekken of experimenten wordt bereikt. Door middel van half-gestructureerde interviews wordt enerzijds een vergelijking gemaakt tussen de geïnterviewden maar is ook op thema's of specifieke antwoorden doorggevraagd (Verhoeven, 2016, p. 155). Doel hiervan was om een verdieping te vinden op de vragen of dat geïnterviewden ervaring hebben met nepnieuws, of dat dit van invloed was op de beeldvorming tijdens de casus, of dat barrières worden gebruikt om nepnieuws buiten de deur te houden en hoe met dit verschijnsel door de betrokkenen is omgegaan. De vragenlijst en casus zijn ter voorbereiding een week vooraf aan het interview aan de respondenten toegestuurd.

De interviews zijn gehouden met relevante actoren vanuit het Regionaal Operationeel Team (ROT). Voor deze interviews zijn personen met de onderstaande functies benaderd:

---

<sup>3</sup> Deze rapportages zijn onder embargo beschikbaar gesteld en daarom niet opgenomen in dit onderzoek. De rapportages zijn in het bezit van de auteur van dit rapport.



- De Operationeel Leider (OL) van de betreffende casus<sup>4</sup>.
- De Algemeen Commandant van een relevante betrokken kolom.
- De Informatiemanager van het ROT.

Voor de cases in Alphen aan de Rijn en in Grave is de Algemeen Commandant brandweer (AC-B) geïnterviewd en voor de casus in Hilversum was dit de Algemeen Commandant politie (AC-P). De keuze voor het type Algemeen Commandant was afhankelijk van de casus. Daar waar Alphen aan den Rijn en Grave voor een 'brandweerincident' was, was Hilversum vooral een 'politie-incident'. Door ook de informatiemanagers (IM OT) te bevragen zijn relevante actoren met betrekking tot de informatieketen van het ROT betrokken.

In totaal zijn negen interviews gehouden en hierbij zijn tien personen gesproken, namelijk: drie Operationeel Leiders, twee Algemeen Commandanten brandweer, één Algemeen Commandant politie en vier Informatiemanagers ROT. Er is met twee Informatiemanagers ROT van de NOS-gijzeling gesproken. De dienstdoende Informatiemanager had tijdens dit incident zijn eerste inzet en werd daarom door een ervaren Informatiemanager geschaduwd. Op deze manier is een zo'n compleet mogelijk beeld over de visie op en ervaringen met desinformatie tijdens de cases vanuit deze functies verkregen. De gebruikte vragenlijst is bijgevoegd als bijlage 5.

Ook is tijdens de interviews aan de respondenten een casus voorgelegd. Doel van deze casus was om te onderzoeken wat de respondenten op basis van deze casus als taakrelevante informatie voor het ROT zagen en wat in deze casus als nepnieuws wordt beschouwd. Op deze manier is getoetst of dat de respondent het juiste beeld heeft van relevante informatie in het kader van de beeldvorming voor het ROT en of dat men ervaring heeft met of kennis heeft van nepnieuws. De gebruikte casus is toegevoegd als bijlage 6.

### 3.4. Online media analyse

Naast gesprekken met ervaringsdeskundigen en experts is een analyse gemaakt van de online media rapportages<sup>5</sup> van de drie beschreven cases. Het doel hiervan was om te analyseren of online media aan de orde was en wat dat dan voor impact had. Dit kan onder andere worden bepaald op basis van het aantal berichten over en tijdens het incident en de strekking hiervan. Deze werkwijze lijkt op hetgeen dat een omgevingsanalist doet tijdens een crisis. Er worden verschillende programma's gebruikt om online media rapportages te maken, maar voor dit onderzoek is uit praktische overweging ervoor gekozen om *Obi4wan* te gebruiken. Dit systeem

---

<sup>4</sup> Hierbij moet worden opgemerkt dat dit reacties van de geïnterviewden op de fictieve casus betreft, exclusief die van de OL van het kraanongeval, omdat de casus tijdens dit interview niet aan de orde is gekomen.

<sup>5</sup> De exacte zoekopdrachten (de *query's*) en de rapportages zijn beschikbaar bij de auteur van dit rapport.

wordt door meerdere veiligheidsregio's gebruikt, waaronder Brabant-Noord. Via de Veiligheidsregio Brabant-Noord zijn inloggegevens verkregen en is ondersteuning geboden bij het gebruik van het systeem. Het bedrijf *Howaboutyou* heeft ondersteuning geboden bij het juist definiëren van de zoekopdrachten en het draaien van de *query's* met de uiteindelijke data exports. Deze exports bestaan uit de oorspronkelijke berichten die tijdens de cases zijn verstuurd.

Er is voor gekozen om drie gelijkwaardige rapportages te maken en deze te analyseren en daarmee is voor deze analyse bewust geen gebruik gemaakt van de oorspronkelijke rapportages van de betreffende incidenten<sup>6</sup>.

Op basis van deze analyse is antwoord gegeven op de onderstaande vragen:

- Worden maatschappelijke reacties op basis van de online media rapportage herkend? Blijkt uit de analyse op de gestelde zoektermen dat dit leidt tot commotie, bezorgdheid of agressie? En zo ja, waaruit blijkt dat?
- Wordt het nepnieuws herkend dat in casus wordt vernoemd (of wordt wellicht nog ander nepnieuws herkend)?
- Zo nee, speelt er dan iets anders? Zo ja, leidt dit tot een bepaalde maatschappelijke reactie?

#### *3.4.1. Afbakening online media rapportage*

Om de omvang van de uitkomsten van de rapportages behapbaar te houden is gekozen om de online media van de eerste 24 uur na de start van de incidenten te analyseren, omdat bij 'flitsrampen' tot 24 uur na de start van het incident hier de grootste (online) aandacht is. De starttijden van de analyse zijn gebaseerd op de tijden zoals deze staan vermeld in de betreffende LCMS-rapportages. Om het incident te analyseren is gebruik gemaakt van specifieke zoekopdrachten. Deze zoekopdrachten hebben betrekking op het type incident, de kenmerken en de locatie hiervan, maar ook op de specifieke nepnieuwsberichten. Dit heeft geleid tot een aantal berichten per casus. Dit staat in tabel 3 weergegeven.

In deze tabel valt op dat er een significant verschil zit tussen het aantal berichten van de NOS-gijzeling en het kraanongeval versus de aanvaring met de stuw. De verklaring hiervoor is dat

---

<sup>6</sup> Door de VRGV is in het kader van de NOS-gijzeling een online media analyse gemaakt maar deze is niet bruikbaar voor dit onderzoek, omdat deze vrij summier is. Daarnaast is naar aanleiding van de NOS-gijzeling door Jong en Dücker uitgebreid onderzoek gedaan naar de online media storm die hierover met name op Twitter los barstte. Door *Howaboutyou* is wel een rapportage gemaakt naar aanleiding van de NOS-gijzeling, maar deze is ook niet bruikbaar voor dit onderzoek. Uit navraag bij de VRBN (persoonlijk contact, 27-11-2018) bleek dat van het incident in Grave geen online media analyse is gemaakt, omdat gezien het tijdstip van dit incident hier nauwelijks aandacht voor was. Uit navraag bij VRHM (persoonlijk contact, 3-12-2018) blijkt dat bij het incident in Alphen aan den Rijn geen online media analyse is gemaakt, omdat de taakorganisatie Communicatie niet is ingezet.

het incident in Grave minder (landelijke) (media)aandacht heeft gehad in de tijdsperiode waarbinnen is gezocht (persoonlijke contact Tim Reefman, 20-12-2018), wat ook gezien het late tijdstip van dit incident een logische verklaring lijkt te zijn.

Casus	Periode	Zoekopdracht	Aantal berichten
NOS-gijzeling	29-1-2015, 19:54 <sup>7</sup> uur tot 30-1-2015, 19:54 uur.	<i>(gijzel* OR wapen* OR nepwapen OR pistool OR nosgijzeling OR Tarik OR testbeeld OR bommen OR explosie* OR hacker* OR indringer OR studio OR #NOS OR televisie OR zendtijd OR journaal OR nosjournaal) AND (Hilversum* OR locatie:Hilversum OR mediapark OR mediastad OR VRT OR MH17) NOT(zoekopdracht:"Spam")</i>	19131
Kraanongeval	3-8-2015, 16:09 uur tot 4-8-2015, 16:09 uur.	<i>(brug* OR kraan OR bouwkra* OR ingestort OR omgevallen OR omvallen OR gewond* OR dood OR dode*) AND (alphen* OR locatie:"Alphen aan den Rijn" OR julianabrug OR gemeenteaadr OR "burgemeester spies" OR "liesbeth spies" OR "brw_hm") NOT (zoekopdracht:"Spam")</i>	10171
Aanvaring stuw	29-12-2016, 20:10 uur tot 30-12-2016, 20:10 uur	<i>(Aanvaring OR stuw* OR sluis OR "De Maas" OR rivier OR waterstand* OR waterpeil OR tanker OR schip OR binnenvaart OR "Maria Valentine" OR benzeen) AND (Grave OR locatie:Grave) NOT (Zwolle OR Rijnmond OR "Den Bosch" OR zoekopdracht:"Spam")</i>	1913

Tabel 3: afbakening online media rapportage

## Resultaten

De resultaten van de zoekopdrachten zijn geanalyseerd op basis van een per casus gedownload dataset.

<sup>7</sup> Op dit tijdstip werd de eerste melding gemaakt van een gewapende man op het mediapark.

### 3.5. Analyse onderzoeksresultaten

De verzamelde onderzoeksgegevens zijn geanalyseerd. Deze geanalyseerde data heeft geleid tot informatie waarmee de deelvragen en de onderzoeksvraag zijn beantwoord. Dit staat in tabel 4 schematisch weergegeven.

Deelvraag	Literatuurstudie	Interviews	Online media rapportage
Deelvraag 1	X	x	
Deelvraag 2	X	x	
Deelvraag 3	X	x	X
Deelvraag 4	X	x	X
Deelvraag 5	X	x	

Tabel 4: Deelvragen vs. onderzoeksmethodiek

### 3.6. Conclusie en afronding

De feedback die is opgehaald door middel van de validatie bij (externe) experts is gebruikt om de voorlopige subconclusies definitief te maken. Dit heeft geleid tot het formuleren van de definitieve conclusie en afronding van dit onderzoek. Vervolgens is een 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> concept tegen gelezen en is relevante feedback verwerkt wat heeft geleid tot dit rapport.

### 3.7. Planning van het onderzoek

De planning van dit onderzoek staat in tabel 5 weergegeven.

Activiteit	2018									2019	
	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Januari	Februari	
Terugkoppeling PvA											
Literatuuronderzoek											
Experimenten											
Zomervakantie											
(Diepte)interviews											
Verwerken resultaten											
Analyse resultaten											
Validatie											
Afronding											
Uiterste inleverdatum									21		
Go/No-go thesisverdediging										15	
Thesisverdediging										27	

Tabel 5: Planning onderzoek

### 3.8. Betrouwbaarheid, validiteit en navolgbaarheid

De voortgang van het onderzoek en voorlopige conclusies zijn tussentijds besproken met de thesisbegeleider. Ook heeft een gesprek plaatsgevonden met een expert in de persoon van de heer dr. J.P. (Peter) Burger. De heer Burger is verbonden aan de Universiteit van Leiden als lector Journalistiek en Nieuwe media. Met de heer Burger is de opzet van dit onderzoek en de stand van zaken toegelicht. Ook is kennis uitgewisseld. Daarnaast zijn los van de interviews gesprekken gevoerd met de heer ir. W. (Willem) Treurniet en mevrouw drs. M. (Marian) Knollema. De heer Treurniet is aan het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) verbonden als landelijk adviseur netcentrisch werken en mevrouw Knollema is aan de Crisismanagement Academie verbonden als trainer en adviseur. Verwijzingen naar deze personen in deze rapportage zijn schriftelijk gevalideerd.

In deze eindrapportage wordt verwezen naar gebruikte bronnen door middel van een literatuurlijst. Wijzigingen ten opzichte van het PVA zijn voorgelegd aan en geaccordeerd door de betreffende beoordelaars<sup>8</sup>. Tijdens het onderzoek is een logboek bijgehouden waarin uitgevoerde acties staan beschreven en op datum zijn gelogd. Dit geldt ook voor gevonden literatuur, voor zover als de 'sneeuwbal-methode' dit mogelijk maakt. De betreffende LCMS-rapportages zijn onder embargo beschikbaar gesteld aan de auteur.

De interviews zijn met een dictafoon opgenomen en later schriftelijk uitgewerkt. De schriftelijke uitwerkingen zijn ter validatie aan de geïnterviewden voorgelegd. De vastgestelde uitwerkingen zijn gebruikt in dit onderzoek. De oorspronkelijke geluidsopnames zijn niet openbaar, maar wel in het bezit van de auteur.

De zoekopdrachten voor de online media rapportages zijn vooraf mede op basis van literatuur opgesteld en tijdens dit onderzoek aangescherpt om zo de gewenste resultaten te vinden.

De conceptrapportage is tegengelezen door twee externe onafhankelijke personen. Dit is de heer drs. R. (Roy) Johannink MCDm, betrokken als thesisbegeleider en inhoudsdeskundige en de heer ing. C.J.W.L. (Caspar) Pors MCDm, verbonden aan de Veiligheidsregio Brabant-Noord.

Actoren die in het kader van dit onderzoek zijn benaderd staan in het overzicht in bijlage 2.

### 3.9. Afwijking plan van aanpak

Op basis van feedback vanuit de beoordelaars heeft ten opzichte van het beoordeelde plan van aanpak van april 2018 een aantal wijzigingen plaatsgevonden:

---

<sup>8</sup> Dr. Tom Bijlsma (Nederlandse Defensie Academie) en dr. Menno van Duin (Instituut Fysieke Veiligheid).

- De voorlopige literatuurstudie is op basis van het literatuuronderzoek verder uitgebreid. Daarnaast is dit aangevuld met verkregen data vanuit de oproep via online en sociale media. Op basis hiervan is ook de concept vragenlijst voor de interviews aangescherpt en uiteindelijk definitief gemaakt.
- Het experiment en de groepsgesprekken zijn vervallen. Een experiment bleek binnen de onderzoekstijd niet haalbaar en groepsgesprekken zouden volgens de inschatting van de beoordelaars niet de verwachte resultaten opleveren. Deze onderzoeksmethodieken zijn vervangen door een casusanalyse van drie waargebeurde cases met daarbij een online media analyse. Deze online media analyse is toegevoegd met het doel om te toetsen of dat de ervaringen over of met nepnieuws tijdens de beschreven crisis ook worden herkend in het online mediabeeld. Doordat is uitgegaan van een casusanalyse is de oorspronkelijk vergelijking met VRBN en twee gelijkwaardige regio's komen te vervallen en zijn de veiligheidsregio's benaderd waarin de betreffende cases zich hebben afgespeeld.
- De diepte-interviews zijn gehandhaafd, maar gepland met ervaringsdeskundigen vanuit de drie cases. Daarnaast zijn deze interviews uitgebreid met de bespreking van een fictieve casus. Aanvullend is ook nog gesproken met drie extra inhoudsdeskundigen, te weten de heer Burger, de heer Treurniet en mevrouw Knollema.

## 4. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk beschrijft het theoretisch kader wat ten grondslag ligt aan dit onderzoek. De drie geanalyseerde cases worden kort beschreven en de taken, verantwoordelijkheden en context van het ROT worden toegelicht. Daarna wordt beschreven wat informatie en informatieverstoring is. Er wordt ingegaan op wat beeldvorming is en hoe dit onderdeel uitmaakt van de BOB-methodiek. Ook wordt ingegaan op wat validatie is en hoe dit kan worden vormgegeven en wordt beschreven wat met impact wordt bedoeld en hoe kan worden aangetoond of dat van impact sprake is.

### 4.1. Casusbeschrijvingen

In deze paragraaf wordt kort ingegaan op het verloop van de cases en de onderzoeksrapporten die hierover zijn verschenen.

#### 4.1.1. *De NOS-gijzeling te Hilversum*

Kort voor het achtuurjournaal van 29 januari 2015 verschaft Tarik Z. zich, onder dreiging van een vuurwapen en een brief met instructies, toegang tot een NOS-studio op het Mediapark in Hilversum. Hij eist hierbij dat hij tijdens het achtuurjournaal van die avond een mededeling wil doen. Een portier begeleidt hem naar een opnamestudio, maar niet naar de betreffende studio waar vanuit het journaal wordt uitgezonden. Na enige tijd wordt Z. hier door de politie overmeesterd. Gevolg is onder andere dat er geen uitzending van het achtuurjournaal plaats vindt. In het kader van de crisisbeheersing is uiteindelijk opgeschaald naar GRIP<sup>9</sup> 2 (Wijkhuijs & Van Duin, 2016, p. 63 e.v.).

Wat voor dit onderzoek relevant is, dat door Z. wordt beweerd dat er naast hem nog 5 gijzelnemers actief zouden zijn, dat in Nederland 8 zware explosieven met radioactief materiaal zouden zijn verstoppt en dat een leger van 98 hackers paraat stond om een cyberaanval uit te voeren op het moment dat zijn eisen niet zouden worden ingewilligd. Daarnaast zou gelijktijdig met het incident in Hilversum ook een gelijkwaardig incident afspelen in een Belgische televisiestudio van de VRT. Toen de identiteit van de dader bekend werd ontstond het gerucht dat zijn beide ouders waren omgekomen tijdens de vliegtuigcrash met de MH-17<sup>10</sup>.

Naar aanleiding van dit incident zijn diverse rapporten verschenen, zoals:

---

<sup>9</sup> De GRIP-regeling zoals bedoeld wordt beschreven in de GRIP-regeling van het IFV (Infopunt Veiligheid, 2014).

<sup>10</sup> De vliegcrash met de MH17 vond op 17 juli 2014 in Oost-Oekraïne plaats en kostte aan 298 mensen het leven, waaronder 193 Nederlanders.

- Een onderzoek door Jong en Dückers naar de invloed van en op social media naar aanleiding van dit incident (Jong & Dückers, 2016).
- Een onderzoek van het COT naar de ervaringen en lessen van dit veiligheidsincident (Kaptein, Kaouass, & Zannoni, 2015).
- Een systeemevaluatie door Crisislab naar de leerpunten voor bestuurlijk optreden bij een terreurdreiging (Scholtens, Helsloot, & Vlagsma, 2015).

#### *4.1.2. Het kraanongeval te Alphen aan den Rijn*

Op 3 augustus 2015 staat in het centrum van Alphen aan den Rijn een bijzondere hijsklus gepland. Door middel van twee kranen, welke staan afgestempeld op pontons in de Rijn, zal een 187 ton zwaar brugdeel in de Koningin Julianabrug worden geplaatst. Tijdens het hijsen gaat het echter mis waardoor de kranen omvallen en het zware brugdeel terecht komt op enkele huizen en bedrijven aan de Hoofdstraat. Deze panden worden volledig verwoest, maar wonder boven wonder vallen er geen (zware) gewonden of doden. In het kader van de crisisbeheersing is uiteindelijk opgeschaald naar GRIP 3 (Zuidijk & Flohr, 2016, p. 157 e.v.).

Wat voor dit onderzoek relevant is, is dat er werd beweerd dat er drie à vier doden zouden zijn gevallen. Dit zouden mensen zijn geweest die net voor omvallen van de kranen op het dakterras van een van de zwaar beschadigde panden zouden hebben gezeten. Daarnaast zou ook sprake zijn van twintig gewonden.

Naar aanleiding van dit incident zijn diverse rapporten verschenen, zoals:

- Een zelfevaluatie naar het incident in opdracht van de VRHM (Schoonderwoerd & Beckers, 2016).
- Een onderzoek door de Onderzoeksraad voor Veiligheid (OVV) naar het hijsongeval in Alphen aan den Rijn (Onderzoeksraad voor Veiligheid, 2016).

#### *4.1.3. De aanvaring met de stuw te Grave*

Op 29 januari 2016 vaart op de Maas een met 2000 ton benzeen geladen binnenvaartschip in dichte mist door de stuw van Grave en komt enkele honderden meters na de stuw tot stilstand. De stuw bevindt zich onder de John S. Thompsonbrug waarover ook de N324 loopt. Hierbij raakte het schip beschadigd maar ontstaat ook een gat in de stuw. Dit gat kan niet direct worden gedicht, wat leidt tot een daling in de waterstand van de Maas en het Maas-Waaskanaal over een lengte van een kleine dertig kilometer. Dit had gevolgen voor de scheepvaart, woon- en recreatieactiviteiten aan de Maas en voor de stabiliteit van kades en dijken. Door de locatie van dit incident (Grave valt in de veiligheidsregio Brabant-Noord)



werden ook de veiligheidsregio's Gelderland-Zuid en Limburg-Noord betrokken, als verschillende waterschappen zoals Aa en Maas, Rivierenland en Limburg. Ook verschillende gemeenten raken bij de crises betrokken. In het kader van de crisisbeheersing is uiteindelijk opgeschaald naar GRIP 2 (Van Duin, Wijkhuijs, & Rosmuller, 2017, p. 263 e.v.).

Wat voor dit onderzoek relevant is dat de schipper dronken zou zijn op het moment van de aanvaring en dat dit de oorzaak van de aanvaring zou zijn. Daarnaast speelde ook het in diskrediet brengen van betrokken burgemeesters door de destijdsse burgemeester van de gemeente Heumen.

Naar aanleiding van dit incident zijn diverse rapporten verschenen, zoals:

- Een evaluatie door Berenschot over de crisisbeheersing tijdens de eerste 48 uur na het incident (Van Zanten, Van der Reijden, Slot, Kamphorst, & Duvetkot, 2017).
- Een onderzoek door de OVV naar de stuwaanvaring door een benzeentanker (Onderzoeksraad voor Veiligheid, 2018).

#### 4.2. Regionaal Operationeel Team

In het kader van dit onderzoek is het van belang om te beschrijven wat het Regionaal Operationeel Team (ROT) is, wat haar functie is, hoe dit is vormgegeven en (samen)werkt maar ook wat de context van het ROT is. In artikel 2.1.1. Besluit Veiligheidsregio's (Bvr) staat beschreven dat het ROT deel uitmaakt van de inrichting van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing (Besluit Veiligheidsregio's, 2018).

Het ROT richt zich hierbij op de aanpak van een (dreigende) aantasting van de openbare orde en (algemene) openbare veiligheid (Crisismanagement Academie, 2018, p. 4). Om dit te kunnen doen is informatie nodig om een totaalbeeld te kunnen vormen het incident.

In artikel 2.4.1. Bvr en verder staat beschreven dat binnen de hoofdstructuur van de crisisbeheersing en rampenbestrijding een totaalbeeld moet worden bijgehouden dat tenminste bestaat uit de beschikbare gegevens over het incident, over de hulpverlening, over de prognose en de aanpak en over de getroffen maatregelen en de resultaten ervan. In datzelfde artikel wordt ook beschreven dat zo spoedig mogelijk en zo goed als mogelijk een geverifieerd beeld beschikbaar moet worden gesteld. Hierbij moet worden opgemerkt dat de exacte omschrijving van de onderdelen vanwaar het totaalbeeld uit moet bestaan niet wordt gegeven.

Het ROT staat onder leiding van de Operationeel Leider welke volgens artikel 39, lid 3 Wet Veiligheidsregio's (Wvr) is aangewezen door de voorzitter VR en vanuit deze rol de algemene leiding heeft op het gebied van orde en veiligheid (Wet Veiligheidsregio's, 2018). Het ROT

wordt volgens artikel 2.1.2., lid 2 Bvr en artikel 2.1.3., lid 2, sub F Bvr geadviseerd door verschillende organen zoals het COPI of teams zoals Bevolkingszorg. De samenstelling en de functie van het ROT staat beschreven in artikel 2.1.4. Bvr. Dit artikel luidt als volgt:

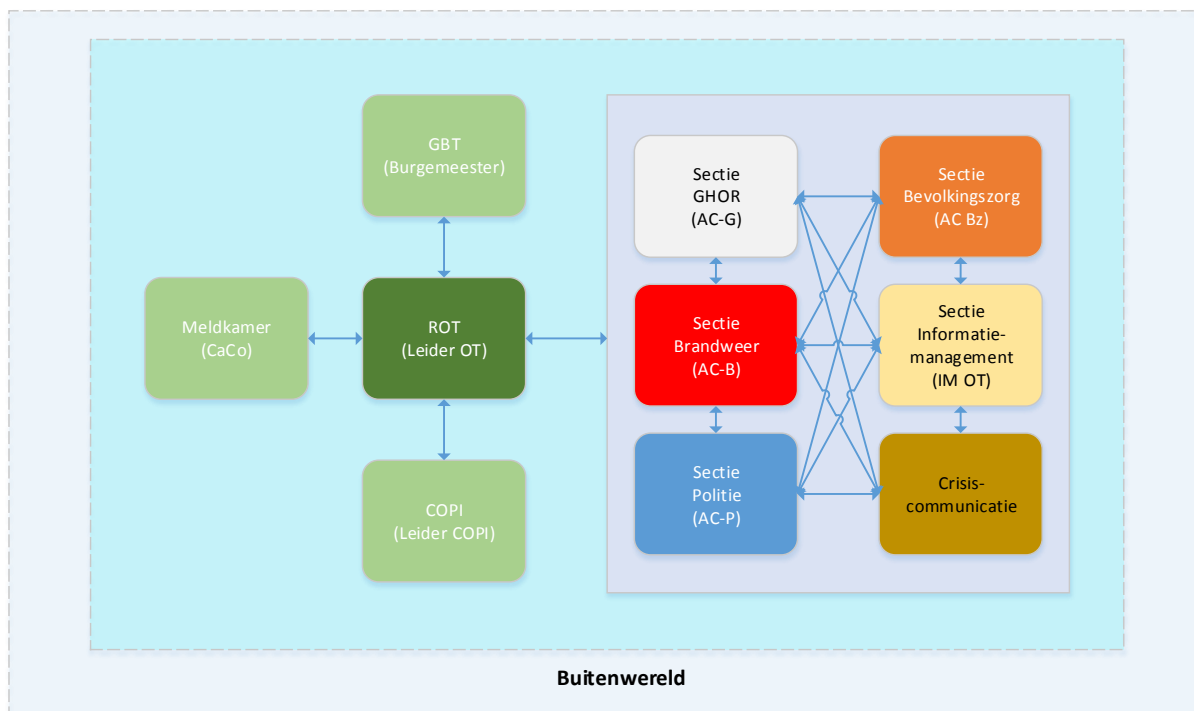
*1. Een regionaal operationeel team bestaat ten minste uit:*

- 1. een regionaal operationeel leider;*
- 2. een sectie brandweer;*
- 3. een sectie GHOR;*
- 4. een sectie politie;*
- 5. een sectie bevolkingszorg;*
- 6. een sectie informatiemanagement, en*
- 7. een functionaris crisiscommunicatie regionaal operationeel team.*

*2. Een regionaal operationeel team is belast met de operationele leiding, de afstemming met andere bij de ramp of crisis betrokken partijen en het adviseren van het gemeentelijk of regionaal beleidsteam.*

*3. Indien er meer commando's plaats incident zijn, is het regionaal operationeel team belast met de coördinatie daarvan.*

Binnen de organisatiestructuur tijdens een crisis bevindt het ROT zich tussen het COPI, zoals staat beschreven in artikel 2.1.2. Bvr en het gemeentelijk beleidsteam, zoals staat beschreven in artikel 2.1.5. Bvr. Daarnaast heeft het ROT een link met de verschillende betrokken secties en de gemeenschappelijke meldkamer zoals beschreven in artikel 35 Wvr (Wet Veiligheidsregio's, 2018). Ook deze secties onderling hebben een relatie met elkaar. En daarnaast is op dit geheel ook de 'buitenwereld' van invloed. Denk hierbij aan burgers, ingezet personeel of (online) media die op verschillende manieren 'naar binnen' wordt gehaald, onder andere door de secties, eigen beeldvorming van deelnemers, maar ook door omgevingsanalyses. De context van het ROT staat in figuur 2 schematisch weergegeven.



*Figuur 2: De context van het ROT*

Nu de context van het ROT is beschreven is het daarnaast van belang om te beschrijven wie deel uit maken van het ROT en hoe deze dan samenwerken. Het ROT zelf bestaat uit verschillende secties, waarbij iedere sectie onder leiding staat van een eigen Algemeen Commandant die de verschillende taakcommandanten aanstuurt. Daarnaast maken een IM OT en een communicatieadviseur deel uit van de samenstelling. In sommige gevallen kunnen, afhankelijk van de situatie, andere functionarissen (zoals een liaison Veiligheidsregio) deel uit maken van het ROT (Instituut Fysieke Veiligheid, 2016, p. 13). De AC-en zijn de leidinggevendenden van de betreffende secties. Deze AC-en staan onder leiding van de OL.

De manier van optreden van het ROT is binnen een veiligheidsregio vastgesteld in het regionaal beleidsplan, het regionaal crisisplan en de verschillende rampenbestrijdingsplannen waarbij het ROT deel uit maakt van de operationele leiding bij een incident. Het operationeel leidinggeven door het ROT bestaat uit een aantal kernfuncties namelijk; richten, inrichten en verrichten (Crisismanagement Academie, 2018, p. 4). De Crisismanagement Academie gebruikt het zogenaamde RASCI-model om deze functies verder uit te werken in een aantal rollen. Deze rollen zijn vooral van belang om de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden te duiden in relatie tot de operationele kernfuncties. Zo kan worden bepaald wie welke verantwoordelijkheden heeft in het ROT met betrekking tot het informatieproces en kan hierop worden gestuurd. De Crisismanagement Academie definieert deze rollen, hiermee de afkorting RASCI, als volgt (Crisismanagement Academie, 2018, p. 5):

- **R(esponsible)**: Actor die bevoegd en verantwoordelijk is voor het richten, inrichten, verrichten of her(in)richten van een bepaalde operationele kernfunctie.
- **A(ccountable)**: Actor die - op basis van (in)formele regels - eindverantwoordelijk is voor het richten, inrichten, verrichten of her(in)richten van een bepaalde operationele kernfunctie en die bevoegd is om, binnen de grenzen van proportionaliteit en subsidiariteit, in te grijpen daarin.
- **S(upportive)**: Actor die ondersteunt bij het richten, inrichten, verrichten of her(in)richten van een bepaalde operationele kernfunctie.
- **C(onsulted)**: Actor die - op basis van (in)formele regels - vóóraf moet worden geraadpleegd door de actor die verantwoordelijk is.
- **I(nformed)**: Actoren die - op basis van (in)formele regels - via het 'totaalbeeld' geïnformeerd moeten worden over "het incident, over de hulpverlening, over de prognose en de aanpak en over de getroffen maatregelen en de resultaten ervan". De RASC-rollen omvatten de I-rol.

Wat voor dit onderzoek van belang is dat hieruit blijkt dat de OL verantwoordelijk is voor het richten van het informatieproces. De AC-en hebben een brengplicht van data aan de IM, maar de leden van de sectie IM zijn verantwoordelijk voor het verwerken en valideren van informatie om te komen tot een totaalbeeld<sup>11</sup>.

#### 4.3. Informatie

De oorsprong van informatie ligt in gegevens, ook wel data genoemd. Data is dus nodig om informatie te kunnen maken. Weggeman stelt dat de mens data (of gegevens) gebruikt om beeld te vormen. (Nieuwe) informatie ontstaat op het moment dat betekenis aan deze data wordt gegeven. Maar om betekenis aan data te kunnen geven is kennis nodig (Weggeman, 2000, p. 35 e.v.). Er is dus een context nodig om data naar informatie te kunnen vertalen. Kennis ontstaat volgens Weggeman op basis van de onderstaande formule:

$$K = f(IxEVA)$$

Vergelijking 1: Kennis is IxEVA

Deze formule beschrijft dat K(ennis) ontstaat op basis van de formule van (bestaande) I(nformatie) maal de vergelijking van E(rvaring), V(aardigheden) en A(ttitude).

Deze kennis bestaat uit twee kenniscomponenten, namelijk expliciete (I) en impliciete (EVA) kennis. Expliciete kennis is het verstand waarover een persoon van nature beschikt, dit wordt

<sup>11</sup> Dit is zoals het staat beschreven in de laatste conceptversie. Vooralsnog is het zo dat de OL bevoegd en verantwoordelijk is voor het richten van het informatieproces, maar dat de rollen van de AC en IM OT niet als zodanig staan beschreven (Crisismangement Academie, 2018, p. 23)

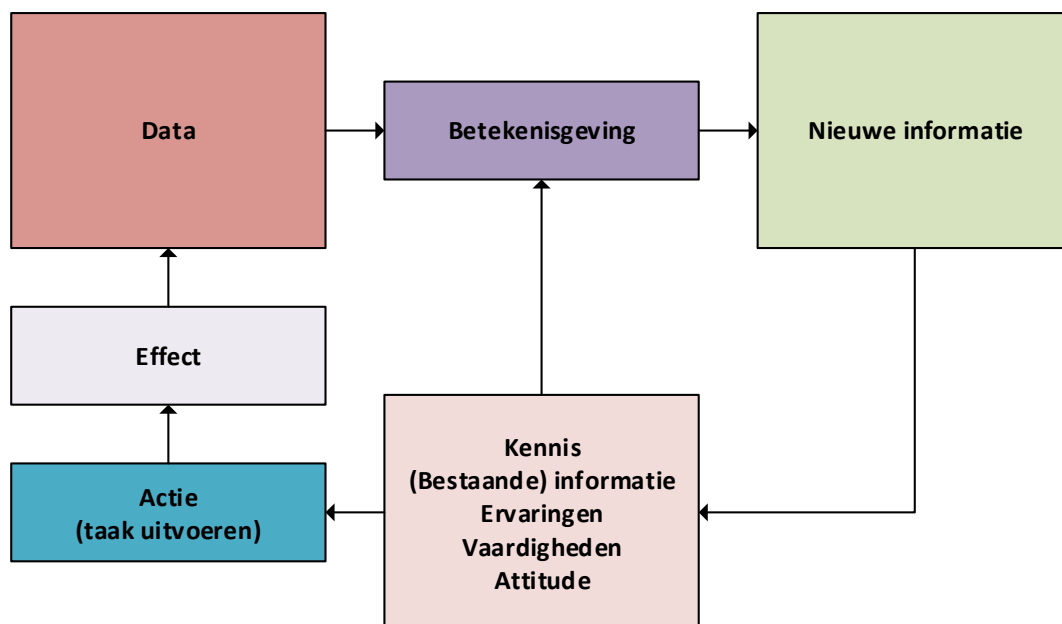
ook wel het gezond boerenverstand genoemd. De impliciete kennis is opgebouwd uit de ervaringen, vaardigheden en attitude waarover een persoon op dat moment beschikt.

Weggeman omschrijft Ervaringen als een historisch opgebouwde database van gebeurtenissen die iemand in de loop der tijd heeft meegemaakt of zich kan herinneren. Hiermee is men vertrouwd geraakt of onbewust (on)bekwaam in geworden (Weggeman, 2000, p. 40).

Vaardigheden bestaan volgens Weggeman uit 'endogene' en 'exogene' vaardigheden. Endogene vaardigheden spelen zich af in het hoofd van persoon. Hieronder valt het rationeel denken (analytisch), direct weten hoe iets zit of hoe iets moet worden uitgevoerd (intuïtief), voorstellingen kunnen maken van toekomstige of (nog) niet bestaande situaties (creatief) en zelfreflectie. Onder exogene vaardigheden vallen vaardigheden zoals communicatieve vaardigheden, het kunnen tonen van gevoelens (expressief) en ambachtelijke of andere fysieke vaardigheden.

Met Attitude bedoeld Weggeman: "De al dan niet bewuste set basisaannamen (of *basis believes*) waarop persoonlijke waarden en normen zijn gebaseerd." Deze waarden en normen richten iemands houding en gevoel in een bepaalde situatie en sturen hiermee zijn manier van waarnemen (Weggeman, 2000, p. 41).

Kennis is dus de capaciteit die nodig is om aan data betekenis te kunnen geven, wat dan weer leidt tot nieuwe informatie. Figuur 3 geeft dit proces schematisch weer (Weggeman, 2000, p. 43).

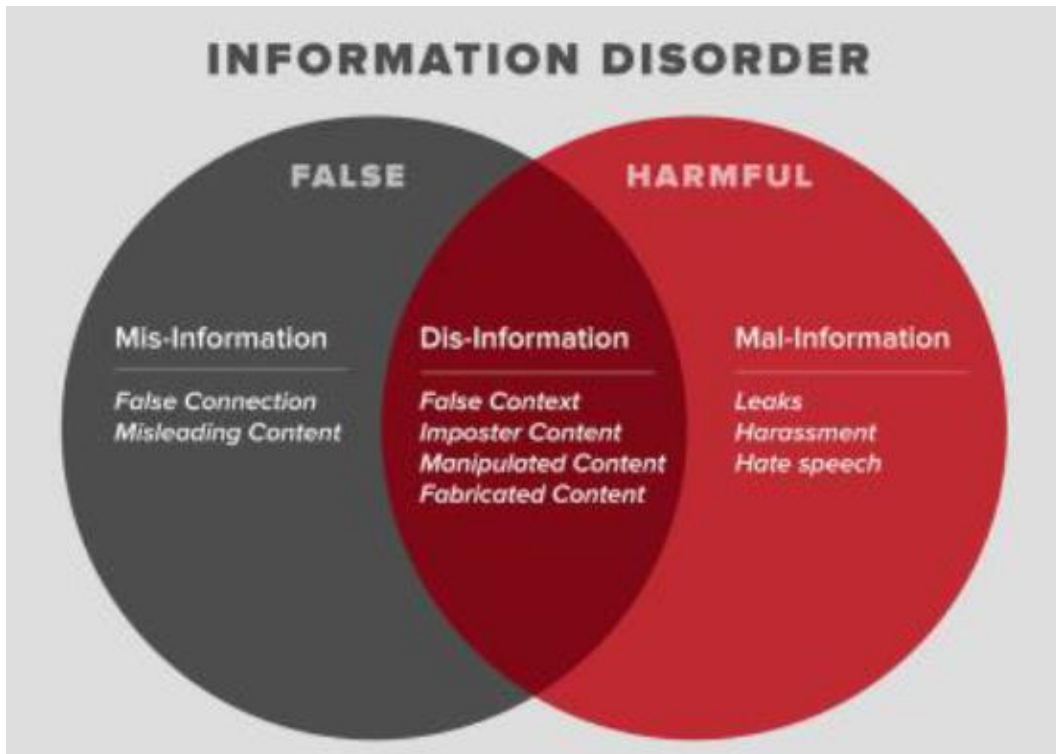


Figuur 3: Van data naar nieuwe informatie

Informatie kan uiteindelijk ook leiden tot *intelligence* oftewel inlichtingen. Dit gebeurt op het moment dat informatie wordt gevalideerd op basis van bron of inhoud van de boodschap. Daar waar met informatie 'gewaardeerde data op basis van impliciete en expliciete kennis' wordt bedoeld, wordt met inlichtingen geanalyseerde en gevalideerde of geverifieerde informatie bedoeld. Inlichtingen verwijzen hiermee naar een proces van het verzamelen en verwerken van de informatie tot bruikbare inlichting en is een product dat functioneel is in een besluitvormingsproces. (Voulon, 2010, p. 14). Op validatie wordt in paragraaf 4.7. verder ingegaan.

#### 4.4. Informatieverstoring

*Fakenews*, nepnieuws, desinformatie en ga zo maar door. Diverse termen die door elkaar worden gebruikt waarmee waarschijnlijk hetzelfde wordt bedoeld maar toch niet helemaal hetzelfde zijn. Het blijkt dus een lastig begrip om te duiden. Zo is volgens het collectief Mediawijsheid de definitie van nepnieuws 'misleidende informatie die wordt verspreid om geld te verdienen of om de publieke opinie te beïnvloeden' (Mediawijsheid, 2018). Maar nepnieuws wordt ook gezien als een containerbegrip wat vrijwel in een adem kan worden genoemd met begrippen als geruchten, roddels, leugens of propaganda (Van der Horst, 2018). Nepnieuws bestaat uit een aantal facetten. In verschillende bronnen wordt dit begrip uiteen gezet. Zo wordt gesproken over wel tien type gelovers van misleidend nieuws of nepnieuws (Burger, 2017). Ook de *Council of Europe* heeft onderzoek naar deze afbakening gedaan (Wardle & Derakhshan, 2017, p. 20). Zij komen met het onderscheid tussen *misinformation*, *disinformation* en *malinformation*. Dit is overgenomen door het Rathenau Instituut en komt op basis hiervan met het onderscheid tussen informatie, misinformatie, desinformatie en laster (Van Keulen, Korthagen, Diederer, & Van Boheemen, 2018, p. 33). Ook door de onafhankelijke *High Level Group* van de Europese Commissie wordt een onderscheid gemaakt in desinformatie en misinformatie (HLEG, 2018). Maar er kan ook sprake zijn van foute, verkeerde of valse informatie die kan ontstaan op het moment dat het proces van (persoonlijke red.) oordeelsvorming wordt beïnvloed, waardoor personen een verkeerde of niet bedoelde betekenis toekennen aan data. De Raad van Europa (RvE) spreekt in dit licht over *information disorder*, oftewel informatieverstoring (Wardle & Derakhshan, 2017, p. 5). Hiermee wordt bedoeld dat objectieve informatievoorziening kan worden verstoord door drie elementen namelijk; *mis-information*, *dis-information* en *malinformation*. Figuur 4 geeft de onderlinge verhouding tussen deze drie elementen weer (Wardle & Derakhshan, 2017, p. 20):



Figuur 4: Information disorder

Met de beschreven termen wordt bedoeld:

- Mis-information, oftewel misinformatie: Onjuiste informatie die wordt verspreid, maar niet bedoeld is om schade te veroorzaken.
- Dis-information, oftewel desinformatie: Onjuiste informatie die willens en wetens wordt gedeeld om te schade te veroorzaken.
- Malinformation, oftewel laster: Juiste informatie die wordt gebruikt om te schaden. Denk hierbij aan privéinformatie die openbaar wordt gemaakt of juiste informatie die op een bepaald tijdstip openbaar wordt gemaakt.

Het Rathenau Instituut hanteert de onderstaande beschrijving (Van Keulen, Korthagen, Diederer, & Van Boheemen, 2018, p. 34):

- Met misinformatie wordt inaccurate informatie bedoeld die min of meer per ongeluk wordt verspreid. Voorbeelden hiervan zijn slachtofferaantallen het plaatsvinden van een aanslag omdat media zo snel mogelijk het laatste nieuws willen brengen, waardoor in de nieuwsvoorziening fouten optreden.
- Met desinformatie wordt informatie bedoeld die opzettelijk wordt gemaakt en verspreid om schade toe te brengen aan personen, groepen, organisaties of landen. Een voorbeeld hiervan is een Russische website die de indruk wekte een officiële

Nederlandse overheidswebsite te zijn en zo foute informatie over de MH-17 verspreidde.

- Met laster wordt waarheidsgetrouwe informatie bedoeld die wordt verspreid om te schaden. Het doel hiervan is om een persoon, sociale groep, organisatie of land te beschadigen, zoals door vervelende informatie te lekken, door te treiteren, en aan te zetten tot haat.

Om deze informatieverstoring te kunnen duiden is het van belang om de fasen en elementen waaruit deze verstoring uit ontstaat. Voor wat betreft informatieverstoring zijn drie elementen van belang (Wardle & Derakhshan, 2017, pp. 25-28), namelijk:

- De *agent*, oftewel de afzender. Dit is de zender van het bericht. Wat hierbij van belang is om te weten wie waarom de boodschap heeft geproduceerd en verspreid. Het is hierbij ook van belang om te onderscheiden wat voor type afzender het is, hoe deze georganiseerd is, wat voor motief de afzender heeft en wat het publiek is dat men wil bereiken. Maar ook hoe geautomatiseerd deze te werk kan gaan. Tot slot is het ook van belang om te weten wat het doel van de boodschap is; is dit inderdaad misleiden of schade aanrichten?
- De *message*, oftewel de boodschap. Dit betreft het bericht zelf. Wat hierbij van belang om te weten is wat voor type boodschap het is, hoe het is opgebouwd en wat de kenmerken zijn. Denk hierbij aan de duur(zaamheid) van de boodschap, de correctheid, de legaliteit maar ook de bedrieglijkheid. Hiermee wordt bedoeld dat bijvoorbeeld een los van de inhoud een logo van een bron is vervalst waardoor het lijkt alsof een bericht namens een organisatie is verstuurd, maar niet zo is. Ook is het van belang om te weten wat het beoogde publiek is van de boodschap.
- De *interpreter*, oftewel de vertaler of ontvanger. Wat hierbij van belang om te weten is hoe iemand het bericht heeft ontvangen en geduid en hoe deze hierop heeft gereageerd. Heeft de ontvanger deze gedeeld en daarmee ook laten blijken of dat hij/zij het eens is of tegenstander is? Of heeft deze de boodschap genegeerd?

Dit staat schematisch weergegeven in figuur 5 (Wardle & Derakhshan, 2017, p. 6) .

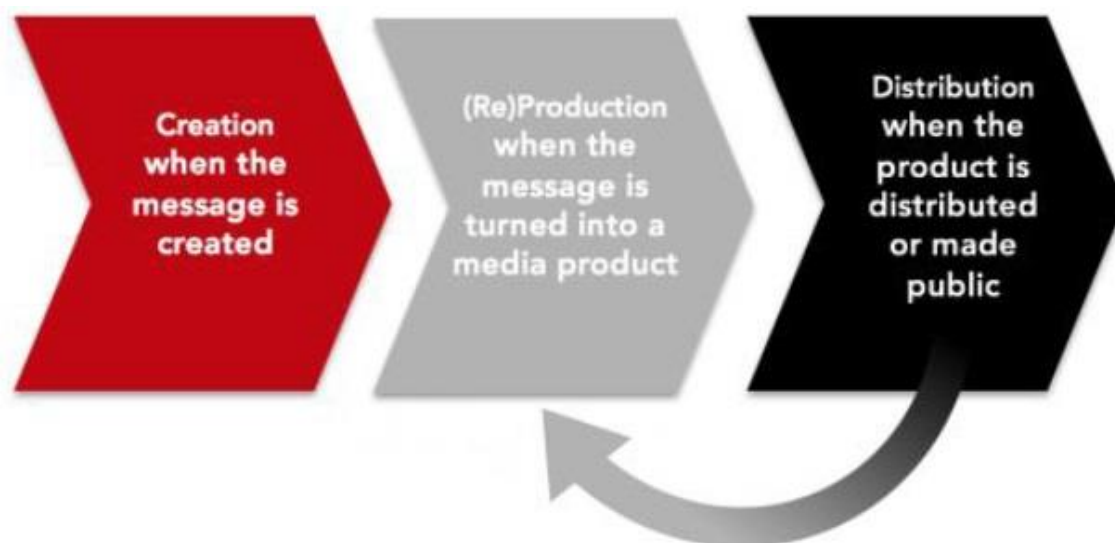




Figuur 5: Elementen informatieverstoring

Daarnaast bestaat informatieverstoring uit drie fases. Deze fases staan schematisch weergegeven in figuur 6 en zijn (Wardle & Derakhshan, 2017, pp. 6-23):

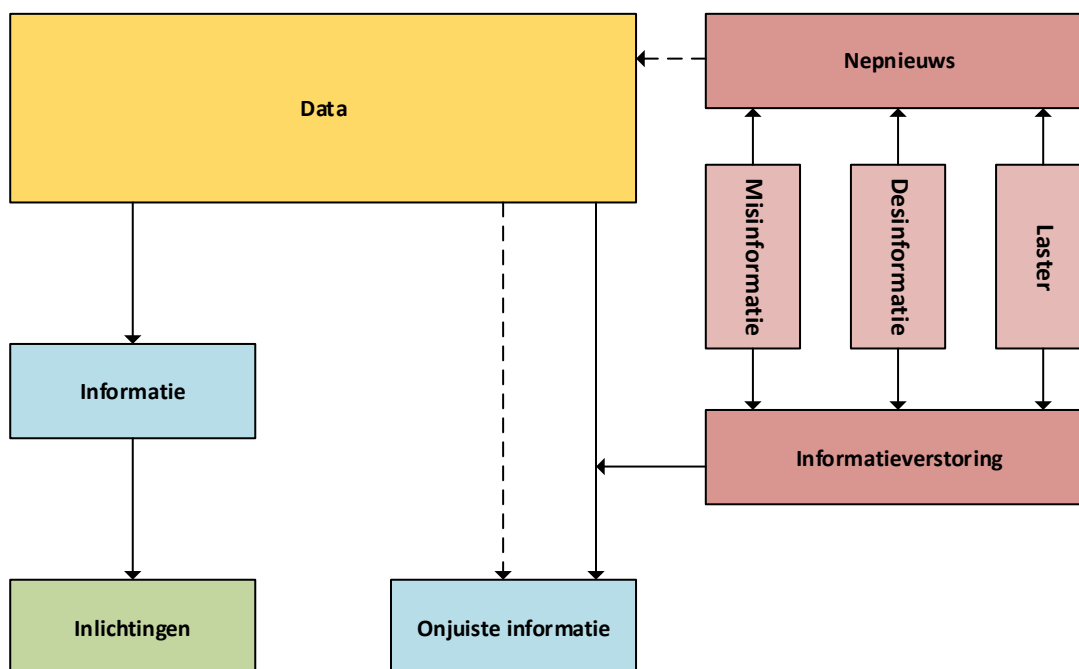
- *Creation*, oftewel het creëren van de boodschap.
- *Production*, oftewel het produceren van de boodschap in het juiste format en vorm om te verspreiden.
- *Distribution*, oftewel het verspreiden of openbaar maken van de inhoud van de boodschap.



Figuur 6: Fases informatieverstoring

De term desinformatie wordt dus op verschillende manieren geïnterpreteerd. Het gaat hierbij niet zozeer over hoe desinformatie geduid wordt, maar hoe het tot stand komt. Als de ontvanger deze boodschap vervolgens weer doorgestuurd, wordt deze zelf zender. Desinformatie is naast misinformatie en laster dus maar één vorm van nepnieuws wat van invloed is op de vorming van informatie en hiermee kan leiden tot informatieverstoring. Op basis van dit tussentijds opgedane inzicht wordt daarom in het verdere onderzoek in plaats van specifiek de term ‘desinformatie’ het begrip ‘nepnieuws’ gebruikt als in dit onderzoek nepnieuws in de brede zin van het woord wordt bedoeld<sup>12</sup>.

Nepnieuws kan van invloed zijn op de data die wordt gebruikt om informatie te vormen. Weggeman zegt immers dat alles data is, dus ook nepnieuws. Maar nepnieuws kan ook het proces van informatievorming verstoren. Dit heet dan informatieverstoring. Figuur 7 geeft dit schematisch weer.



Figuur 7: Onderscheid nepnieuws en informatieverstoring

#### 4.5. Beeldvorming

Artikel 2.4.1. Bvr beschrijft dat tijdens een crisis een totaalbeeld moet worden bijgehouden. Beeldvorming wordt op veel verschillende manieren uitgelegd. In (inter)nationale literatuur wordt in plaats van beeldvorming ook gesproken over een *common operational picture* (COP), *situational awareness* (SA) of *shared situational awareness* (SSA), maar wat is dan het verschil

<sup>12</sup> Dit is voortschrijdend inzicht op basis van de eerste onderzoeksresultaten. De onderzoeksvraag en deelvragen wijzigen inhoudelijk niet, maar dit de schriftelijke weergave wijkt hierdoor wel af van de van de onderzoeksvraag en deelvragen zoals deze staan beschreven in hoofdstuk 2.

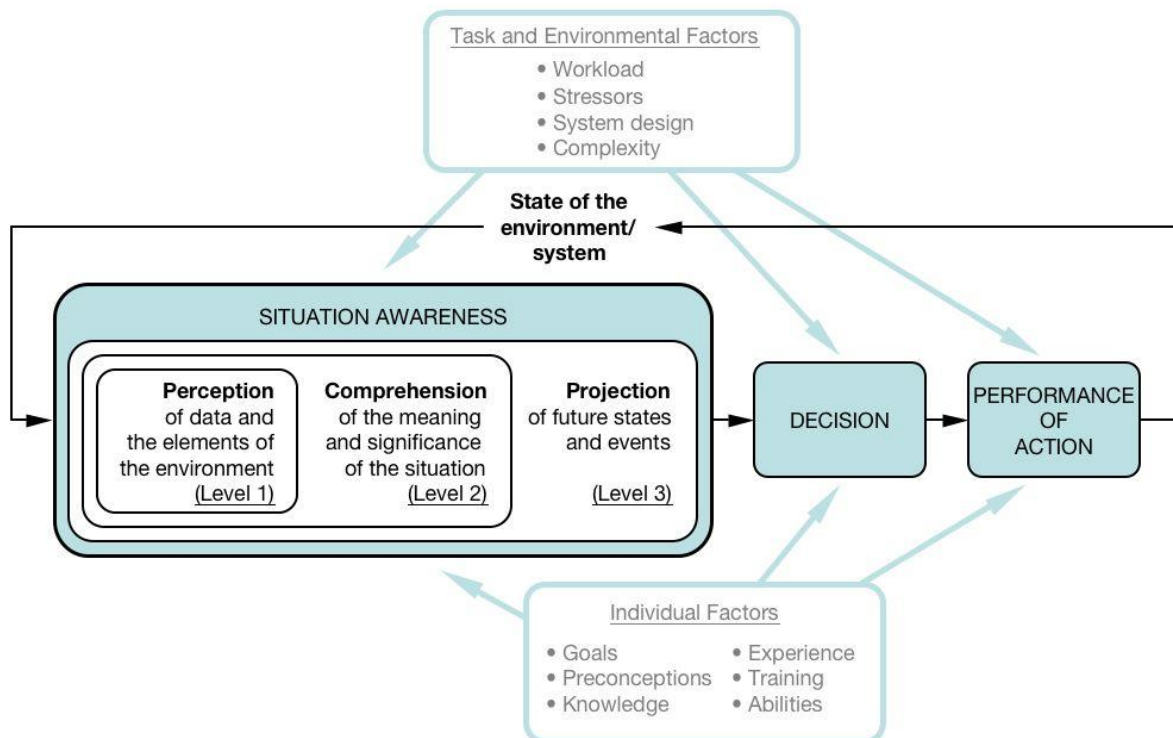
tussen deze varianten? Een *common operational picture* biedt belanghebbenden tegelijkertijd een gezamenlijk beeld van de inzet, terwijl een *operational picture* verwijst naar een individueel beeld van een inzet. Een *common operational picture* wordt daarom ook wel omschreven als 'een enkele identieke weergave van relevante informatie die door meer dan één commando wordt gedeeld' (Sophronides, Papadopoulou, Giaoutzi, & Scholten, 2017, p. 16) . En daar waar een *common operational picture* is gericht op het delen van relevante informatie, is een *situational awareness* ervoor bedoeld om een gezamenlijke bewustwording van de situatie te creëren. Niet alle informatie is immers relevant voor iedereen.

*Situational awareness* gaat dus over hoe een individu of team de situatie doorgrondt waarin ze opereren (Van Dijke, 2015, p. 1). Endsley beschrijft *situational awareness* daarom als de waarneming van de elementen in de omgeving binnen een volume van tijd en ruimte, het begrip van hun betekenis en de weergave van hun status in de nabije toekomst (Endsley M. R., 1995, p. 36). McKeown beschrijft dit als het bewust zijn van wat er om je heen gebeurt en begrijpen wat die informatie voor jou betekent voor in het heden en in de toekomst. Hierbij zijn alleen de stukjes van de situatie die relevant zijn voor de taak in kwestie belangrijk voor *situational awareness* (McKeown, 2013, p. 727).

Endsley (Endsley M. R., 1995, pp. 36-37) geeft hierbij aan dat *situational awareness* bestaat uit drie niveaus:

- Waarnemen (*perception of data and the elements in the environment*).  
Het eerste niveau is om de status, dynamiek en eigenschappen van relevante elementen in de omgeving waar te nemen of op te merken.
- Begrijpen (*comprehension of the current situation*).  
Het tweede niveau gaat verder dan alleen op de hoogte van de elementen die aanwezig zijn. Het gaat er hierbij ook om deze te kunnen duiden binnen de context van de operatie of opdracht.
- Projecteren (*projection of future status*).  
Het derde niveau houdt in dat er het vermogen moet zijn om komende acties van relevante omgevingselementen in te kunnen schatten zodat hier in de toekomst rekening mee kan worden gehouden.

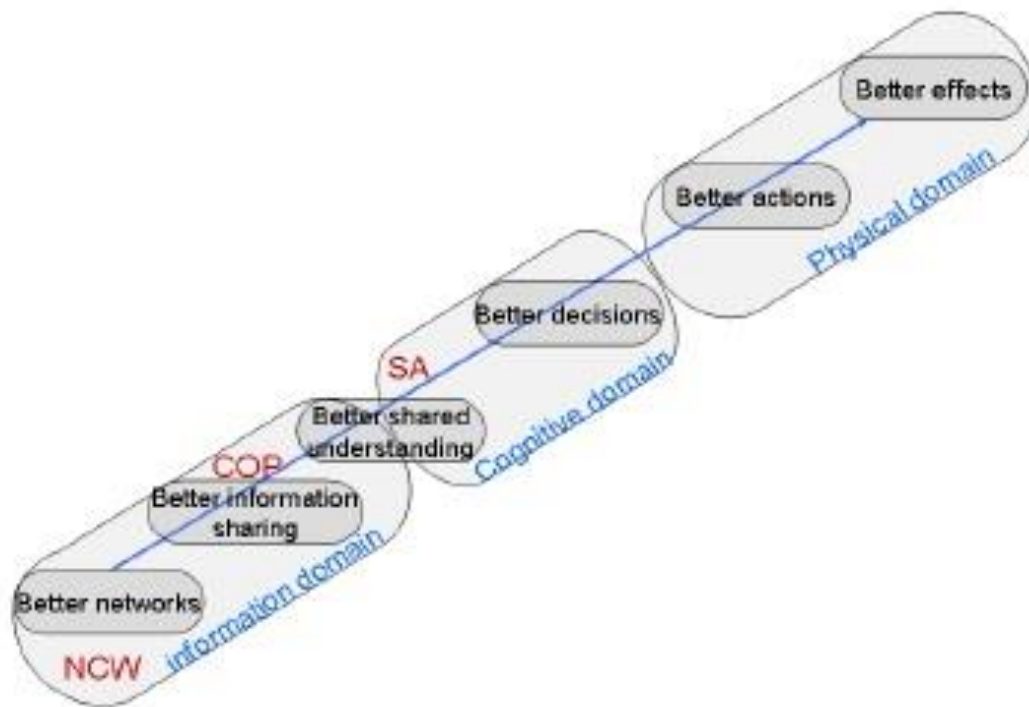
Figuur 8 geeft dit schematisch weer (Wikipedia, 2018).



Figuur 8: Samenstel situational awareness

Ook het (geïntegreerd) begrijpen en vertalen van deze informatie is van belang, zodat deze resultaten met de gestelde doelen kan worden vergeleken. Maar *situational awareness* heeft ook betrekking op het kunnen inschatten van toekomstige verwachtingen die van belang zijn voor de besluitvorming, zodat hier rekening mee kan worden gehouden (Endsley M. R., 1995). *situational awareness* is daarom gebaseerd op veel meer dan alleen het waarnemen van informatie over de omgeving.

Een *common operational picture* is niet altijd voldoende en dus niet hetzelfde als *situational awareness*. Een *common operational picture* moet worden gezien als een informatieve plot van de situatie, terwijl *situational awareness* erover gaat dat je de situatie ook begrijpt en snapt wat dit kan gaan betekenen om zo in te spelen op ontwikkelingen. Om de *situational awareness* van de verschillende betrokken individuen en teams beter te ondersteunen moet rekening worden gehouden met de specifieke informatiebehoefte van de betrokkenen. Het is dus van belang om naast een *common operational picture* ook een *shared situational awareness* te krijgen. Figuur 9 geeft dit schematisch weer (Sophronides, Papadopoulou, Giaoutzi, & Scholten, 2017, p. 12).



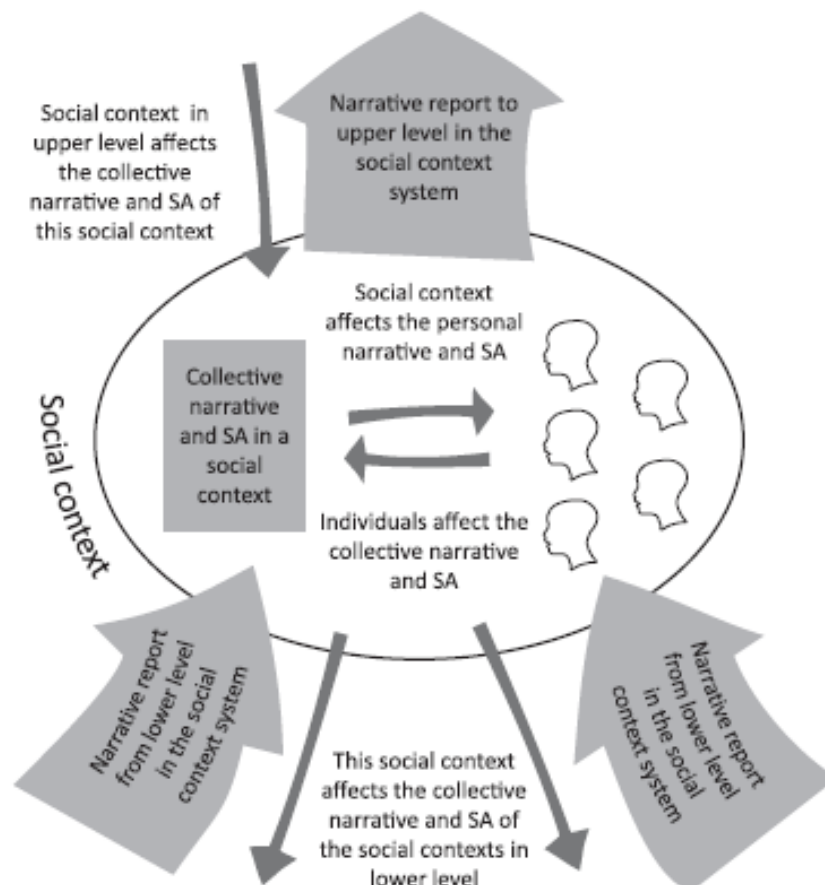
Figuur 9: Common operational picture vs. situational awareness

Daar waar dus op COPI niveau wordt gestreefd naar een *common operational picture*, zou het streven moeten zijn om binnen het ROT (*shared*) *situational awareness* te krijgen.

Sophonides et al. concluderen dat het de wens is dat alle niveaus bij alle informatie kunnen en zo zelf kunnen bepalen welke informatie voor welk niveau relevant is. Door het werken met een hiërarchisch systeem waarin informatie wordt vertaald over meerdere niveaus wordt informatie gekleurd en bestaat zelfs de kans dat informatie verloren gaat. De manier waarop mensen informatie verzamelen is van invloed op de manier waarop *situational awareness* wordt vorm gegeven (Sophronides, Papadopoulou, Giaoutzi, & Scholten, 2017, p. 24). Luukkala zegt hierover dat beeldvorming bestaat uit drie stappen: 1) personen moeten de juiste informatie verzamelen, 2) personen moeten deze informatie begrijpen als één geheel en 3) personen moeten deze informatie vervolgens vertalen naar de te bereiken doelen om te anticiperen op ontwikkelingen. Deze drie stappen komen overeen met eerder beschreven niveaus van Endsley.

Het verzamelen van informatie over een situatie gebeurt vaak automatisch en onbewust op basis van persoonlijke ervaringen en de sociale context van de persoon. Om vervolgens de verzamelde informatie te kunnen begrijpen maakt een persoon hier een 'eigen' verhaal van. Dit gebeurt onbewust op basis van intuïtie in het hoofd van de persoon. Vervolgens maakt de persoon op basis van zijn 'eigen' verhaal een inschatting voor de toekomst. Dit is een complex

iets, omdat de persoon hiervoor het te volgen proces en de omgeving die hierop van invloed kan zijn moet kennen. (Luukkala & Virrantaus, 2014, p. 199). In de context van het ROT is dit lastig omdat de omgeving dynamisch is en daardoor niet altijd te voorspellen is. Hiermee zegt Luukkala dat een persoon een 'eigen' gekleurd beeld van een situatie maakt en hiermee andere niveaus voedt. Om beeld te kunnen vormen is dus (bijna automatisch) altijd oordeelsvorming aan de orde. Echter de informatie waarop een persoon zijn beeld vormt is niet meer zuiver, want deze is al gekleurd. Daarnaast is ook de persoonlijke omgeving (de sociale context) waarin de persoon zich bevindt hierop van invloed. Naast de verzamelde informatie zijn dus ook de beelden van hogere en lagere niveaus samen met de omgeving van invloed op de beeldvorming van een persoon. En vervolgens is dit beeld weer van invloed op de beeldvorming van de andere niveaus. Dit geeft Luukkala door middel van figuur 10 schematisch weer (Luukkala & Virrantaus, 2014, p. 200).

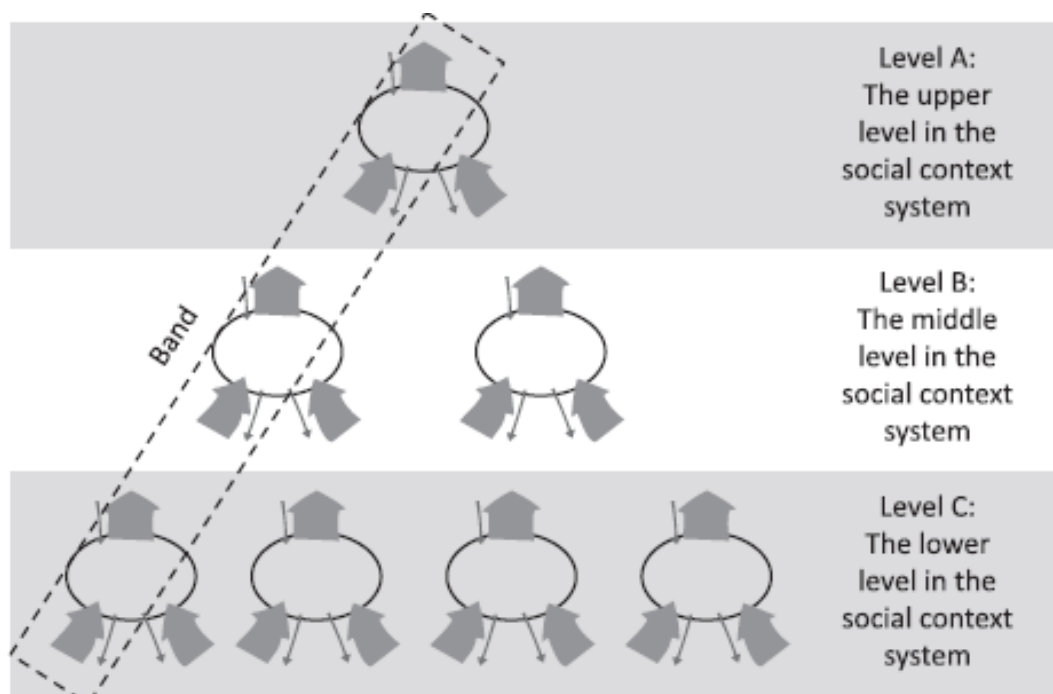


Figuur 10: Individuele en gezamenlijke beeldvorming

Luukkala beschrijft daarnaast dat *situational awareness* (SA) vaak wordt verbeterd door informatiesystemen die de informatievergaring en -deling bevorderen en besluitvorming ondersteunen (Luukkala & Virrantaus, 2014, p. 191). Luukkala merkt hierbij ook op dat hierbij

*lower levels* van invloed zijn op de sociale omgevingen van *upper levels* in het *social context system*. Verschillende niveaus beïnvloeden elkaar hierin, omdat de *social context* van een lager niveau (on)bewust het de *social context* van een hoger niveau beïnvloed. Dit gebeurt ook binnen de crisisstructuur. Het beeld van het COPI (*lower level*) vormt samen met de eigen context van het ROT de input van voor de beeldvorming van het ROT (*middle level*). Vervolgens wordt het beeld van het ROT de input voor de beeldvorming van het BT (*upper level*) op basis waarvan het BT, vanuit haar eigen context, haar eigen beeld vormt.

*Situational awareness* wordt op basis van de input van verschillende actoren vormgegeven en vervolgens voedt dit een hoger niveau. Schematisch geeft Luokkala dit in figuur 11 weer (Luokkala & Virrantaus, 2014, p. 200).



Figuur 11: Invloed lower level op upper level

Op basis van Luokkala is te stellen dat het gezamenlijk zorgen voor een *common operational picture of situational awareness* automatisch wordt beïnvloed door de individuele beeldvorming (Luokkala & Virrantaus, 2014). Een gezamenlijk beeld wordt ook nog eens in het overleg gezamenlijk beoordeeld, maar voordat het beeld wordt geschetst heeft al een individuele beoordeling plaatsgevonden. Deelnemers in het ROT beïnvloeden door persoonlijk (eigen) oordelen daarmee (onbewust) het gezamenlijke beeld of opinie. Oordeelsvorming kan namelijk niet alleen gezamenlijk plaatsvinden, dat gebeurt ook al door iedere deelnemer afzonderlijk.

Zoals eerder beschreven verwerkt een mens informatie dat hij/zij opneemt vanuit zijn/haar omgeving en dit leidt tot een bepaald gedrag als output. (Zwaard & De Koning, 2015, p. 63).

Rasmussen beschrijft dit op drie niveaus; *skill based*, *rule based* en *knowledge based* (Rasmussen, 1983). Kijkend naar deze niveaus kan ook de link worden gelegd met de eerder beschreven Weggeman. De cirkel is dan weer rond. Tabel 6 geeft dit schematisch weer.

Niveau	Rasmussen	Weggeman
Routine niveau (Skill based)	Keuzes worden gemaakt op basis van vaardigheden.	Nieuwe data wordt aangeboden, maar niet verwerkt. Individu blijft 'zijn ding' doen en blijft bij bestaande kennis.
Regel niveau (Rule based)	Keuzes worden gemaakt op basis van procedures.	Nieuwe data wordt aangeboden maar dit interesseert individu niet. Oude situatie blijft gehandhaafd en leidt niet tot nieuwe kennis.
Kennis niveau (Knowledge based)	Keuzes worden gemaakt op basis van kennis en ervaring.	Nieuwe data wordt aangeboden en individu gaat deze gebruiken. Dit leidt tot nieuwe kennis.

Tabel 6: Rasmussen vs. Weggeman

Maar hoe verloopt in het ROT dan het proces om te komen tot een gezamenlijke beeldvorming? In het Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing uit 2015 wordt dit in paragraaf 3.4.3. als volgt beschreven:

“Voorafgaande aan het eerste overleg wordt – geïnitieerd door de teamleider / informatiemanager – een begin gemaakt met het verzamelen van (gezien de aard en de locatie van het incident) relevante informatie. Denk hierbij aan bestuurlijke netwerkkaarten en van toepassing zijnde planinformatie. Verder moet snel worden begonnen met het doen van een contextanalyse: welke vitale voorzieningen worden getroffen of bedreigd en welke partijen moeten dus bij de respons worden betrokken? Hieruit ontstaan de thema's en kan ook de vraag worden beantwoord wat de bestaansreden van het coördinatiegremium (COPI, ROT of BT) is. Voor zover deze er niet zijn maken de informatiemanager en de leider heldere werkafspraken. De globale rolverdeling zal zijn dat de informatiemanager zich concentreert op het situationele beeld (beeldvorming), terwijl het zwaartepunt bij de leider meer ligt bij vooruitdenken en (dus) bij oordeelsvorming en besluitvorming. Omdat de leider en de informatiemanager als hecht team moet functioneren, moeten specifieke afspraken worden gemaakt over punten als hoe beide functionarissen elkaar snel kunnen bereiken, hoe nieuw binnengekomen informatie onderling wordt gedeeld en over hoe



uitgezette actiepunten worden gemonitord. Verder kunnen werkafspraken worden gemaakt over inzet van extra ondersteunende capaciteit. Denk bijvoorbeeld aan een plotter die op afstand meewerkt. Het eerste plenair overleg kan starten op initiatief van de leider met het uitspreken van het doel van het crisioverleg en de aanleiding om bijeen te komen. Vervolgens kan deze het woord geven aan de informatiemanager om het beeld te presenteren. Verder volgt het crisioverleg de reguliere volgorde” (Instituut Fysieke Veiligheid, 2015, p. 18).

Zoals uit de voorgaande paragrafen blijkt is het BOB- proces niet gestoeld is op een stevige wetenschappelijke onderbouwing. De heer Treurniet (persoonlijke communicatie, 6 november 2018) geeft hierover aan dat de BOB-methodiek als manier van werken niet als zodanig staat beschreven in les en leerstof, maar dat deze methodiek in de loop der tijd op basis van ervaringen is gegroeid en daarom op deze manier wordt gedoceerd. Uit een gesprek met mevrouw Knollema (persoonlijke communicatie, 12 november 2018) blijkt dat de BOB-methodiek is gebaseerd op basis van opgedane ervaringen. Deze manier van werken is daarom als zodanig opgenomen in het Handboek Informatiemanagement Crisisbeheersing (Instituut Fysieke Veiligheid, 2016, p. 28). Daarnaast geef Knollema (persoonlijke communicatie, 14 november 2018) aan dat de les en leerstof voor de leider ROT is gebaseerd op het referentiekader netcentrisch werken en het landelijk handboek informatiemanagement. Over de manier waarop de BOB-methodiek moet worden gehanteerd bestaat volgens Knollema geen beschreven les- en leerstof.

Een risico wat door het Rathenau Instituut met betrekking tot sociale media wordt beschreven kan zich echter ook voordoen met betrekking tot het beeldvormingsproces van het ROT. Dit zijn zogenaamde filterbubbels (ook informatiecocons of informatiebubbels genoemd) of echokamers. Het Rathenau Instituut zegt hierover dat:

“Filterbubbels ontstaan als personalisatie van nieuwsstromen ervoor zorgt dat de nieuwsconsument een eenzijdig aanbod aan nieuws krijgt voorgeschoteld, bijvoorbeeld doordat selectiesystemen vooral nieuws vanuit een perspectief laten zien waar iemand het mee eens is. (...) Filterbubbels worden echokamers wanneer mensen de binnen hun bubbel gangbare meningen en standpunten tegenover elkaar herhalen en bevestigen.”

(Van Keulen, Korthagen, Diederren, & Van Boheemen, 2018, p. 77).

Als tussenconclusies is daarom te stellen dat dit risico ook binnen het ROT aan de orde is, omdat ook hier in een vaste informatiestructuur veelal met dezelfde mensen dezelfde data wordt gedeeld.

#### 4.6. De BOB-methodiek

Binnen de crisisbeheersing worden verschillende methoden gebruikt om een beeld te vormen van een situatie. Voorbeelden hiervan zijn modellen als METHANE<sup>13</sup> binnen de gezondheidszorg, FABCM<sup>14</sup> binnen de brandweer of BLOOS<sup>15</sup> binnen de politie (Heijnen, 2018). Echter, veel ROT's worden opgeleid in, trainen met en werken volgens de BOB-methodiek.

De BOB-methodiek is een veelgebruikte overlegstructuur om te komen tot gezamenlijk beeld van het incident en de betreffende knelpunten, zodat op basis hiervan kan worden gehandeld. Hiervan zijn verschillende definities, waarbij Van Hijum en Johannink de drie stappen in het licht van Weggeman als volgt beschrijven (Van Hijum & Johannink, 2017, p. 9):

- Beeldvorming is het doelgericht identificeren en analyseren van dan aanwezige feiten en gegevens over risicovolle situaties en handelingsperspectieven daarbij: de transitie van ruwe feiten en gegevens naar data.
- Oordeelsvorming is het vergelijken van die waargenomen data met de bestaande kennis over risicovolle situaties en handelingsperspectieven: de transitie van data naar (nieuwe) informatie en dus kennis.
- Besluitvorming is het toepassen van die (nieuwe) kennis: wat gedaan of nagelaten moet worden en hoe dat moet gebeuren.

De onderzoeksresultaten van Bales en Strodtbeck (Bales & Strodtbeck, 1951) komen grotendeels overeen met de vormgeving van de BOB-methodiek. Binnen dit onderzoek is een groep mensen geanalyseerd die gezamenlijk werkt aan de afronding van een opdracht. Op basis van deze analyse worden de processen *orientation*, *evaluation* en *control* onderscheiden die lijken op beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming. Bales en Strodtbeck beschrijven deze processen als volgt:

- *Orientation* (beeldvorming): een fase waarin de individuele deelnemers behoefte hebben om informatie te verzamelen, vanuit onwetendheid of onzekerheid.
- *Evaluation* (oordeelsvorming): een fase waarin deelnemers de informatie beoordelen.
- *Control* (besluitvorming): de groep komt tot een besluit.

Daarnaast blijkt uit een gesprek met de heer Treurniet, (persoonlijke communicatie, 6-11-2018) dat de BOB-methodiek vooral is gestoeld op basis van *common sense*. Hierbij is vooral gebruik gemaakt van opgedane ervaringen in het kader van vergadertechniek en van gezond

---

<sup>13</sup> Major incident, Exact location, Type incident, Hazards, Access, Number of casualties, Emergency services.

<sup>14</sup> Factfinding, Analyse, Beeldvorming, Communicatie, Monitoring.

<sup>15</sup> Beleid, Locatie, Omstandigheden, Object, Subjecten.

boerenverstand. Zoals eerder is beschreven wordt gebruik gemaakt van verschillende methodieken zoals BLOOS en METHANE, maar Treurniet geeft aan dat deze methoden in principe hetzelfde doel hebben en ongeveer op hetzelfde neerkomen. Het doel van deze methoden is ook om een gezamenlijk beeld te bepalen en daarnaast is ook in deze gevallen sprake van een cyclus.

#### 4.7. Validatie

In de literatuur worden diverse handreikingen gedaan om met nepnieuws of niet-gevalideerde informatie om te gaan. Op de website van Mediawijsheid (Mediawijsheid, 2018) worden allerlei tips gegeven om nepnieuws te leren herkennen, maar deze zijn van algemene aard. Het Vlaamse kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid, kortweg Mediawijs, heeft voor scholen een affiche uitgebracht waarop algemene tips staan weergegeven. Hierbij wordt als 'gouden tip' beschreven dat het van belang is om informatie door middel van verschillende bronnen te verzamelen om geïnformeerd te blijven (Vlaamse kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid, 2018).

Het IFV pleit voor netcentrisch werken. De veronderstelling is namelijk dat dit het beeldvormingsproces versneld, een vollediger beeld van de situatie en bestrijdingsproces oplevert, het betrokken organisaties in staat stelt om op basis van dit vollediger beeld beter te anticiperen op een bepaalde situatie en leidt daarmee met alle crisispartners tot een betere besluitvorming en hiermee een efficiëntere inzet. Daarnaast ondersteunt netcentrisch werken de crisiscommunicatie die hierdoor actueler en transparanter wordt. Benodigde informatie hiervoor is op deze manier sneller en breder beschikbaar en is sneller gevalideerd (Instituut Fysieke Veiligheid, 2015, p. 6). In dit referentiekader wordt daarnaast betoogd dat het zorgdragen voor een gevalideerd beeld belangrijk is en dat daarom regie nemen op beeldvorming cruciaal is. Hierbij wordt erop gestuurd dat informatie wordt gevalideerd en dat blinde vlekken of twijfelpunten worden opgepakt door de relevante actoren binnen de eigen kolom. Daarom wordt voorgesteld om hiervoor te werken met een informatiemanager (Instituut Fysieke Veiligheid, 2015, p. 9). Hoe dit validatieproces er uit ziet (wat moet gebeuren om informatie te valideren en hoeveel tijd dit kost), wordt echter niet in dit document beschreven.

Het Infopunt Veiligheid beschrijft een aantal tips om verkregen informatie te valideren (Infopunt Veiligheid, 2015, p. 16). Deze tips zijn met name gericht op informatie die binnenkomt via sociale media, maar zijn desalniettemin ook in breder perspectief te gebruiken. Samengevat komt dit er op neer dat het van belang is om te kijken naar:

- Wat is de relevantie van het bericht?
- Wat is het doel van het bericht?

- Voor wie is het bericht bedoeld?
- Wie is de bron/afzender van het bericht?
- Wie is in (in)direct contact met de bron? Oftewel, hoe zit de omgeving van de afzender eruit?

Hieruit blijkt dat naast data (op basis waarvan informatie wordt gemaakt) ook metadata een rol speelt. Metadata (of metagegevens) is de data over de data. Dit zijn gegevens die de karakteristieken van gegevens beschrijven. Denk hierbij aan de maker van een stuk, de datum van een document, de gebruikte taal of het bestandsformaat. Dit is dus eigenlijk de context van de data waar informatie van wordt gemaakt (Nationaal Archief, 2018). Door deze data te analyseren kan worden bepaald, los van de inhoud van de berichten, welke onderwerpen of thema's de aandacht hebben van de omgeving in (online) media en of dat hier op moet worden ingespeeld. Door middel van een operationele omgevingsanalyse kan dit worden vormgegeven (Infopunt Veiligheid, 2015, p. 19). Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de impactcriteria zoals staan vernoemd in het regionaal risicoprofiel op basis waarvan de informatiebehoefte voor het ROT kan worden vastgesteld.

Ook de HLEG van de Europese Commissie maakt op basis van haar onderzoek een aantal korte en lange termijn aanbevelingen hoe integraal om te gaan met nepnieuws binnen de EU (HLEG, 2018, p. 35)<sup>16</sup>. Deze aanbevelingen komen er vrij vertaald op neer dat:

- Vergroot de transparantie van de digitale informatiewereld en het systeem hierachter;
- Bevorder het gebruik van en scherp initiatieven aan om met nepnieuws bekend te worden en dit tegen te gaan, en biedt hulp aan gebruikers in het navigeren door de digitale informatieomgeving;
- Ontwikkel hulpmiddelen om gebruikers en journalisten bij te staan en bevorder een positieve betrokkenheid in snel evoluerende informatietechnologieën;
- Borg en bescherm de diversiteit en duurzaamheid van het Europese mediasysteem;
- Stroomlijn de effectiviteit van de maatregelen tegen nepnieuws door middel van verder onderzoek naar de impact hiervan in Europa en borg dit door middel van een project.

In de sociale media analyse met betrekking tot de NOS-gijzeling wordt gesproken over het zelfcorrigerende karakter van sociale media (in dit geval Twitter) wat kan worden gezien als soort van veiligheidsklep. Het blijkt dat Twitteraars elkaar via Twitter aanspreken, corrigeren

---

<sup>16</sup> Interessant hierbij om te vermelden is dat 38 van de 39 betrokken leden van de HLEG vóór vaststelling van het rapport hebben gestemd. Eén partij heeft het rapport aangehouden met de motivatie dat de scope van dit rapport niet compleet lijkt te zijn. Zij beschouwen *clickbait* als een van de potentiële bronnen van nepnieuws maar dit blijft buiten beschouwing. Zij merken op dat de bestrijding van nepnieuws bij de bron moet worden aangepakt (HLEG, 2018, p. 40).

en bijsturen wat verkeerde informatie betreft (Jong & Dückers, 2016, p. 340). Op basis van deze analyse valt op dat 1) afzenders van foute of verkeerd begrepen informatie zelf het initiatief nemen om dit te herstellen, 2) gebruikers proberen een beeld te krijgen van de situatie en daarom constant informatie valideren en 3) dat nieuwe informatie die van invloed is op de discussie via sociale media wordt opgepikt waardoor dit weer positief bijdraagt aan het zelfcorrigerende vermogen (Jong & Dückers, 2016, p. 343). Onderzoekers maken hierbij wel de opmerking dat verder onderzoek naar dit fenomeen van zelfcorrectie binnen sociale media gewenst is om te onderzoeken of dat dit sterker wordt naarmate het gemakkelijker wordt om feiten te checken. Social media kan hierin dus worden beschouwd als een openbaar gesprek of publiek debat met (soms) steekhoudende informatie of een feitelijke onderbouwing. Een tip zou daarom zijn om niet alleen berichtgeving maar ook reacties op berichtgeving te checken, omdat reacties op nepberichten kunnen leiden naar bronnen van nepnieuws.

In de evaluatie naar aanleiding van de NOS-gijzeling maakt Crisislab een aantal aanbevelingen over het delen van informatie door middel van verschillende informatiesystemen. Zo wordt gesteld dat voor het delen van belangrijke informatie niet alleen kan worden vertrouwd op het delen door middel van elektronische systemen als enige middel. Belangrijke informatie zal ook *face-to-face* moeten worden gedeeld (Scholtens, Helsloot, & Vlagsma, 2015, p. 30). In de hectiek van een crisis heeft het vullen van multidisciplinaire systemen boven eigen monodisciplinaire systemen geen prioriteit, waardoor onjuistheden in de formulering ontstaan van wat wordt ingevuld. Om dit te voorkomen wordt aanbevolen om belangrijke informatie ook mondeling door te geven om zo te borgen dat deze informatie in de juiste vorm en strekking wordt ontvangen (Scholtens, Helsloot, & Vlagsma, 2015, p. 37).

*The Council of Europe* schrijft in haar onderzoek over termen als *factchecking* en *debunking* om in te spelen op nepnieuws. *Factchecking* betreft hier controleren van de juistheid van informatie. Met *debunking* wordt het ontmaskeren van onwaarheden en het aantonen bedoeld waar berichten daadwerkelijk vandaan komen of betrekking op hebben. Dit heeft betrekking op het aantonen van de onjuistheid van berichten of informatie. Daarnaast wordt geconcludeerd dat een effectieve strategie van nepnieuws bestaat uit het uitlokken van een emotionele reactie, de kracht van herhaling, een sterk visueel beeld en een krachtig verhaal. Daarom zouden deze elementen ook in de oplossing tegen nepnieuws terug moeten komen. Het simpel sturen van tegenberichten om nepnieuws tegen te gaan heeft geen daarom geen nut (Wardle & Derakhshan, 2017, p. 78). Daarnaast maakt Wardle e.a. de aanbeveling om verder te onderzoeken waarom mensen nepnieuws verspreiden en hoe hier dan op kan worden ingespeeld (Wardle & Derakhshan, 2017, p. 79). Relevante aanbevelingen uit dit onderzoek voor het ROT zijn dat aandacht moet zijn voor bewustwording en training in de

omgang met nepnieuws, *debunk* niet alleen inhoud van berichten maar ook afzenders en treedt eerlijk en transparant op (Wardle & Derakhshan, 2017, p. 80 e.v.).

In het kader van het vertalen van data naar informatie is in voorgaande paragrafen ook over *intelligence* geschreven. In het Handboek Analyse van de Koninklijke Landmacht wordt gesproken over het analytische werk- en denkproces (Voulon, 2010, p. 33 e.v.). Door middel van dit proces wordt een aantal stappen doorlopen op basis waarvan informatie wordt geanalyseerd en gevalideerd. In dit analytisch procesmodel wordt als aanvullende stap op de analyseopdracht initieel beoordelen genoemd. Hierbij wordt ook ingegaan op de eigen (persoonlijke) perceptie. In het Handboek Analyse staat hierover:

“Een goede analyseopdracht geeft dus enorme voordelen, maar kan nooit voorkomen dat men het analytisch denkproces ingaat met initiële oordelen en conclusies. We nemen immers ons eigen persoonlijke referentiekader mee, onze eigen versie van de wereld om ons heen, onze eigen perceptie. Door de stappen daarna op juiste wijze te volgen hoeft dit echter geen belemmering te zijn. In deze fase gaat het om het bewustzijn dat de eigen perceptie deel uitmaakt van het analytisch proces en dat dit kan leiden tot met name persoonlijke analytische valkuilen. Hoe beter men zichzelf kent, hoe minder hinder men hiervan zal ondervinden in het analytisch denkproces.”  
(Voulon, 2010, p. 34).

De volgende stap van het analytisch procesmodel is het formuleren van analytische vragen. Daarnaast gaat het handboek in op een aantal technieken op basis waarvan verzamelde data kan worden gewogen en gewaardeerd (Voulon, 2010, p. 134).

#### 4.8. Impact

Het is de taak van het ROT om zich te richten op de aanpak van een (dreigende) aantasting van de openbare orde en (algemene) openbare veiligheid en hierbij te proberen om de ‘impact’ hiervan te beperken of te voorkomen.

In het Nationaal Veiligheidsprofiel (NVP) wordt impact gedefinieerd als de ernst van een potentiële ramp of crisis (Analistennetwerk Nationale Veiligheid, 2016, p. 9). In het NVP worden vijf nationale veiligheidsbelangen genoemd op basis waarvan diverse impactcriteria zijn beschreven. Deze veiligheidsbelangen staan weergegeven in figuur 12 (Analistennetwerk Nationale Veiligheid, 2016, p. 21).

De vijf nationale veiligheidsbelangen	
Territoriale veiligheid:	<p>“Het ongestoord functioneren van Nederland als onafhankelijke staat in brede zin, dan wel de territoriale integriteit in enge zin.”</p> <p><i>Dit betreft zowel het fysieke grondgebied en bijbehorende infrastructuur als het imago en de reputatie van ons land.</i></p>
Fysieke veiligheid:	<p>“Het ongestoord functioneren van de mens in Nederland en zijn omgeving.”</p> <p><i>Dit betreft de gezondheid en het welzijn van mensen. Criteria zijn aantallen doden en zwaargewonden en gebrek aan primaire levensbehoeften zoals voedsel, energie, drinkwater en adequate huisvesting.</i></p>
Economische veiligheid:	<p>“Het ongestoord functioneren van Nederland als een effectieve en efficiënte economie.”</p> <p><i>Dit betreft zowel economische schade (kosten) als de vitaliteit van onze economie (bijvoorbeeld sterke toename werkloosheid).</i></p>
Ecologische veiligheid:	<p>“Het ongestoord blijven voortbestaan van de natuurlijke leefomgeving in en nabij Nederland.”</p> <p><i>Dit betreft aantasting van natuur, milieu en ecosystemen.</i></p>
Sociale en politieke stabiliteit:	<p>“Het ongestoorde voortbestaan van een maatschappelijk klimaat waarin individuen ongestoord kunnen functioneren en groepen mensen goed met elkaar kunnen samenleven binnen de verworvenheden van de Nederlandse democratische rechtstaat en daarin gedeelde waarden.”</p> <p><i>Dit betreft aantasting van vrijheid van handelen, de democratische rechtstaat, de kernwaarden van onze samenleving, en het al dan niet optreden van grootschalige sociaal-maatschappelijke onrust en daarmee gepaard gaande emoties (angst, woede, verdriet).</i></p>

Figuur 12: De veiligheidsbelangen

De onderliggende impactcriteria van de veiligheidsbelangen staan weergegeven in figuur 13 (Analistennetwerk Nationale Veiligheid, 2016, p. 31).

De impactcriteria, gerelateerd aan de vijf nationale veiligheidsbelangen	
Territoriale veiligheid:	<p>1.1 Aantasting van de integriteit van het grondgebied en de digitale ruimte</p> <p>1.2 Aantasting van de integriteit van de internationale positie van Nederland</p>
Fysieke veiligheid:	<p>2.1 Doden</p> <p>2.2 Ernstig gewonden en chronisch zieken</p> <p>2.3 Gebrek aan primaire levensbehoeften (lichamelijk lijden)</p>
Economische veiligheid:	<p>3.1 Kosten</p> <p>3.2 Aantasting van de vitaliteit van de Nederlandse economie</p>
Ecologische veiligheid:	<p>4.1 Langdurige aantasting van het milieu en de natuur (flora en fauna)</p>
Sociale en politieke stabiliteit:	<p>5.1 Verstoring van het dagelijkse leven</p> <p>5.2 Aantasting van de democratische rechtstaat</p> <p>5.3 Sociaal-maatschappelijke impact</p>

Figuur 13: De impactcriteria

Maar hoe kan dan de impact van nepnieuws worden beoordeeld? Om de impact van nepnieuws te kunnen duiden wordt in dit onderzoek uitgegaan van het veiligheidsbelang ‘sociale en politieke stabiliteit’, omdat dit veiligheidsbelang het meest aansluit bij de context waarbinnen het ROT opereert en de taak dit het ROT heeft. Dit belang is met name interessant,

omdat in het kader hiervan wordt gesproken over de mogelijkheid van het ontstaan sociaal-maatschappelijke onrust, doordat het dagelijks leven hierdoor kan worden verstoord.

De overige vier belangen zijn niet of minder relevant voor dit onderzoek. Territoriale veiligheid is gericht op het landsbelang, wat niet echt de context is waarbinnen het ROT opereert. Fysieke veiligheid is gericht op gezondheid en welzijn van mensen, maar het is niet aannemelijk dat nepnieuws hier direct op van invloed is. Een gerucht over meer doden of meer slachtoffers door mogelijk gifgas bij een incident gaat over de sociaal-maatschappelijke impact (maatschappelijke onrust). Economische veiligheid is vooral gericht op economische gevolgen van een ramp of crisis. Wellicht dat nepnieuws leidt tot financiële gevolgen op een kleinere schaal, maar dit zou dan blijken uit dit onderzoek. Ecologische veiligheid is niet relevant, omdat het niet aannemelijk is dat nepnieuws binnen de context van het ROT uiteindelijk leidt tot een langdurige aantasting van flora en fauna.

Om te kunnen beoordelen of dat nepnieuws van invloed is, is het vooral van belang om aan te tonen of dat nepnieuws leidt tot maatschappelijke onrust. Om het begrip 'maatschappelijke onrust' te kunnen duiden, en dit hiermee ook aan te kunnen tonen, beschrijft het ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) op basis van haar onderzoek naar maatschappelijke onrust drie typen van maatschappelijke reacties na incidenten (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2014, p. 15):

- Maatschappelijke commotie: de maatschappelijke behoefte om emoties en opvattingen te uiten, bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten en risico's. Het praten over incidenten en risico's kan dienen als een gezonde ontlading van de emotie. Het maatschappelijk verkeer wordt niet drastisch beïnvloed.
- Maatschappelijke bezorgdheid: de maatschappelijke zorgen die door een incident of risico zijn ontstaan en die tot actie leiden bij groepen in de samenleving, waarbij onbedoeld het normaal maatschappelijk verkeer verstoord kan worden.
- Maatschappelijke agressie: de maatschappelijke acties naar aanleiding van een incident of risico die doelbewust gericht zijn op het verstoren van het normaal maatschappelijk verkeer.

Deze driedeling kan ook door het ROT worden gebruikt.

De impactcriteria zoals weergegeven in figuur 13 staan ook beschreven in het Referentiekader Regionaal Risicoprofiel (Instituut Fysieke Veiligheid, 2016, p. 59). In dit risicoprofiel staat



beschreven dat crisiscommunicatie het vijfde basisvereiste<sup>17</sup> zou moeten zijn binnen de rampenbestrijding en crisisbeheersing, omdat gezien het toenemende gebruik van sociale media dit een belangrijk middel kan zijn in het kader van impactbeheersing. Het IFV schrijft hierover:

“Crisiscommunicatie is “het – ten tijde van een (dreigende) ramp of crisis door of namens het algemeen en functioneel bestuur – verschaffen van informatie aan de bevolking over de oorsprong, omvang en de gevolgen van een ramp of crisis inclusief de door de bevolking daarbij te volgen gedragslijn”. (...) Het is evident dat het een belangrijk instrument is om te komen tot het reduceren van de “verstoring van het dagelijkse leven” en de sociaal psychologische impact.”

(Instituut Fysieke Veiligheid, 2016, p. 54).

In diverse literatuur zijn (mogelijke) gevolgen van nepnieuws beschreven. Een mogelijk gevolg van nepnieuws zou een toename van het wantrouwen tegenover nieuwsvoorzieningen kunnen zijn, maar dit valt mee. Nieuwsmedia worden in Nederland als betrouwbaar gezien omdat deze onafhankelijk van politieke of overheidsinmenging zou zijn en hiermee dus objectief zijn (Van Keulen, Korthagen, Diederer, & Van Boheemen, 2018, p. 26). Het Rathenau Instituut concludeert op basis van een bestudering van openbare databases dat ook de verspreiding van nepnieuws in Nederland vooralsnog lijkt mee te vallen. Daarnaast wordt gerefereerd naar een Amerikaans onderzoek waaruit blijkt dat ook weinig bewijs is gevonden voor de relatie tussen polarisatie en de verspreiding van nepinformatie (binnen netwerken van sociale media gebruikers) (Van Keulen, Korthagen, Diederer, & Van Boheemen, 2018, p. 57). Echter is personalisatie<sup>18</sup> in meer en mindere mate in verschillende varianten aan de orde. Dit zou kunnen leiden tot informatiebubbels, filterbubbels of echokamers<sup>19</sup>, maar tot op heden is het empirisch onderzoek naar personalisatie van het online nieuwsaanbod gering (Van Keulen, Korthagen, Diederer, & Van Boheemen, 2018, p. 78 e.v.).

Ook HLEG stelt dat nader onderzoek naar de gevolgen van nepnieuws wenselijk is, omdat op de vraag of dat nepnieuws gevolgen heeft nog geen sluitend antwoord te geven is (HLEG, 2018).

---

<sup>17</sup> De andere vier basisvereisten zijn: melding & alarmering, op- & afschaling, leiding & coördinatie en informatiemanagement (Andersson Elffers Felix & Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement COT, 2007, p. 3).

<sup>18</sup> Met personalisatie wordt de verpersoonlijking van nieuwsaanbod bedoeld. Hierop zijn kunstmatige intelligentie, algoritmes en big data van toepassing. Personalisatie kan gebruikergedreven of systeemgedreven zijn. Gebruikergedreven is wanneer de gebruiker zélf aangeeft op basis van welke filters hij nieuwsaanbod gefilterd wil zijn en systeemgedreven houdt in dat nieuws automatisch wordt gefilterd op basis van eerdere keuzes, keuzes van vrienden of persoonlijke kenmerken (Van Keulen, Korthagen, Diederer, & Van Boheemen, 2018, p. 14).

<sup>19</sup> Zie pagina 48.

Het Infopunt Veiligheid beschrijft dat de waarde van (sociale) media voor beeldvorming toeneemt en dat de waarde van een goede omgevingsanalyse daarom niet mag worden onderschat (Infopunt Veiligheid, 2014). Door middel van sociale media kunnen geruchten worden verspreid of worden ingeperkt. Sociale media kan zorgen voor beeldvorming op basis van verkeerde informatie, met als resultaat een verkeerd beeld. Dit heeft dan gevolgen voor de duiding van het incident naar de maatschappij. De impact van een incident kan worden vergroot door het delen van verkeerde informatie of beelden. (Infopunt Veiligheid, 2015, p. 15). Er staat in de publicatie niet nader beschreven wat wordt bedoeld met impact of in welke mate dit aan de orde kan zijn.

Volgens het COT is nepnieuws een gevaar voor de oordeelsvorming en wellicht kan leiden tot escalatie of kan het aantasten van het vertrouwen in (wetenschappelijke) instanties aantasten, aldus opgeschreven in het dreigingsbeeld voor onderwijs. Ook waarschuwt het COT voor het gevaar dat beeldvorming zijn eigen dynamiek en leven gaat leiden doordat een bepaald beeld van een persoon of gebeurtenis wordt neergezet (Van der Varst, Kaptein, Kuipers, & Dalmeijer, 2018, p. 5). Ook in deze documentatie is geen duidelijke verklaring over de mogelijke impact terug te vinden. Het betreffen ook hier vooral algemene opmerkingen zonder specifieke onderbouwing.

Naar aanleiding van de NOS-gijzeling, het kraanongeval en de aanvaring met de stuw is een aantal onderzoeksrapporten verschenen. In deze rapportages wordt beschreven hoe, in meer of mindere mate, geen of verkeerde informatie van invloed was op de beeldvorming en wat voor gevolgen dit had.

Door het COT wordt in haar rapportage over de NOS-gijzeling gesteld dat externe beeldvorming door media en politiek de nadruk lag op de verstoring van NPO 1. Berichtgeving via teletekst, radio en internet bleef immers mogelijk (Kaptein, Kaouass, & Zannoni, 2015, p. 30). Ook Crisislab heeft onderzoek gedaan naar het NOS-incident. Onderzoekers stellen dat zowel het ROT als de 'crisisdriehoek' met name druk waren met beeldvorming (Scholtens, Helsloot, & Vlagsma, 2015, p. 14). Dit onderzoek is met name gericht op het verloop van het incident en het nemen van het een zogenaamd topbesluit; het inschatten of dat het een eenmansactie betrof en of daarom wel of niet landelijk opschalen naar aanleiding van de landelijke bomdreiging. Crisislab concludeert hier dat gremia - die veel tijd besteden aan de beeldvormingsfase in plaats van aan het nemen van topbesluiten - buitenspel worden gezet, omdat deze beslissingen dan namelijk in het veld worden genomen (Scholtens, Helsloot, & Vlagsma, 2015, p. 24). Crisislab beschrijft echter niet hoe erg het is dat deze besluiten dan door andere gremia worden genomen. De inzet van het van het Ondersteuningsteam

Brandweer<sup>20</sup> (OTB) om de situatie rondom de gelijktijdige gijzeling in België te weerleggen wordt door Crisislab als actie genoemd (Scholtens, Helsloot, & Vlagsma, 2015, p. 15). Wat betreft informatiemanagement en de invloed hiervan op de beeldvorming van het ROT, doet Crisislab een interessante bevinding: onder tijdsdruk gaat het gebruik van monodisciplinaire informatiesystemen (zoals live journaal politie) voor het gebruik van multidisciplinaire informatiesystemen gaan (zoals LCMS), omdat de multidisciplinaire systemen niet alledaags maar alleen tijdens crisesomstandigheden worden gebruikt (Scholtens, Helsloot, & Vlagsma, 2015, p. 34). Dit suggereert dat beeldvorming in een crisisteam plaatsvindt op basis van onvolledige informatie, omdat het systeem dat hiervoor wordt gebruikt (LCMS) niet volledig wordt gevuld met relevante informatie.

In de onderzoeksrapporten naar aanleiding van het kraanongeval in Alphen aan den Rijn komt in de zelfevaluatie het *YouTube* filmpje van een schreeuwende vrouw<sup>21</sup> ter sprake. Hieruit blijkt dat verschillend wordt gereageerd op het gebruik van dit filmpje in het kader van de beeldvormingsfase. Enerzijds wordt gesteld dat dit direct een goed beeld geeft. Anderzijds wordt gesteld dat het toelaten van sociale media niet wenselijk is, omdat de kans bestaat dat daardoor besluiten worden genomen op basis van niet-geverifieerde informatie (Schoonderwoerd & Beckers, 2016, p. 19). Dit laatste komt ook overeen met het aloude adagium van de brandweer dat het doen van aannames 'dodelijk' is.

Naar aanleiding van het incident in Grave wordt door Berenschot gesteld dat het door verkeerde beeldvorming enige tijd heeft geduurd voordat dilemma's (wel of geen lekkage, juiste opschaling, dalende waterstand inclusief gevolgen) in beeld waren, waardoor pas later de juiste prioriteiten zijn gesteld (Van Zanten, Van der Reijden, Slot, Kamphorst, & Duvet, 2017). Een eerste gedeelte beeld was twaalf uur na de aanvaring beschikbaar. In de tussentijd hebben betrokken diensten – los van elkaar - allerlei acties uitgezet, zonder dat men van elkaar wist waar men mee bezig was.

De Onderzoeksraad concludeert in haar onderzoeksrapport over Grave dat de versnipperde informatievoorziening tijdens het incident ertoe heeft geleid dat het lang heeft geduurd voordat sprake was van een volledige beeldvorming. Dit heeft ook gevolgen gehad op het incidentverloop (Onderzoeksraad voor Veiligheid, 2018, p. 87).

Over wat nu de daadwerkelijke impact is geweest van de manier van optreden van de hulpdiensten blijven Berenschot en de OvV in gemeenschappen hangen, maar het lijkt er op dat

---

<sup>20</sup> Het Ondersteuningsteam Brandweer, kortweg OTB, biedt vanuit brandweer Nederland op landelijk niveau ondersteuning aan brandweerregio's tijdens grote incidenten: <https://www.brandweer.nl/ons-werk/ondersteuningsteam-brandweer>, geraadpleegd op 26-11-2018.

<sup>21</sup> <https://www.autojunk.nl/2015/08/brug-stort-op-huizen-in-alphen>, geraadpleegd op 26-11-2018.

de manier van samenwerking ertoe heeft geleid dat de algemene beeldvorming van het incident lang duurde waardoor het tijd kostte om prioriteiten te stellen. Hierdoor zijn betrokken diensten onafhankelijk van elkaar aan de slag gegaan met het incident wat heeft geleid tot verschillende (interne) opschalingen en een inefficiënte werkwijze.

Op basis van het voorgaande is tussentijds te concluderen op basis van literatuuronderzoek dat niet is aangetoond dat maatschappelijke onrust ontstaat of vertrouwen wordt aangetast door nepnieuws. Er wordt over geschreven, maar de daadwerkelijke impact is nergens gedefinieerd. Wel kost het tijd om te beoordelen of dat informatie wel of niet klopt. Gevolgen zijn dus vooral dat aandacht wordt besteed aan een niet-bestaand incident of niet-bestaande gevolgen, waardoor onnodig tijd verloren gaat.

## 5. Analytisch kader

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews met experts en ervaringsdeskundigen vanuit de cases en de analyseresultaten van de online media rapportage beschreven.

### 5.1. Resultaten interviews

De resultaten van de interviews worden per vraag beschreven. Waar het antwoord vanuit de respondenten eenduidig is wordt dit algemeen beschreven. Verschillen in de beantwoording zijn apart toegelicht.

Uit de gehouden interviews blijkt dat binnen het ROT hetzelfde beeldvormingsproces wordt gevolgd. Geïnterviewden geven aan dat aan de hand van de BOB-methodiek, afhankelijk van de situatie, de Operationeel Leider of de Informatiemanager aftrapt met het delen van het multidisciplinaire beeld. Uit de interviews blijkt dat tijdens crises de Operationeel Leider soms de voorkeur kan hebben om het proces af te trappen gezien het type incident of de fase waarin zich een incident bevindt in relatie tot het behorende tijd en tempo. Daarna wordt door de Operationeel Leider langs de kolommen gegaan om eventuele aanvullingen op dit beeld op te halen. Het beeld is daarmee compleet en op basis daarvan worden knelpunten en beslissingen in beeld gebracht. Tijdens de interviews wordt aangegeven dat individuele beeldvorming ook buiten het ROT plaatsvindt, doordat deelnemers gesprekken hebben met collega's of met de eigen sectie en hierdoor ook informatie vergaren.

Op de vraag wat beeldvorming is wordt geen eenduidig antwoord gegeven. Operationeel Leiders geven aan dat dit betrekking heeft op het daadwerkelijk begrijpen wat is gebeurd en het weten hoe mensen hierop reageren waarbij rekening wordt gehouden met de locatie, omgeving en de situatie. Hierbij wordt gebruik gemaakt van eerdere ervaringen, maar ook het visualiseren van het incident, door middel van tekenen, draagt hieraan bij. De Algemeen Commandanten geven aan dat beeldvorming het verzamelen van en delen van informatie met elkaar betreft. Maar ook het achter de feitelijke situatie komen om vragen te kunnen beantwoorden om zo te weten komen wat de situatie nu daadwerkelijk betekent wordt als beeldvorming gezien. De Informatiemanagers geven aan dat beeldvorming het beeld krijgen is van wat is gebeurd en wat de context hiervan is. Het is een puzzel die met behulp van beschikbare data compleet wordt gemaakt door middel van een opsomming van beschikbare feiten en het benoemen van mogelijk ontbrekende feiten.

Van het begrip 'totaalbeeld' is geen eenduidige definitie. De omschrijvingen variëren van het scherp krijgen van kaders waarop de inzet wordt afgestemd tot het beeld van het incident inclusief de uitbreidingsmogelijkheden of de omgeving. Op de vraag hoe dat respondenten weten of dat ze informatie missen om het totaalbeeld te kunnen vormen wordt verschillend

geantwoord. Enerzijds wordt aangegeven dat men niet weet of en welke informatie wordt gemist en dat vooral in het begin daarom keuzes worden gemaakt op basis van onvolledige informatie. Anderzijds wordt door een IM aangegeven dat door het invullen van bijvoorbeeld een OT-placemat<sup>22</sup> (bijlage 7) of BOB-kaart wordt gekomen tot een totaalbeeld. Door middel van deze placemat wordt in beeld gebracht welke informatie bekend is, maar ook welke informatie wordt gemist. Opgemerkt moet worden dat informatiemanagers ook aangeven dat hiervoor géén lijstjes beschikbaar zijn.

Op de vraag wat respondenten absoluut niet vinden behoren bij het totaalbeeld wordt verschillend geantwoord. Operationeel Leiders geven aan dat dergelijke informatie niet past binnen de context van het scenario (denk hierbij aan de natuuroorlog in geval van een gijzeling), maar hierbij horen ook emoties of persoonlijke overwegingen. Volgens de Algemeen Commandanten is dit te detaillistische informatie die mono- of multidisciplinair niet van belang is of niet van belang is voor het niveau waarop het ROT acteert. Hierbij wordt het voorbeeld genoemd van een eventuele landelijke opschaling. Dit zou niet relevant zijn voor het ROT. Vanuit de Informatiemanagers wordt aangegeven dat dit informatie is die niet op de BOB-kaart als blinde vlek staat vermeld of geen relatie met het incident heeft. Maar hier hoort ook niet-gevalideerde informatie bij: dit wordt gezien als ballast.

Maar wat zien respondenten als valkuil in het beeldvormingsproces van het ROT? Vanuit de Operationeel Leiders wordt aangegeven dat een valkuil de tijd/tempo factor van het incident is. Enerzijds moet tempo worden gemaakt om grip te krijgen op het incident, maar anderzijds moet tijd worden genomen voor een goede beeldvorming. Ook een slechte communicatielijn met het beleidsteam of het COPI of een slechte taakverdeling in het ROT wordt gezien als een valkuil. Een valkuil is ook het kwaliteitsniveau van de ROT-leden; ROT-leden moeten uit de inhoud kunnen blijven. Daarnaast is een valkuil dat het proces informatiemanagement belangrijker wordt gemaakt dan het proces leiding en coördinatie. Vanuit de Algemeen Commandanten wordt aangegeven dat een valkuil is dat de beeldvorming door eerste sprekers in het ROT in een bepaalde richting wordt geduwd, waardoor alleen hierop aanvullende informatie wordt gedeeld. Soms worden aannames gedaan om stappen te kunnen maken, maar dan worden fouten gemaakt. Een valkuil is dat, doordat het ROT veel informatie kan vergaren, een soort pseudobeeld van de waarheid kan ontstaan. Het op een bepaald moment erkennen dat er geen relevante informatie meer is, zou de snelheid van het proces daarom bevorderen. Vanuit de IM-ers wordt aangegeven dat een valkuil is dat wordt

---

<sup>22</sup> Als voorbeeld is de ROT-placemat van VRBN bijgevoegd. Deze placemat wordt in het ROT onder andere gebruikt om gestructureerd het BOB-proces te doorlopen en op basis hiervan een totaalbeeld te vormen.

gewerkt met niet-gevalideerde informatie. Het achterhouden van informatie of het niet delen van informatie uit de monodisciplinaire secties is ook een valkuil. Een voorbeeld is dat tijdens de casus Hilversum veel informatie vanuit de driehoek<sup>23</sup> kwam in plaats van het ROT. Een valkuil kan ook zijn dat niet de IM OT met het schetsen van het beeld begint, maar dat de OL hiermee begint en eerst de kolommen aan het woord laat. Tot slot kunnen ook technische beperkingen, denk aan een storing van LCMS, een valkuil zijn voor de beeldvorming.

Op de vraag wat de respondenten verstaan onder gevalideerde informatie antwoorden de OL-ers dat dit informatie is afkomstig van een geverifieerde, betrouwbare bron, waarbij de validatie vooral op basis van onderbuikgevoel gebeurt. Dit is wat Weggeman met EVA bedoeld. De AC-en geven aan dat dit informatie is dat vanuit partners komt of feitelijk is vastgesteld, maar onbekend is of dat het ROT dit kan vaststellen. Er is geen checklist om te valideren en daarnaast is het door de bescherming van gegevens soms lastig om informatie te valideren. De IM-ers geven aan dat het valideren in de secties gebeurt, maar onbekend is hoe dit proces eruit ziet. De afspraak is dat alleen gevalideerde informatie wordt gedeeld. De aanname is dat wat kolom inbrengt klopt, en dat deze de data heeft geverifieerd bij de bron. Dit validatieproces verloopt verschillend: dit kan *factchecken* zijn maar ook door middel van een parallelle (informele) communicatie met de IM COPI vanuit het ROT.

Aan de respondenten is gevraagd wat zij weten over desinformatie. Het gezamenlijk beeld is dat dit verschillende vormen kan aannemen, zowel qua inhoud als verschijning en van invloed kan zijn op de publieke opinie en bovendien niet (helemaal) betrouwbaar is.

Wat dan desinformatie is blijkt lastiger te beantwoorden. OL-ers geven aan dat er binnen de crisisbeheersing geen voorbeelden zijn, maar binnen de politie wel. Vanuit de AC-en wordt aangegeven dat dit 'overbodige' informatie is die er niet toe doet. Het kan ook onbewuste of bewuste verkeerde informatie zijn. Met 'bewust' wordt data bedoeld om onveiligheid te creëren of veiligheid te dwarsbomen. Volgens de Algemeen Commandanten is desinformatie bewust onjuist met als doel onveiligheid of onveiligheidsgevoel te bereiken. De rest is informatieruis. Vanuit de IM-ers wordt aangegeven dat onderscheid tussen desinformatie en misinformatie interessant is om te maken om dit zo te kunnen duiden, maar met dit onderscheid wordt vooralsnog niet gewerkt. Aangegeven wordt dat *fakenews* een containerbegrip is, omdat dit soort informatie niet in een term te vangen is. Het kan bewust of onbewust worden verspreid,

---

<sup>23</sup> Dit is het overlegorgaan tussen de vertegenwoordigers van politie, Openbaar Ministerie en de lokale overheid in Nederland. Vaak zijn dit de teamchef van de politie, de (Hoofd)officier van justitie en de burgemeester.

maar dit kan bijna niet worden getoetst. Daarom is het vaak een aanname of dat dit soort informatie klopt.

Op basis van de cases is de vraag gesteld of dat respondenten ervaring hebben met nepnieuws tijdens deze cases. Tijdens de NOS-gijzeling waren dit berichten over een (nep)vuurwapen en bommen en een gelijktijdig gelijksoortig incident in België. In Alphen heeft het gerucht over drie doden en twintig gewonden gespeeld. In de casus van Grave kwam door geruchten de burgemeester van Grave onder vuur te liggen van zijn gemeenteraad, maar dit 'onder vuur liggen' was ook al het geval voor het incident. Het incident had een versterkend effect. Tussen de burgemeesters van Heumen en van Nijmegen (de laatste is tevens ook voorzitter van VRGZ) is naar aanleiding van het incident via de media een discussie ontstaan. De discussie stond los van het incident, maar ging over de Veiligheidsregio als instituut. Dit heeft invloed gehad op de onderzoeken van Berenschot en de Onderzoeksraad voor de Veiligheid.

De AC-en geven aan dat in Hilversum in het kader van nepnieuws het gerucht speelde van een gelijktijdig gelijksoortig incident in België en in Grave het gerucht speelde van een dronken schipper. Vanuit de IM-ers wordt aangegeven dat hierbij gedacht moet worden aan het aantal doden in Alphen aan den Rijn gezien de beschadiging, maar ook de dronken schipper in Grave.

Ook wordt het gebruik van vakjargon of het achterhouden van informatie gezien als desinformatie. Vakjargon kunnen dezelfde afkortingen zijn die door kolommen worden gebruikt, maar binnen de kolommen een andere betekenis hebben waardoor een ander beeld ontstaat. Denk hierbij aan de afkorting 'TS' wat binnen de brandweer 'tankautopuit', maar binnen de GHOR 'terminaal suïcide' betekent.

Op de vraag of dat gevolgen aan de orde zouden kunnen zijn op het moment dat in het beeldvormingsproces gevalideerde informatie door onjuiste informatie wordt vervangen antwoorden de respondenten grotendeels hetzelfde. Zij geven aan dat de verwachting is dat gevolgen kunnen ontstaan op het moment dat het beeldvormingsproces van het ROT wordt gevoed met nepnieuws in plaats van valide informatie, maar dit heeft dan vooral invloed op de resultaten achteraf: de impact. Dit zou vooral tot een verkeerde prioritering of onnodige opschaling kunnen leiden, maar ook wordt aangegeven dat vakmanschap hier dan op inspeelt. Ook wordt opgemerkt dat de kans heel klein is dat uit de grote bak data juist het nepnieuws wordt gehaald. Onderkend wordt dat dit wel aan de orde is wanneer nepnieuws gericht wordt aangeboden.



Op de vraag of dat de uitkomst van het incident anders was geweest als er geen sprake was geweest van nepnieuws wordt als volgt geantwoord. De OL van Grave geeft aan dat de inzet niet anders zou zijn verlopen. De OL van Hilversum geeft aan dat nu de RBC en het OTB onnodig zijn geïnformeerd of gealarmeerd en onnodig is opgeschaald op basis van een 'neppistool' en geruchten over een gelijkwaardig incident in België. Daarnaast zijn door de politie invallen gedaan in de VR Haaglanden, naar aanleiding van de dreigingen door Tarik Z. Bij het kraanongeval zou minder massaal zijn ingezet als geen gerucht was van doden en gewonden, aldus de OL van Alphen. De AC geeft aan dat in Grave wellicht de opschaling anders was verlopen. Door de AC van Alphen wordt aangegeven dat van een andere inzet geen sprake zou zijn, omdat er vertrouwen moet zijn in de eenheden ter plaatse. In Hilversum was het incident eigenlijk al afgelopen op het moment dat het ROT ter plaatse kwam, aldus de AC aldaar. De IM-ers geven aan dat dit niet het geval zou zijn geweest of dat dit onbekend is. Vanuit de IM van Grave wordt daarnaast aangegeven dat het probleem niet het nepnieuws was, maar dat niet iedereen hetzelfde beeld had.

Op de vraag of dat maatregelen worden genomen om desinformatie te weren of te herkennen antwoorden de OL-ers dat de sectie IM informatie valideert, maar dat de OL hierbij ook een rol heeft. Ook wordt aangegeven dat het zo zou kunnen zijn dat hier tijdens trainingen aandacht aan wordt besteed. Het weren of herkennen vindt nu vooral plaats op basis van eigen ervaring, onderbuikgevoel, gezond boerenverstand en/of factchecken. AC-en geven aan dat dit soort maatregelen tijd kosten waardoor in beginsel van gezond boerenverstand wordt uitgegaan. Er zijn middelen beschikbaar maar er is twijfel over de praktische toepasbaarheid hiervan, maar wellicht dat de techniek gaat helpen in de toekomst. Daarnaast is er vertrouwen in elkaar en gaat men van elkaars waarheid uit. Ook wordt aangegeven dat de Informatiecoördinator de factcheck doet in het ROT, maar hier is geen specifiek proces voor. Ook het leren delen van de juiste informatie draagt bij aan het weren van desinformatie. De IM geven aan dat het hun rol is om iedereen scherp te houden dat informatie wordt gevalideerd, maar een bewuste check hiervoor is niet ingebouwd. Aangegeven wordt dat wordt getraind om informatie te verifiëren, maar dat informatie altijd verkeerd kan worden geïnterpreteerd.

Op de vraag of dat nepnieuws tot problemen kan leiden is het gedeelde beeld van de respondenten dat dat zou kunnen als het op de juiste manier wordt ingezet door personen of instellingen met verstand van de werkwijze van de hulpdiensten. 'Probleem' is hierbij een groot woord, maar nepnieuws kan wel van invloed zijn. Het beeld is wel dat dit dan meer tot gevolgen leidt, zoals een verkeerde prioritering, andere aanpak of onnodige opschaling. Maar ook wordt dat het niet direct van invloed zal zijn voor de incidentbestrijding. Dit kan dan tot meer of andere operationele inzet leiden. Of de inzet kan langer duren, omdat bijvoorbeeld de focus op

verkeerde prioriteiten ligt. Aangegeven wordt dat de operatie dicht op het incident staat waardoor snel kan worden gecontroleerd of dat de informatie klopt die wordt verspreid, waardoor het operationele niveau zal zelf bijsturen. Vooral wat betreft de (crisis)communicatie kan dit invloed hebben en moet hier aandacht voor zijn. Informatie kan onjuist zijn, daarom is factchecken van belang.

De heer Burger (persoonlijk contact, 31-10-2018) ziet nepnieuws niet als een groot probleem, maar het zou moeten worden aangepakt als een potentieel probleem. Nepnieuws kan tot problemen leiden, maar dit lijkt mee te vallen. Van iets bewijzen dat het nepnieuws is en of dat het met een bepaald doel is verspreid is lastig, maar daarentegen kan wel worden aangetoond of dat het bericht juist is of niet. Volgens Burger is nepnieuws niet zo zeer van invloed op de primaire bestrijding van een incident, maar kan het wel gevolgen hebben voor de 'tweede ring' van het incident. Denk hierbij aan onder andere aan relevante (crisis)communicatie omtrent het incident. In het kader van mogelijke impact van nepnieuws is het daarom van belang om dit te monitoren en hier aandacht voor te hebben. Burger geeft aan dat het lastig is om precies te bepalen wat nepnieuws is en wat de intentie hiervan is. Om rekening te houden met nepnieuws is het van belang dat mensen bewust worden van feit dat het bestaat en dat niet alle berichtgeving zomaar als waarheid mag worden aangenomen. Onderzoeksjournalisten gebruiken bijvoorbeeld een aantal standaard vragen om te bepalen of dat een bron en/of informatie betrouwbaar is. Denk hierbij aan vragen zoals:

- Wie is de afzender? Is dit een individu of een groep? Is deze persoon of instelling in de situatie om dit te zeggen?
- Waar is deze persoon? Hoe komt hij aan deze kennis?
- Is de bron en de boodschap correct?
- Wanneer is het account van de afzender opgericht? Is het al ouder of pas opgericht na het plaatsvinden van het incident?
- Wat is de (geografische) locatie van het account van waaruit berichten worden verstuurd?
- Kun je 'persoonlijk' contact maken? Dit kan met een robot namelijk niet...
- Klopt de profielfoto? Of is deze vaker of elders gebruikt?
- Als het account klopt, wat is dan het doel van de informatie?

#### *5.1.1. Analyse fictieve casus*

Aan de respondenten is na afloop van de interviews een fictieve casus voorgelegd met de vraag wat vanuit deze casus in het kader van hun taak relevante informatie is voor het ROT

en wat in deze casus nepnieuws zou kunnen zijn. Belangrijke informatie voor het ROT blijkt hieruit te zijn:

- Wat de lading is die is aangespoeld en of dit verband houdt met de eerdere aanvaring;
- Of dat een klachtenplot is gemaakt, om zo de omvang van het incident te kunnen monitoren;
- Dat inzetacties en communicatiestrategieën door elkaar lopen, waardoor de beeldvorming vertroebeld. Een eenduidige inzet en communicatie hierover is dus van belang;
- Het incident geografisch gezien een groot gebied beslaat en meerdere VR's betrokken zijn;
- Er inmiddels GRIP 3 is gemaakt;
- Er sprake is van (veel) social media verkeer. Of dit nu wel of geen nepnieuws is, dit is relevant voor het ROT, omdat zo in beeld wordt gebracht dat er vanuit de maatschappij (de buitenwereld) veel aandacht is voor het incident.

Vanuit de casus worden de onderstaande onderwerpen als (mogelijk) nepnieuws herkend:

- De foto's in de tweets lijken niet te matchen met de aard en tijdstip van het incident;
- De gezondheidsklachten kunnen ook massahysterie zijn;
- De berichten met de hashtag 'doofpot' kunnen ook complottheorieën zijn;
- De inhoud van berichten is niet zo relevant, maar het aantal berichten echter wel.

Uit de reacties op de casus blijkt dat respondenten onderwerpen aantippen die nodig zijn om een beeld te kunnen vormen. Er is aandacht voor informatie over het type incident (lading en aanvaring), de omvang van het incident (geografisch groot gebied), de context waarin het ROT zich bevindt (GRIP 3) en wat hierin de belangrijkste taak van het ROT is (crisiscommunicatie vanuit taakorganisatie Communicatie). Dit komt overeen met antwoorden zoals zijn gegeven in de interviews. Hierbij lijkt invulling te worden gegeven aan het totaalbeeld zoals beschreven in artikel 2.4.1. Bv maar dit kan niet worden getoetst, omdat niet helemaal helder is wat hiermee wordt bedoeld.

Wat op basis van de interviews en gesprekken ook opvalt is dat het lijkt dat respondenten niet bewust zijn van het feit dat ook persoonlijke beeldvorming en oordeelsvorming bijdragen aan de beïnvloeding van het beeldvormingsproces. Ook is geen duidelijk beeld van wat het totaalbeeld nu eigenlijk is en wat dan moet worden opgeleverd. Hierdoor kan ook niet de afweging worden gemaakt of dat informatie wel of niet overbodig is, wat weer van invloed is op de beeldvorming.

Uit de interviews blijkt dat er geen eenduidig beeld is van wat nepnieuws is en hoe dit kan worden herkend. Echter, op basis van de fictieve casus kan op basis van de reacties het beeld van nepnieuws in drie punten worden samengevat: verspreide beelden kunnen nep zijn, naast data is ook metadata (het aantal berichten) van belang en de duiding en reacties van mensen zijn belang. Denk hierbij aan massale uitingen van zorg (massahysterie) of complot denken.

De verwachting is dat grote gevolgen van verkeerde keuzes op basis van nepnieuws uitblijven, omdat de operatie hierop dan vrij snel zal bijsturen. Wel wordt geantwoord dat nepnieuws wellicht leidt tot een langdurige inzet of onnodige opschaling. Gevolg hiervan is dat onnodige veel mensen en materieel langer dan noodzakelijk wordt ingezet wat weer leidt tot extra financiële kosten en een onnodige belasting van mensen en middelen.

## 5.2. Resultaten online media rapportage

Zoals beschreven in paragraaf 3.4. zijn drie online media rapportages gemaakt welke hebben geleid tot een analyse. Deze analyse staat in tabel 7 schematisch weergegeven.

Vraag		Casus		
		NOS-gijzeling	Kraanongeval	Aanvaring stuw
<p><b>Worden maatschappelijke reacties herkend op basis van de mediareportage? Is er sprake van:</b></p>	Commotie	Commotie wordt herkend. Zo is er 1 minuut na 20.00 uur al de eerste tweet met de opmerking dat de play-knop moet worden ingedrukt. Nadat het nieuws veelvuldig wordt getweet en getweet, zijn er veel berichten waarin de zorg wordt uitgesproken over voorbereiding en beveiliging van mediapark (ook naar aanleiding van eerder incident met Pim Fortuyn), maar complimenten voor de beveiligers en politie. Er zijn berichten aan de orde waarin complottheorieën worden geuit, berichten over de identiteit van Z. (met foto, naam, toenaam, leeftijd, school/opleiding, Facebook en woonplaats), over het (slechte) mediaoptreden van burgemeester Broertjes, of het wel of geen echt pistool was, berichten waarin wordt gelinkt met gebeurtenissen/aanslagen in Parijs (Charlie Hebdo <sup>24</sup> ). Dat Tarik Z. geen Nederlandse naam is en verband met multiculturele samenleving wordt gelegd.	Commotie wordt herkend. Het gaat hier metname over de mogelijke doden en gewonden en wat voor drama de gebeurtenis is. Daarnaast wordt twijfel over de manier werken geuit en kritiek geleverd op de manier van hijsen van het brugdeel. In de ochtend van 4 augustus wordt kritiek geuit op de manier van crisiscommunicatie. Daarnaast worden grappen gemaakt over gewonden (door komiek Freek de Jonge) en wordt respect geuit voor de dode hond en zijn er berichten dat er geen slachtoffers zijn omdat het gevonden slachtoffer vooraf aan het incident al in een rolstoel zat.	Commotie wordt herkend. Dit blijkt naar aanleiding van berichten zoals over de massale inzet van hulpdiensten (ook over een gelijktijdige brand in Brabant-Noord) stankklachten, het luchtalarm dat zou zijn afgegaan, de verwijzing naar een eerder soortgelijk ongeval in de jaren '80, opmerkingen over hoe dat ondanks navigatiesystemen/radar dit toch kon gebeuren, de kwetsbaarheid van de maatschappij als het rivierpeil daalt, ongevallen die worden gewijd aan onze infrastructuur, zorgen over afgemeerde (woon)boten, schade die is ontstaan door het instorten van oevers, over het financiële kostenaspect van het incident (door tijdsduur van reparatie, het moeten omvaren van schepen), maar ook grapjes (is de stop uit de haven?), of dat het openbaar vervoer rijdt en dat het beter dat het nu gebeurt dan in de zomer.

<sup>24</sup> Tijdens een aanslag op dit Franse satirisch weekblad op 7 januari 2015 kwamen in totaal 12 personen om het leven, waaronder 8 journalisten.

	Bezorgdheid	Zorgen worden herkend, maar uit de berichtgeving blijkt niet dat dit ook daadwerkelijk tot acties heeft geleid. De zorg gaat met name hoe dit zover heeft kunnen komen in relatie tot de beveiliging van het mediapark.	Bezorgdheid wordt niet herkend. Er zijn geen berichten waaruit blijkt dat deze leiden tot bezorgdheid.	Bezorgdheid wordt niet herkend. Er zijn geen berichten waaruit blijkt dat deze leiden tot bezorgdheid.		
	Agressie	Er worden op basis van de berichtgeving geen maatschappelijke reacties herkend die lijken op agressie. Wel zijn berichten aan de orde die stellen dat Tarik 'neergeschoten' zou moeten worden of dat het Korps Commandotroepen gestuurd zou moeten zijn, maar uit de berichten blijkt niet dat dit tot gevolgen heeft geleid.	Agressie wordt niet herkend. Er zijn geen berichten waaruit blijkt dat dit leiden tot agressie.	Agressie wordt niet herkend. Er zijn geen berichten waaruit blijkt dat dit leiden tot agressie.		
		<b>NOS-gijzeling</b>	<b>Kraanongeval</b>	<b>Aanvaring stuw</b>		
<b>Wordt het nepnieuws herkend dat in cases wordt genoemd of wordt nog ander nepnieuws herkend?</b>	5 extra gijzelnemers (hackers)	Er zijn berichten over 5 handlangers. Deze informatie stond op brief van Z. Briefje wordt ook vernoemd.	3 dodelijke slachtoffers	Er zijn berichten over dodelijke slachtoffers. Er worden zelfs 4 dodelijke slachtoffers genoemd.	Dronkenschipper	Er zijn meerdere berichten over onderwerp dat schipper dronken zou zijn en/of dat dit onderzocht wordt.
	98 gereedstaande hackers	Er zijn berichten over het gerucht dat er meerdere hackers zouden zijn.				
	8 zware explosieven met radioactieve lading	Er zijn berichten waarin wordt gesproken over radioactieve bommen.				
	Gelijktijdig soortgelijk incident bij VRT	Er zijn berichten over het gerucht dat bij de VRT een gelijksoortige actie gelijktijdig aan de orde zou zijn.	20 gewonde slachtoffers	Er zijn berichten over 20 gewonden. Ook zijn berichten dat er 'veel' gewonden zijn.	Het in het diskrediet brengen van burgemeester Heumen	Nee, er zijn wel berichten over/vanuit gemeente Heumen of voorlichting door burgemeester Roolvink van Grave, maar geen berichten over het in diskrediet brengen van burgemeesters.
	Ouders Tarik Z. omgekomen bij MH-17 vliegramp	Er zijn berichten over MH17. Deze variëren van dat Z. overgebleven zoon van slachtoffers zou zijn, dat Z. waarheid achter MH17 bekend wilde maken en bericht dat burgemeester na MH17 nu dit in zijn stad te verduren krijgt.				

		Andere informatie-verstoring?	Al Qaida eist aanslag op. Z. ingehuurd door inlichtingendiensten.	Andere informatie-verstoring?	Nee.	Andere informatie verstoring ?	Verkeerde naam van schip wordt genoemd: ISIS. Luchtalarm zou zijn afgegaan. Lekkage: schip verliest troep
		<b>NOS-gijzeling</b>		<b>Kraanongeval</b>		<b>Aanvaring stuw</b>	
<b>Leidt dit nepnieuws tot impact in online media? Is er sprake van:</b>	Commotie	Het nepnieuws leidt vooral tot commotie. Wat opvalt is dat geruchten over hackers (of dat Z. een hacker is), MH17 en VRT weerlegd worden. Daarnaast wordt niet actief gereageerd op geruchten dat Z. banden zou hebben met Al Qaida en dat Al Qaida de aanslag heeft opgeëist. Wel wordt weerlegd dat hij een jihadganger zou zijn of extremistisch is en wordt gereageerd op zijn claim dat Z. zou zijn gestuurd door inlichtingendiensten.		Het nepnieuws leidt vooral tot commotie. Wat opvalt is dat op 4 augustus vanuit de VR wordt bericht dat een timeline beschikbaar is aan de hand waarvan de gebeurtenissen teruggelezen kunnen worden. Op basis hiervan wordt op de commotie ingespeeld.		Het nepnieuws leidt vooral tot commotie. Wat opvalt is dat berichten over dat luchtalarm is afgegaan en foute foto van schip weerlegd worden. In de loop van de berichtgeving wordt ook het gerucht over een lekkage weerlegd.	
	Bezorgdheid	Nee.		Nee.		Nee.	
	Agressie	Nee.		Nee.		Nee.	

Tabel 7: Analyse online media rapportage

Wat opvalt is dat het gerucht dat de ouders van Tarik Z. zouden zijn omgekomen tijdens de MH17-vliegramp niet tijdens de interviews is genoemd. Dit komt daarentegen wel aan de orde in de analyse van Jong en Dückers<sup>25</sup> en ook uit de online media-analyse. Daarnaast is nog meer nepnieuws aan de orde wat niet tijdens de interviews ter sprake is gekomen. De reden hiervan kan zijn dat tijdens de betreffende cases geen volledige omgevingsanalyses zijn gemaakt, waardoor deze geruchten zijn gemist. Het kan ook zo zijn dat deze geruchten geen rol hebben gespeeld in de incidentbestrijding anders waren deze wel ter sprake gekomen. Al met al waren de geruchten dus nauwelijks van invloed.

Op basis van deze online media analyse is tussentijds te concluderen dat sprake is van nepnieuws gedurende deze incidenten, maar dat desondanks geen sprake is van (meer) bezorgdheid of agressie. Nepnieuws leidt wel lichte commotie, maar niet tot grote

<sup>25</sup> Op basis van de social media analyse van de casus in Hilversum blijkt dat er veel aandacht was voor deze casus op social media. Onderzoekers hebben van de bijna 60.000 tweets die tijdens de NOS-gijzeling zijn verstuurd een analyse gemaakt. Interessant gegeven is dat tweederde van de tweets retweets blijken te zijn (Jong & Dückers, 2016, p. 337). Hieruit kan worden geconcludeerd dat er veel aandacht was voor het onderwerpen. De heer Jong ziet op basis van zijn analyse ook een verandering van stemming in de verstuurd tweets (Jong & Dückers, 2016, p. 340), wat vooral gebaseerd is op basis van woordgebruik of het (niet meer) maken van grappen (Jong & Dückers, 2016, p. 343).

maatschappelijke onrust waardoor het nauwelijks impact kent. Nepnieuws is daarnaast nauwelijks van invloed op de primaire hulpverlening, omdat eventuele geruchten ter plaatse snel geduid kunnen worden. Maar vooral crisiscommunicatie dient wel aandacht te hebben voor nepnieuws. Het kan tot extra vragen leiden of om extra duiding vragen.





## 6. Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag van dit onderzoek. Dit gebeurt aan de hand van de vijf verschillende deelvragen waarna ook enkele aanbevelingen worden gemaakt.

De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

***Wat is de invloed van desinformatie op de beeldvorming van het regionaal operationeel team tijdens een incident?***

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn de onderstaande deelvragen geformuleerd.

- 1) Wat is desinformatie?
- 2) Hoe gaat het beeldvormingsproces van het ROT in zijn werk?
- 3) Kan het beeldvormingsproces van het ROT worden beïnvloed door nepnieuws?
- 4) Wat is de impact wanneer de beeldvorming wordt beïnvloed door nepnieuws?
- 5) Hoe kan in het ROT rekening worden gehouden met nepnieuws?

### 6.1. Wat is desinformatie?

Om een beeld te kunnen vormen is informatie nodig. Het betekenis geven (op basis van persoonlijke context) aan data (gegevens) leidt tot informatie en het valideren van deze informatie leidt tot inlichtingen.

Nepnieuws bestaat uit drie varianten: misinformatie, desinformatie en laster. Misinformatie is onjuiste informatie die zonder enig doel per ongeluk wordt verspreid, desinformatie is onjuiste informatie die wordt verspreid maar waarmee (bewust of onbewust) beeldvorming wordt beïnvloed en laster is informatie die juist is, maar op een zorgvuldig gekozen moment wordt verspreid en zo beeldvorming beïnvloedt. Het verschil zit hierin dus in de intentie van de zender en de boodschap.

Maar er kan ook sprake zijn van foute, verkeerde of valse informatie die kan ontstaan op het moment dat het proces van (persoonlijke red.) oordeelsvorming wordt beïnvloed, waardoor personen een verkeerde of niet bedoelde betekenis toekennen aan data. Dit heet informatieverstoring.

Desinformatie als allesomvattende term bestaat dus niet, maar dit is een onderdeel van nepnieuws en maar één van de elementen dat informatieverstoring veroorzaakt.

## 6.2. Hoe gaat het beeldvormingsproces van het ROT in zijn werk?

Waar in Nederlandse literatuur wordt gesproken over beeldvorming of omgevingsbewustzijn, wordt in internationale literatuur gesproken over *situational awareness*. Uit artikel 2.4.1. Wvr blijkt dat tijdens een crisis een totaalbeeld moet worden bijgehouden. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van mono- en multidisciplinaire digitale informatiesystemen, informatie vanuit de (eigen) kolommen en (persoonlijke) beeldvorming.

Voor de taakuitvoering van het ROT is het verkrijgen van een *common operational picture* (een plot) te summier en moet het streven zijn om *situational awareness* (omgevingsbewustzijn) te krijgen om zo op basis van een juist omgevingsbeeld haar taak uit te kunnen voeren. Wat hierop van invloed is dat het *common operational picture* van een COPI vooral digitaal tot stand komt en digitaal wordt gedeeld met andere niveaus. Los van persoonlijke communicatielijnen is vooral sprake van een digitale informatielijn (LCMS) met het ROT. Veel non-verbale communicatie wordt hierdoor gemist, wat wel nodig is om *awareness* (bewustzijn) te krijgen. Daarnaast blijkt uit onderzoeken dat LCMS tijdens crises niet altijd volledig wordt gevuld, waardoor dit niet volledig betrouwbaar is en is de omgeving van het incident en de *human factor* van invloed op het beeldvormingsproces. Dit laatste komt omdat ieder individu en team (on)bewust op zijn eigen manier informatie creëert en op basis hiervan een beeld vormt.

Het beeld in het ROT komt tot stand door middel van de BOB-methodiek. Deze methode is niet zuiver wetenschappelijk onderbouwd en gebaseerd op ervaringen en *common sense*. De beeldvormingsstructuur die op basis van deze methodiek wordt gehanteerd in het ROT wordt breed toegepast, maar deze staat niet als zodanig beschreven in les- en leerstof. Het idee van deze methodiek is dat de IM OT, nadat deze input heeft gekregen vanuit de kolommen, het multidisciplinaire beeld schetst wat vervolgens onder leiding van de Operationeel Leider door de kolommen wordt aangevuld en op basis waarvan knelpunten worden beschreven en besluiten worden genomen. Hiervoor wordt in sommige veiligheidsregio's gebruik gemaakt van een speciaal hiervoor ontwikkelde placemat. Door aan de hand van thema's deze placemat te vullen wordt gesuggereerd dat een totaalbeeld wordt verkregen, maar het staat niet in wetgeving en beleidsplannen gespecificeerd waaruit een totaalbeeld moet bestaan. Betrokkenen weten eigenlijk niet wat ze zouden moeten weten, en het is daarom de vraag of de juiste informatie wordt verzameld. Bij ervaringsdeskundigen leven daarom ook verschillende beelden over wat het totaalbeeld moet opleveren, wat daarmee van invloed is op de vulling van LCMS. Het is daarom de vraag of het überhaupt mogelijk is om tijdens een crisis een totaalbeeld te krijgen.

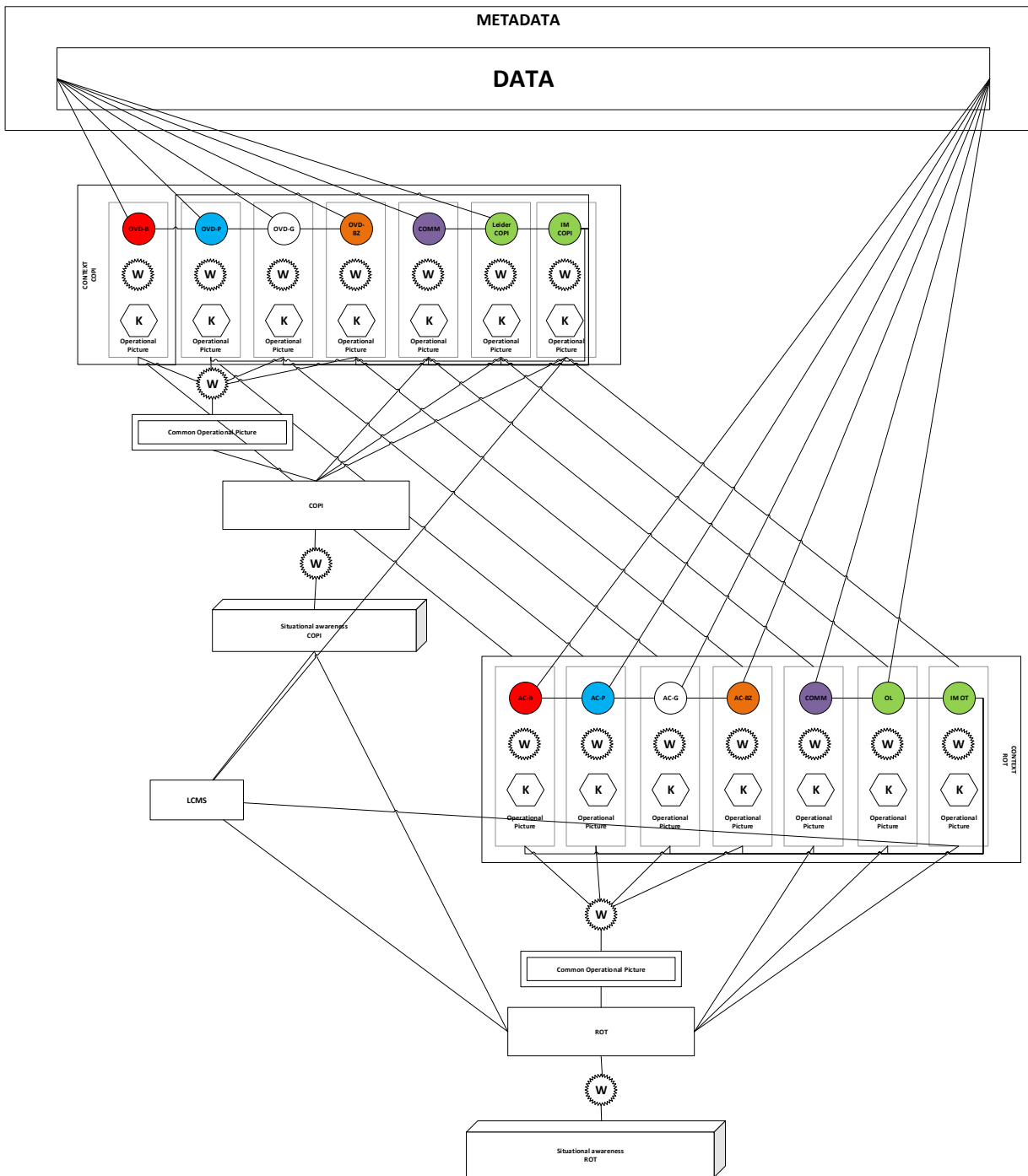
### 6.3. Kan het beeldvormingsproces van het ROT worden beïnvloed door nepnieuws?

Nepnieuws heeft geen invloed op het beeldvormingsproces dat in het ROT wordt doorlopen. Het proces om te komen tot een gezamenlijk beeld blijft immers hetzelfde en informatie wordt hierbij alleen als input gebruikt. Wat wel van invloed is op het beeldvormingsproces is de manier waarop de mens als individu komt tot beeldvorming en hoe dit van invloed is op de beeldvorming van het ROT als team. Om te komen tot beeldvorming doet ieder individu (onbewust) aan oordeelsvorming, waarna dit in teamverband nogmaals wordt overgedaan. Informatieverstoring kan optreden als bij het vormen van nieuwe kennis in plaats juiste onjuiste informatie wordt gebruikt. Er wordt dan betekenis gegeven aan data (oordeelsvorming) op basis van onder andere nieuwe (onjuiste) informatie, wat uiteindelijk tot vertroebeling van de beeldvorming leidt.

Figuur 14<sup>26</sup> geeft schematisch weer hoe *situational awareness* tot stand komt binnen het ROT. Dit figuur visualiseert dat op iedere laag iedere actor, zowel op individueel als op groepsniveau, data beoordeelt en vertaalt naar informatie (aangegeven met de **W**) wat leidt tot Kennis (aangegeven met de **K**). Hiervoor wordt in dit gehele proces gebruik gemaakt van dezelfde data en informatiesystemen (zoals LCMS) waardoor het risico bestaat dat los van verkeerde informatie ook een vertroebeld beeld ontstaat. De kans is aanwezig dat deze systemen tijdens een crisis onvolledig worden gevuld, omdat ook monodisciplinaire informatiesystemen worden gebruikt die de voorkeur hebben. Hierdoor kan zich dan een informatiebubbel vormen, omdat alle betrokkenen gebruik maken van dezelfde beperkte informatie. Daarnaast is geen sprake van een validatieproces, want informatie wordt op basis van vertrouwen aangenomen. Als een deelnemer een verkeerd beeld inbrengt kan dit daarom al tot gevolgen leiden: deelnemers beoordelen op basis van de eigen context informatie, dit wordt minimaal getoetst en door de informatiestructuur wordt deze informatie beperkt gedeeld, waardoor de kans bestaat dat een onjuist gezamenlijk (waan)beeld ontstaat.

---

<sup>26</sup> Ongetwijfeld zijn in figuur 14 niet alle lijnen getrokken of relaties gelegd, maar dit is ook niet het primaire doel. Het doel van dit figuur is in eerste instantie niet om volledig te zijn, maar om de structuur visueel te maken om zo de complexiteit van het geheel aan te tonen. Daarnaast is er ook bewust voor gekozen om niet alle lijnen te trekken, om zo het figuur leesbaar te houden.



Figuur 14: Beeldvorming ROT

Een voorbeeld van het ontstaan van een onjuist gezamenlijk beeld heeft zich voorgedaan in de casus in Alphen. Hierbij was heel snel na de start van het incident een filmpje beschikbaar in het ROT waarop de omvallende kranen te zien waren. Dit filmpje was geen nepnieuws, want het was feitelijk juist. De informatieverstoring die hier optrad was dat ook snel werd gesproken over drie doden en 'veel' (uiteindelijk omgevormd naar twintig) gewonden. Deze informatie

was op dat moment nog niet gevalideerd, maar op waarheid aangenomen en kwam daarom ook terug in LCMS. De aanname is gemaakt dat dit zou beeld zou kunnen kloppen; het leek bijna onmogelijk dat bij zo'n incident geen doden en gewonden zouden vallen...

Maar wat is hier nu gebeurd? Op basis van beschikbare data is onder invloed van informatieverstoring onjuiste informatie gemaakt. Dit heeft bij betrokken individuen en in gezamenlijkheid geleid tot het waanbeeld dat het omvallen van de kranen tot drie doden en twintig gewonden heeft geleid, met als gevolg dat groots is opgeschaald en langdurig naar slachtoffers is gezocht. Dit is dus een voorbeeld van waanbeeldvorming op basis van een feitelijk juist filmpje.

#### 6.4. Wat is de impact wanneer de beeldvorming wordt beïnvloed door nepnieuws?

Beeldvorming kan worden beïnvloed door nepnieuws en dit kan leiden tot het nemen van verkeerde besluiten. De impact, of de gevolgen, is minimaal. Nepnieuws zal vooral leiden tot onnodige opschaling vanwege het denken te moeten managen van niet aanwezige incidenten of gevolgen, of een langere incidentafhandeling, met name door de tijd die verificatie met zich meebrengt. Uiteindelijk leidt dit ook tot extra kosten.

Als op basis van een verkeerd beeld wordt gecommuniceerd kan dit leiden tot schade voor de betreffende instantie wat dan vooral betrekking heeft op het gevoel van betrouwbaarheid van deze instantie. Een ander gevolg van verkeerde beeldvorming zou kunnen zijn dat verificatie van het juiste beeld langer duurt waardoor besluitvorming vanuit het ROT uitblijft, terwijl wel behoefte is aan deze besluiten. De kans bestaat dan dat andere gremia dan het ROT deze besluiten alsnog nemen, waardoor eigen initiatief in de hand wordt gewerkt. Deze operationele zelfredzaamheid is niet erg, omdat in de tijd die het ROT nodig heeft voor verificatie het incident doorgaat en daarom om operationele beslissingen wordt gevraagd.

Tijdens de interviews zijn voorbeelden van nepnieuws genoemd die aan de orde zijn geweest in de cases. Tijdens de NOS-gijzeling werd bedreigd met hackers en bommen en was het gerucht dat een gelijktijdig incident in België aan de orde was. Dit bleek allebei niet het geval, maar het kostte wel tijd om dit te weerleggen. Tijdens het kraanongeval heeft de combinatie van filmbeelden en geruchten over drie à vier doden en twintig gewonden uiteindelijk geleid tot een onnodige opschaling en een langere incidentafhandeling. Bij de aanvaring met de stuw in Grave is vooral de marginale beeldvorming van invloed geweest op de incidentafhandeling; niet het nepnieuws als zodanig. Aangegeven wordt dat de verwachting is dat de operatie - het COPI - de inzet zelfstandig bijstuurt op het moment dat een verkeerde beslissing van een hoger niveau - het ROT - (wellicht op basis van nepnieuws) er toe leidt dat de situatie escaleert.

Uit de online media analyse blijkt dat er voorbeelden van nepnieuws aan de orde zijn geweest die niet tijdens de interviews of in literatuurstudie aan de orde kwamen. Denk hierbij in het geval van de NOS-gijzeling aan de link die werd gelegd met de MH17-ramp of het gerucht dat de aanslag door Al Qaida zou zijn opgeëist. Tijdens de aanvaring met de stuw in Grave ging op online media het gerucht rond dat de naam van het schip ISIS zou zijn en werden verkeerde foto's van het schip verspreid. Ook werd gesteld dat het 'luchtalarm' zou zijn afgegaan. Dit is niet ter sprake gekomen tijdens de interviews, maar is wel weerlegd door middel van andere online mediagebruikers of crisiscommunicatie tijdens het incident. De reden dat deze voorbeelden niet tijdens de interviews zijn genoemd is tweeledig: of het was niet van invloed en ervaringsdeskundigen zijn het daarom vergeten of deze berichten zijn gemist in de omgevingsanalyses en zijn daardoor nooit ter sprake gekomen. Deze berichten hebben echter niet tot gevolgen geleid. Daarnaast blijkt uit de online media analyse dat soms sprake is van een subjectieve uiting van bezorgdheid of in sporadische gevallen van (een dreiging met) agressie. Denk aan uitingen van bezorgdheid over de gevolgen van een benzeenlekkage in Grave of aan de dreiging met agressie aan het 'neerschieten' van Tarik Z. tijdens de NOS-gijzeling. Maar dit heeft niet geleid niet tot het daadwerkelijk binnenhouden van mensen of daadwerkelijke agressie. Het gevolg van het overgrote deel van de berichten is te kwalificeren als maatschappelijke commotie, zonder aanwijsbare gevolgen. Nepnieuws heeft dus nauwelijks impact, maar het kan wel tot extra vragen leiden of om extra duiding vragen.

#### 6.5. Hoe kan in het ROT rekening worden gehouden met nepnieuws?

Binnen het ROT wordt momenteel geen vastgesteld validatieproces gebruikt op basis waarvan informatie wordt gecontroleerd op betrouwbaarheid. Dit vindt momenteel vooral plaats op basis van vertrouwen en *common sense*.

Door proactief de vraag te stellen wat het ROT kan verwachten kan gericht worden gezocht naar berichten die hierop van invloed zijn. Relevante verzamelde berichten ('monitoren') zijn dan de data, die op basis van validatie naar informatie kunnen worden omgevormd ('verifiëren'). Op basis van deze informatie kan worden beoordeeld of het ROT hier wel of niets mee moet doen en zo ja, wat het ROT er dan mee moet doen. Dit is het 'analyseren'.

Er zijn verschillende manieren om als ROT in te spelen op of rekening te houden met nepnieuws. Wat opvalt vanuit dit onderzoek is dat vooral procesoplossingen worden aangedragen om informatie te valideren. Er wordt geopperd om mensen bewust te maken van de aanwezigheid van nepnieuws of te trainen in het herkennen hiervan. Het analyseren van zowel de bron, de inhoud van de informatie en het type boodschap (de metadata) is hierbij van belang. Het is van belang om niet alle informatie zomaar als waar aan te nemen, alhoewel

blijkt dat gezien het tijd-tempo van het incident op elkaar vertrouwt moet kunnen worden en dit ook gebeurt. Het beoordelen op basis van *common sense* is dan van belang, waarbij het van belang is om te weten wie de bron is en wie de kennis heeft om informatie te ontsluiten. Het is hierbij van belang om niet alleen uit te gaan van bestaande informatiesystemen, maar ook om informatie persoonlijk met elkaar te delen om er zo zeker van te zijn dat informatie in de juiste strekking wordt overgebracht.

Het is van belang om te beseffen dat beeldvorming en oordeelsvorming niet los van elkaar kunnen worden gezien en dat personen altijd een eigen kleur aan data zullen geven en hierdoor een eigen beeld vormen. Door deze persoonlijke beeldvorming, maar ook door het gebruik van dezelfde informatiesystemen kan een informatiebubbel ontstaan. Te meer ook, omdat we niet een duidelijk referentiekader hebben van het op te leveren totaalbeeld.

### 6.6. Conclusie

**Wanneer de beeldvorming van het ROT is beïnvloed door nepnieuws kan dit leiden tot ongewenste besluiten. De uiteindelijke impact van deze besluiten op de omgeving lijken echter mee te vallen en de gevolgen hiervan zijn of een onnodige opschaling of een langere inzet, waardoor het vooral de hulpdiensten zelf zijn die er hinder van ondervinden. Indien nepnieuws tot meer commotie leidt dan zal het incident om meer en duidelijke communicatie vragen.**

Wat moet worden opgemerkt is dat de manier waarop de mens als individu en in een groep beeld vormt een aandachtspunt is. In het gehanteerde beeldvormingsproces wordt over verschillende (vaak dezelfde) lagen dezelfde informatie geleid en gedeeld. Daarnaast vindt per laag en/of per betrokken individu (on)bewust een persoonlijke beeld en oordeelsvorming plaats. Door dit complexe systeem bestaat de kans dat niet het nepnieuws, maar het proces zelf ertoe leidt dat informatieverstoring wordt veroorzaakt en hierdoor dus eigen (waan)beelden worden gecreëerd.

### 6.7. Aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek zijn aanbevelingen voor het ROT gemaakt. Het is van belang om ook buiten de bestaande middelen en structuren op zoek te gaan naar informatie maar sta bij deze zoektocht dan niet te lang stil bij nepnieuws, als informatie ervan wordt verdacht om dit te zijn. Ben er wel van bewust dat informatie tijdens deze zoektocht (onbewust) wordt beoordeeld door individuele deelnemers in het ROT en dat daarom beeldvorming en oordeelsvorming niet los van elkaar kunnen worden gezien. Om gevonden informatie te beoordelen is het wenselijk om over een praktische validatiemethodiek te kunnen beschikken, waarmee tijdswinst kan worden geboekt en zo de incidentbestrijding efficiënter verloopt.

Deze aanbevelingen worden nu verder toegelicht.

- Ga ook buiten de gebaande paden op zoek naar informatie, omdat zo een informatiebubbel kan worden voorkomen.

Tijdens crises is het van belang om *open minded* de crisissituatie te beschouwen, om zo niet gevangen te worden in de eigen informatiebubbel. Dit kan door gebruik te maken van zoveel mogelijk informatiebronnen en informatiestromen. Het is wel van belang om deze data goed te kunnen verwerken en beoordelen. Netcentrisch werken kan hierin een oplossing bieden, maar ook hier wordt vaak met dezelfde data vanuit hetzelfde systeem gewerkt. Een goede omgevingsanalyse kan hierop inspelen, maar de vraag is of dat dit in iedere veiligheidsregio voldoende is geborgd of vormgegeven. Het risico bestaat dat daarom een informatiebubbel ontstaat. Maak de sectie informatiemanagement er daarom voor verantwoordelijk om vooral buiten de gebaande informatiepaden op zoek te gaan naar relevante informatie, omdat de kolommen al reeds gebruik maken van de klassieke informatiesystemen.

- Sta niet te lang stil bij nepnieuws, omdat de uiteindelijke impact van nepnieuws voor het ROT gering is.

Besluiten naar aanleiding van beeldvorming op basis van nepnieuws leiden vooral tot een onnodig grote opschaling of een langere inzetijd. Mocht een situatie dreigen te escaleren dan dient de operatie ter plaatse hier op basis van haar eigen procedures en werkwijzen tijdig op in te spelen. Heb hierin dus vertrouwen. Vooral juiste crisiscommunicatie is van belang om hierop in te spelen.

- Zie beeldvorming en oordeelsvorming niet als twee losstaande processen, omdat dit nauw met elkaar samenhangt.

Binnen de crisisbeheersing worden verschillende beeldvormingsmethodieken gebruikt, maar multidisciplinair voert de BOB-methodiek de boventoon. Hierbij wordt een strikte scheiding aangebracht tussen het beeldvormen en oordeelsvormen. Deze splitsing kan echter niet strak worden toegepast, omdat dit nauw met elkaar samenhangt. Heb hierbij ook aandacht voor de *human factor*, omdat beeldvorming en oordeelsvorming op persoonlijk als op teamniveau door elkaar lopen en elkaar beïnvloeden. Zie BOB daarom als een vergaderhulpmiddel maar niet als een model om informatie mee te ordenen. De focus moet hierbij liggen op het komen tot een gedeeld beeld. Niet tot een totaalbeeld, want het is onduidelijk wat met een totaalbeeld wordt bedoeld.



- Kom met een praktisch toepasbare validatiemethodiek, omdat informatie aan de hand daarvan snel op waarde kan worden geschat wat voorkomt dat onnodig tijd verloren gaat.

Mocht er de gelegenheid of aanleiding zijn om toch informatie te valideren, maak dan gebruik van een praktische validatiemethodiek. Er kan door het ROT op verschillende manieren op nepnieuws of informatieverstoring worden ingespeeld. Er zijn procesmatige oplossingen om informatie te valideren, maar het nadeel hiervan is dat deze tijd vragen wat het ROT in de acute fase soms niet heeft of hier niet aan wil besteden. Het is daarom van belang om in deze acute fase na te blijven denken over wie de bron is, wat de intenties van de bron is en wat de frequentie is van de berichten die vanuit bepaalde afzenders of met een bepaalde strekking worden verspreid. Metadata kan hierbij helpen. Het is van belang om data snel op waarde te kunnen schatten, waarbij het in eerste instantie niet om de strekking van de data gaat maar om het besef van wat er speelt. De inhoud is in eerste instantie minder interessant, omdat het relevanter is om te weten waarover in welke mate wordt gecommuniceerd. Op basis hiervan kan dan worden bepaald of dat een onderwerp een issue kan gaan worden.



## 7. Discussie

Nepnieuws (en de invloed hiervan) is een actueel onderwerp, beeldvorming is bij ieder incident van belang om snel een beeld te krijgen van de actuele situatie en bij het overgrote deel van de crisisteams in Nederland wordt de BOB-methodiek toegepast om de incidentbestrijding te kunnen coördineren. Deze drie op zichzelf staande onderwerpen hebben een relatie met elkaar. Dit onderzoek heeft aangetoond wat deze relatie is, hoe dit elkaar kan beïnvloeden en wat hiervan dan het gevolg voor de (beroeps)praktijk van crisisteams kan zijn.

De uitkomsten van dit onderzoek kunnen wellicht ook breder worden gezien. Voor de context van dit onderzoek is het ROT als uitgangspunt genomen, maar de conclusies zijn wellicht ook toepasbaar op (crisis)teams in allerlei (crisis)organisaties. In alle organisaties waar met teams op basis van (online) informatie wordt gewerkt aan opdrachten bestaat namelijk de kans dat informatieverstoring optreedt. En in alle organisaties waar met teams wordt gewerkt wordt gezamenlijke beeldvorming (on)bewust beïnvloed door persoonlijke beeldvorming.

De impact van de beïnvloeding van beeldvorming is contextueel afhankelijk. Dit zal voor een COPI of BT anders zijn dan voor een ROT. Op basis van dit onderzoek, en de hiervoor gehanteerde scope, blijkt dat nepnieuws tot gevolgen leidt maar dat impact hiervan gering is. Maar misschien zit het risico ook niet in het nepnieuws, maar in de manier waarop wij zelf beeld vormen. Als inderdaad informatiebubbels aan de orde zijn en onze beeldvorming gekleurd wordt, creëren we onze 'eigen waarheid' of waanbeelden. En als dat dan zo is, is dan inderdaad het nepnieuws het probleem of ons eigen beeldvormingsproces? Dit is een interessante vraag in deze context. Deze constatering is zijdelings aangestipt in dit onderzoek, maar de scope van dit onderzoek liet het helaas niet toe om hier een uitgebreid antwoord op te kunnen geven.

Voor wat betreft de beantwoording van de deelvragen en de stelligheid van de (sub)conclusie(s) moet een slag om de arm worden gehouden. In dit onderzoek is 'maar' gebruik gemaakt van drie recente cases, waarvan tien betrokken actoren zijn geïnterviewd. Daarnaast zijn deze cases 'maar' drie à vier jaar oud, maar dit leidde tot enkele beperkingen. Zo moesten respondenten voor de beantwoording van vragen af en toe flink graven in het geheugen, maar waren daarentegen relevante documenten en rapportages wel beschikbaar. Wat een beperking is in dit onderzoek is de beperkte beschikbaarheid van relevante databases. Data ouder dan 2016 was daarom lastig te raadplegen. Hierop is ingespeeld doordat het bedrijf *HowAboutYou*, voor VRBN de beheerder van Obi4wan, op basis van de door de auteur vooraf aangeleverde zoekopdrachten datasets van de drie cases heeft

gegenereerd. Hierdoor bestaat de kans dat de online media rapportages niet 100% dekkend zijn, maar dit heeft voor uitvoering van de analyse geen gevolgen gehad.

De (korte) looptijd van het onderzoek en de periode waarin dit heeft plaatsgevonden (mei 2018 – december 2018) heeft tot beperkingen geleid in de onderzoeksmethodiek. In eerste instantie was het streven om in het kader van dit onderzoek een experiment uit te voeren. Het idee was om tijdens ROT-oefeningen één ROT wel en één ROT niet te beïnvloeden met nepnieuws om zo de invloed van informatieverstoring aan te kunnen tonen. Dit bleek praktisch niet uitvoerbaar tijdens de looptijd van dit onderzoek en is daarom achterwege gelaten. Hierop is ingespeeld door het bespreken van een schriftelijke fictieve casus tijdens de gehouden interviews.

## 8. Literatuurlijst

- Algemeen Dagblad. (2018, maart 2). *Trump genomimeerd voor vredesprijs? Nobelcomité gelooft het niet*. Retrieved from AD: <https://www.ad.nl/buitenland/trump-genomineerd-voor-vredesprijs-br-nobelcomiteneacute-gelooft-het-niet~a39c5bfb/>
- Analistennetwerk Nationale Veiligheid. (2016). *Nationaal Veiligheidsprofiel 2016: Een All Hazard overzicht van potentiële rampen en dreigingen die onze samenleving kunnen ontwrichten*. Bilthoven: Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.
- Andersson Elffers Felix & Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement COT. (2007). *Basisvereisten Crisismanagement: de decentrale normen doorgelicht*. Utrecht: Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement COT.
- Bales, R., & Strodtbeck, F. (1951). Phases in group problem-solving. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46, 485-495.
- Besluit Veiligheidsregio's*. (2018, Oktober 21). Retrieved from Overheid.nl: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027844/2017-12-01#Hoofdstuk2>
- Burger, P. (2017, December 11). *Nepnieuws - college door Peter Burger*. Retrieved from Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=H9qOxwQ2JLY>
- Crisismanagement Academie. (2018). *IST en SOLL Rolmatrices Meldkamer, CoPI en ROT (concept 0.3.)*. Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.
- De Regt, A. (2016). *BOB in het beleidsteam I Onderzoek naar de mate van geschiktheid van de BOB-methode*. Lisse.
- Elsevier. (2018, December 13). *Ollongren bindt via campagne strijd aan met nepnieuws*. Retrieved from Elsevier Weekblad: <https://www.elsevierweekblad.nl/buitenland/achtergrond/2018/12/ollongren-kondigt-campagne-aan-tegen-nepnieuws-661986/>
- Endsley, M. R. (1995). Toward a Theory of Situation Awareness in Dynamic Systems. *Human Factors*, 32-64.
- Google. (2018, Oktober 20). Retrieved from Google: [https://www.google.nl/search?ei=wg7LW4OrHNC4kwW0tIWYCw&q=nepnieuws&oq=nepnieuws&gs\\_l=psy-ab.3..0i10.449737.451145.0.451439.9.5.0.4.4.0.111.344.4j1.5.0....0...1c.1.64.psy-ab..0.9.398...0i131k1j0i67k1.0.xbSZUkO32\\_M](https://www.google.nl/search?ei=wg7LW4OrHNC4kwW0tIWYCw&q=nepnieuws&oq=nepnieuws&gs_l=psy-ab.3..0i10.449737.451145.0.451439.9.5.0.4.4.0.111.344.4j1.5.0....0...1c.1.64.psy-ab..0.9.398...0i131k1j0i67k1.0.xbSZUkO32_M)

- Heijnen, R. (2018, April 6). *Visualisatie als hulpmiddel voor (betere) besluitvorming in crisisteam*s. Retrieved from Zaak voor Crisiskunde:  
<https://www.crisiskunde.nl/besluitvorming/visualiseren-bob-model-besluitvorming-crisisteam/>
- HLEG. (2018). *A multi-dimensional approach to disinformation: report of the independent High level Group on fake news and online disinformation*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Hogeschool Rotterdam. (2018, maart 2). *Handleiding zoekstrategie deskresearch; 5-stappen methode*. Retrieved from Hogeschool Rotterdam:  
<https://www.hogeschoolrotterdam.nl/contentassets/252781346f114a308630a11699604b80/zoekstrategieformulier-uitgebreid-v2.2.pdf>
- Infopunt Veiligheid. (2014). *GRIP-regeling: 1 t/m 5 en GRIP Rijk*. Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.
- Infopunt Veiligheid. (2014). *Sociale media veranderen het veiligheidsdomein*. Arnhem: Insituut Fysieke Veiligheid.
- Infopunt Veiligheid. (2015). *Hoe je kijkt maakt wat je ziet - de (operationele) omgevingsanalyse*. Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.
- Instituut Fysieke Veiligheid. (2015). *Referentiekader Netcentrische Crisisbeheersing 2015; informatiegestuurd optreden in het netwerk van de crisisbeheersing*. Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.
- Instituut Fysieke Veiligheid. (2016). *Handboek Informatiemanagement Crisisbeheersing*. Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.
- Instituut Fysieke Veiligheid. (2016). *Referentiekader Regionaal Crisisplan 2016*. Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.
- Jong, W., & Dückers, M. L. (2016). Self-correcting mechanisms and echo-effects in social media: An analysis of the “gunman in the newsroom” crisis. *Computers in Human Behavior*, 334-341.
- Kaptein, N., Kaouass, A., & Zannoni, M. (2015). *Het nieuws gegijzeld: ervaringen en lessen naar aanleiding van het veiligheidsincident bij NOS en NPO op 29 januari 2015*. Rotterdam: COT Instituut voor veiligheids- en crisismanagement.

Luukkala, P., & Virrantaus, K. (2014). Developing information systems to support situational awareness and interaction in time-pressuring crisis situations. *Safety Science*, 191-203.

McKeown, C. (2013). Designing for Situation Awareness: An Approach to User-Centered Design. *Ergonomics*, 727-728.

*Mediawijsheid*. (2018, Oktober 20). Retrieved from Nepnieuws:  
<https://www.mediawijsheid.nl/nepnieuws/>

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2014). *Kennisdocument ongerust over onrust: Onderdeel van de tool box voor proportionele bestuurlijke omgang met risico's en verantwoordelijkheden*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Nationaal Archief. (2018, december 22). *Metadata*. Retrieved from Nationaal Archief; Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap:  
<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/metadata>

NLP-NU. (2018, december 15). *NLP-tunnelvisie*. Retrieved from NLP-NU: <https://www.nlp-nu.nl/kenniscentrum/technieken-begrippen/perifere-visie/attachment/nlp-tunnelvisie/>

NOS. (2018, oktober 18). *Campagne tegen nepnieuws bij verkiezingen volgend jaar*. Retrieved from NOS: <https://nos.nl/artikel/2255348-campagne-tegen-nepnieuws-bij-verkiezingen-volgend-jaar.html>

NOS. (2018, januari 15). *EU in de weer tegen nepnieuws, maar er komt geen EU-ministerie van de Waarheid*. Retrieved from NOS: <https://nos.nl/artikel/2212037-eu-in-de-weer-tegen-nepnieuws-maar-er-komt-geen-eu-ministerie-van-de-waarheid.html>

NPO. (2018, maart 9). *Uitzendinggemist.net; nieuws op nonsens*. Retrieved from NPO:  
[http://www.uitzendinggemist.net/aflevering/426928/Nieuws\\_Of\\_Nonsens.html](http://www.uitzendinggemist.net/aflevering/426928/Nieuws_Of_Nonsens.html)

NRC. (2017, februari 10). *Nep-aanhang is online actief voor politieke partij Denk*. Retrieved from NRC: <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/02/10/nep-aanhang-online-actief-voor-denk-6642349-a1545568>

NRC. (2018, maart 2). *macron wil strenger optreden tegen nepnieuws in campagnetijd*. Retrieved from NRC: <https://www.nrc.nl/nieuws/2018/01/04/macron-wil-strenger-optreden-tegen-nepnieuws-in-campagnetijd-a1586995>

- Onderzoeksraad voor Veiligheid. (2016). *Hijsongeval Alphen aan den Rijn*. Den Haag: Onderzoeksraad voor Veiligheid.
- Onderzoeksraad voor Veiligheid. (2018). *Stuwaanvaring door benzeentanker bij Grave*. Den Haag: Onderzoeksraad voor Veiligheid.
- Rasmussen, J. (1983, Mei 3). Skills, Rules, an Knowledge; Signals, Signs, and Symbols, and Other Distinctions in Human Performance Models. *IEEE Transactions on systems, man and cybernetics*.
- RTL. (2018, maart 2). *Brit maakt nepnieuws van stormvideo uit Den Bosch*. Retrieved from RTL: <https://www.rtlnieuws.nl/nederland/brit-maakt-nepnieuws-van-stormvideo-uit-den-bosch>
- Scholten, A., Helsloot, I., & Vlagsma, J. (2015). *Systeemevaluatie NOS-incident; Wat zijn leerpunten voor de toekomst voor het (bestuurlijk) optreden bij een acute terreurdreiging?* Renswoude: Crisislab.
- Schoonderwoerd, M., & Beckers, G. (2016). *Zelfevaluatie kraanincident Alphen aan den Rijn d.d. 3 augustus 2015 GRIP 3*. Heerhugowaard: MPMS Management & Advies.
- Sophonides, P., Papadopoulou, C.-A., Giaoutzi, M., & Scholten, H. J. (2017). A common operational picture in support of situational awareness for efficient emergency response operations. *ResearchGate*, 32.
- Van der Horst, H. (2018). *Nepnieuws; een wereld van desinformatie*. Schiedam: Scriptum.
- Van der Varst, L., Kaptein, N., Kuipers, F., & Dalmeijer, N. (2018). *Dreigingsbeeld hoger onderwijs 2018*. Rotterdam: Aon.
- Van Dijke, J. (2015). *Beeldvormig op teamniveau: trainingsaanbevelingen voor crisisbeheersers*. Twente: Universiteit Twente.
- Van Duin, M., Wijkhuijs, V., & Rosmuller, N. (2017). *Lessen uit crises en mini-crisis 2016*. Den Haag: Boom Bestuurskunde.
- Van Hijum, H., & Johannink, R. (2017). *Het stelsel van crisisbeheersing: de besluitvormingsstructuur ontleed*. Apeldoorn/Amersfoort: Van Hijum & Johannink.
- Van Keulen, I., Korthagen, I., Diederer, P., & Van Boheemen, P. (2018). *Digitalisering van het nieuws – Online nieuwsgedrag, desinformatie en personalisatie in Nederland*. Den Haag: Rathenau Instituut.



- Van Zanten, P., Van der Reijden, E., Slot, M., Kamphorst, M., & Duvekot, F. (2017). *Evaluatie crisisbeheersing Grave: crisisbeheersing in de eerste 48 uur na de aanvaring van de stuw bij Grave*. Utrecht: Berenschot.
- Veiligheidsregio Brabant-Noord. (2017). *Regionaal Crisisplan 2016 - 2019*. 's-Hertogenbosch: Veiligheidsregio Brabant-Noord.
- Verhoeven, N. (2016). *Wat is onderzoek? | Praktijkboek voor methoden en technieken*. Amsterdam: Boom uitgevers.
- Vlaamse kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid. (2018, December 9). *Affiche: Betrouwbare info of toch fake?* Retrieved from Mediawijs: <https://mediawijs.be/tools/affiche-betrouwbare-info-of-toch-fake>
- Voulon, R. (2010). *Handboek analyse - theorievorming en methodologie in inlichtingenanalyse*. 't Harde: Defensie Inlichtingen en Veiligheids Instituut.
- Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017). *Information Disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policymaking*. Strasbourg Cedex: Council of Europe.
- Weggeman, M. (2000). *Kennismanagement: de praktijk*. Schiedam: Scriptum.
- Wet Veiligheidsregio's. (2018, oktober 21). Retrieved from Overheid.nl: [https://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2018-09-19#Paragraaf6\\_Artikel35](https://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2018-09-19#Paragraaf6_Artikel35)
- Wijkhuijs, V., & Van Duin, M. (2016). *Lessen uit crises en mini-crisis 2015*. Den Haag: Boom Bestuurskunde.
- Wikipedia. (2018, oktober 14). *Situation awareness*. Retrieved from Wikipedia, the free encyclopedia: [https://en.wikipedia.org/wiki/Situation\\_awareness](https://en.wikipedia.org/wiki/Situation_awareness)
- Zuidijk, H., & Flohr, R. (2016). *Lessen uit crises en mini-crisis 2015*. Den Haag: Boom Bestuurskunde.
- Zwaard, W., & De Koning, E. (2015). *Modellen voor veiligheidsprofessionals*. Nieuwerkerk aan den IJssel: Gelling Publishing.



## 9. Tabellen, figuren en vergelijkingen

Tabel 1: Zoektermen per deelonderwerp .....	21
Tabel 2: Databanken zoekopdracht .....	21
Tabel 3: afbakening online media rapportage .....	26
Tabel 4: Deelvragen vs. onderzoeksmethodiek .....	27
Tabel 5: Planning onderzoek .....	27
Tabel 6: Rasmussen vs. Weggeman .....	47
Tabel 7: Analyse online media rapportage.....	69
Figuur 1: Onderzoeksopzet .....	20
Figuur 2: De context van het ROT .....	34
Figuur 3: Van data naar nieuwe informatie .....	36
Figuur 4: Information disorder.....	38
Figuur 5: Elementen informatieverstoring .....	40
Figuur 6: Fases informatieverstoring .....	40
Figuur 7: Onderscheid nepnieuws en informatieverstoring .....	41
Figuur 8: Samenstel situational awareness .....	43
Figuur 9: Common operational picture vs. situational awareness .....	44
Figuur 10: Individuele en gezamenlijke beeldvorming.....	45
Figuur 11: Invloed lower level op upper level.....	46
Figuur 12: De veiligheidsbelangen.....	54
Figuur 13: De impactcriteria.....	54
Figuur 14: Beeldvorming ROT .....	75
Vergelijking 1: Kennis is IxEVA.....	35



## 10. Bijlagen

- Gebruikte afkortingen
- Geraadpleegde actoren
- Geaccordeerd plan van aanpak
- Oproep online media
- Vragenlijst interview
- Casus interview
- ROT-placemat



## Bijlage 1: Gebruikte afkortingen

AC	Algemeen commandant
AC-B	Algemeen commandant brandweer
AC-P	Algemeen commandant politie
BLOOS	Beleid, Locatie, Omstandigheden, Object, Subjecten
BOB	Beeldvorming, Oordeelsvorming, Besluitvorming
Bvr	Besluit Veiligheidsregio's
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CaCo	Calamiteitencoördinator
(C)OP	(Common) Operational Picture
COPI	Commando Plaats Incident
COT	Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement
FABCM	Factfinding, Analyse, Beeldvorming, Communicatie, Monitoring
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure
HLEG	Independent High Level Group
IFV	Instituut Fysieke Veiligheid
IM	Informatiemanager
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem
MCPm	Master of Crisis and Public order management
METHANE	Major incident, Exact location, Type incident, Hazards, Access, Number of casualties, Emergency services
NOS	Nederlandse Omroep Stichting
NPO	Nederlandse Publieke Omroep
NRC	Nieuwe Rotterdamsche Courant

NVP	Nationaal Veiligheidsprofiel
OBI4wan	Systeem om online media te monitoren
OTB	Ondersteuningsteam Brandweer
PVA	Plan van aanpak
(S)SA	(Shared) Situational Awareness
OL	Operationeel Leider
OVD	Officier van Dienst
OVV	Onderzoeksraad voor Veiligheid
RBC	Raad van Brandweercommandanten
ROT	Regionaal Operationeel Team
RvE	Raad van Europa
VR	Veiligheidsregio
VRBN	Veiligheidsregio Brabant-Noord
VRGV	Veiligheidsregio Gooi- en Vechtstreek
VRHM	Veiligheidsregio Hollands-Midden
Wvr	Wet Veiligheidsregio's



## Bijlage 2: Geraadpleegde actoren

Het overzicht van de geraadpleegde actoren is beschikbaar bij de auteur.



Bijlage 3: Geaccordeerd plan van aanpak

## (Waan)beeldvorming tijdens crises?!

### FOKKE & SUKKE ZIJN HET ZAT



RGvT

Datum: 16-4-2018

Versie: DEFINITIEF

Student: F.L.P. (Frank) van Krieken BPA  
Adres: Vogelstraat 45  
5212 VL 's-Hertogenbosch  
Telefoon: 088 020 83 66  
Email: F.vankrieken@brwbn.nl  
Leergang: Master of Crisis and Public order Management  
Studentnummer: 350301  
Examenonderdeel: EO8: Plan van Aanpak  
Thesisbegeleider: Drs. Roy Johannink MCDm  
*Afbeelding voorblad: [webshop.foksuk.nl](http://webshop.foksuk.nl) (RGvT)*

## Inhoudsopgave

### Inleiding

1. Onderzoeksonderwerp
2. Doelstelling en onderzoeksvraag
  - 2.1. Doelstelling
  - 2.2. Onderzoeksvraag
  - 2.3. Deelvragen
3. Afbakening onderzoek
  - 3.1. De scope van het onderzoek
  - 3.2. Relevante definities
  - 3.3. Betrouwbaarheid, validiteit en navolgbaarheid
4. Theoretisch kader
5. Onderzoeksmethodiek
  - 5.1. Literatuuronderzoek
  - 5.2. Experiment of groepsgesprekken
    - 5.2.1. Experiment
    - 5.2.2. Groepsgesprekken
  - 5.3. Interviews
  - 5.4. Analyse van onderzoeksgegevens
  - 5.5. Validatie
  - 5.6. Conclusie en afronding
6. Planning
  - 6.1. Plan van aanpak
  - 6.2. Het onderzoek en de masterthesis
7. Voorlopige bronnen- en literatuurlijst

Bijlage 1: Concept vragenlijst interviews

Bijlage 2: Lijst van afkortingen

Bijlage 3: Detailplanning

## Inleiding

Voor u ligt het plan van aanpak voor het onderzoek '(Waan)beeldvorming tijdens crises?!' Aan de hand van dit plan van aanpak wordt onderzoek gedaan naar wat desinformatie is binnen de crisisbeheersing en of, en zo ja, hoe dit van invloed is op de beeldvorming van het regionaal operationeel team (ROT).

Dit plan van aanpak is de 8<sup>e</sup> examenopdracht voor de leergang Master of Crisis en Public Order Management (MCPm). Bij een goedkeuring van het plan van aanpak door de wetenschapscommissie kan worden gestart met de meesterproef van deze leergang: het doen van wetenschappelijk onderzoek en het schrijven van de masterthesis. Dit plan van aanpak beschrijft hoe dit eindonderzoek voor de leergang MCPm wordt vormgegeven. In het kader van dit onderzoek zal heer Roy Johannink fungeren als thesisbegeleider.

### *Leeswijzer*

Allereerst wordt de aanleiding van het onderzoeksonderwerp beschreven waarna verder wordt ingegaan op de probleemstelling, de onderzoeksvraag en de onderliggende deelvragen. Vervolgens wordt de afbakening van dit onderzoek beschreven. Hierbij wordt ingegaan op wat wel, maar ook wat niet tot de scope van dit onderzoek behoort. Het theoretische kader wordt in hoofdstuk vier gepresenteerd. Hier worden de theoretische modellen beschreven die de basis van het onderzoek vormen. Hoofdstuk vijf gaat in op de onderzoeksmethodiek en beschrijft hoe het onderzoek qua structuur wordt uitgevoerd. Het laatste hoofdstuk beschrijft de planning van het project. Tot slot zijn de relevante bijlagen opgenomen.

## 1. Onderzoeksonderwerp

Fakenews, of in het Nederlands nepnieuws genoemd, is een actueel onderwerp. Niet nieuw, maar wel volop in de media. Sla de krant 's morgens maar open of scroll door de berichten op [www.nu.nl](http://www.nu.nl) en geheid dat er berichten over nepnieuws verschijnen.

Denk bijvoorbeeld aan de wens van president Macron om strenger op te kunnen treden tegen nepnieuws tijdens campagnetijd (NRC, 2018). Of de nepnominatie van president Trump voor de Nobelprijs voor de Vrede (Algemeen Dagblad, 2018). Verder blijkt uit een korte Google-speurtocht naar 'President Trump + fakenews' dat hierover miljoenen artikelen te vinden zijn...

Maar dit onderwerp is natuurlijk niet alleen actueel in Frankrijk of de Verenigde Staten. Ook in Nederland is het een actueel onderwerp. Een voorbeeld van dichterbij huis is het Britse nepfilmpje over stormwinden in London, wat achteraf een filmpje vanuit het Brabantse 's-Hertogenbosch bleek te zijn (RTL, 2018). Of bijvoorbeeld de nepaccounts van de politieke partij DENK waarmee is geprobeerd om de publieke opinie te beïnvloeden (NRC, 2017).

Omdat vrijwel iedereen door internet in combinatie met diverse multimedia, zoals smartphones, onbeperkt toegang heeft tot nieuws kunnen berichten razendsnel worden gelezen, gedeeld en een eigen leven gaan leiden. Daarnaast dragen de verschillende (sociale) media eraan bij dat iedereen met bijvoorbeeld een Twitter-, Instagram- of Facebookaccount, maar ook via Wikipedia, onbeperkt en ongelimiteerd berichten kan publiceren die al dan niet op waarheid berusten.

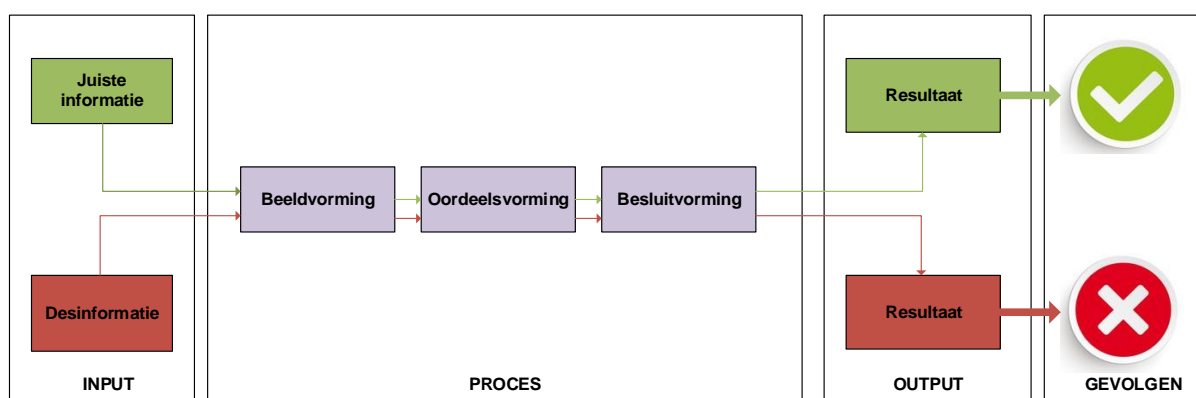
Maar hoe is dit nu van invloed op rampenbestrijding en crisisbeheersing? Hulpverleners worden getraind in besluitvormingsstructuren zoals BOB (**B**eeldvorming – **O**ordeelsvorming – **B**esluitvorming) om zo multidisciplinair een integraal afgewogen besluit te kunnen vormen van een incident. Het doel van deze methode is om overzicht te creëren in de beschikbare informatie (beeldvorming), om daarna informatie te ordenen en te beoordelen (oordeelsvorming) en daarmee tot een onderbouwd besluit te komen (besluitvorming) (De Regt, 2016).

Binnen de BOB-methodiek is beeldvorming de eerste stap. Om een beeld te kunnen vormen wordt gebruik gemaakt van informatie. Deze informatie wordt geanalyseerd (het beeld) en leidt tot inzicht in de knelpunten (oordeelsvorming). Op basis van de geconstateerde knelpunten worden besluiten en maatregelen genomen (besluitvorming). Zo is de BOB-cirkel rond. Beeldvorming is dus een belangrijke eerste stap in dit proces om te komen tot besluitvorming en daarmee de daadwerkelijke crisisbeheersing en rampenbestrijding.



Hierbij is betrouwbare informatie heel belangrijk en soms zelfs van levensbelang. Mede doordat allerlei interne informatiebronnen en (sociale) media ten tijde van een incident heel veel data (en daaruit informatie) beschikbaar stellen, heeft de informatietak binnen de crisisbeheersing de afgelopen jaren een vlucht genomen. In de crisisstructuur van de veiligheidsregio's, zoals de veiligheidsregio Brabant-Noord, is de standaardbezetting van het Commando Plaats Incident (COPI) uitgebreid met een Officier van Dienst Informatie (ook wel Informatiemanager COPI genoemd), het ROT beschikt over Informatiemanagers en Informatiecoördinatoren en 'Informatiemanagement' wordt zelfs als apart proces beschreven in het Regionaal Crisisplan (Veiligheidsregio Brabant-Noord, 2017). Hieruit kan worden aangenomen dat het 'managen' van informatie, of beter het vertalen van data naar informatie, belangrijk is of wordt geacht.

Dagelijks verschijnen (nieuws)berichten over nepnieuws (of beter: desinformatie) (NPO, 2018). En gezien het feit dat ook op Europees niveau aandacht voor dit probleem wordt gevraagd, lijkt het alsof het daadwerkelijk een 'big issue' is en kan de logische vraag worden gesteld hoe betrouwbaar beschikbare informatie is (NOS, 2018)? En wat zijn gevolgen als gebruikte informatie binnen de crisisbeheersing en rampenbestrijding daadwerkelijk nep is? Als het beeld dus wordt gevormd op basis van desinformatie? Dan is het beeld niet correct en onbetrouwbaar. En wat gebeurt er als we niet weten of beseffen dat het beeld is gevormd op basis van desinformatie, omdat we niet over de kennis of middelen beschikken om dit te ondervangen? Wat heeft dit dan voor gevolgen voor het verdere verloop van het incident of het operationeel optreden? Leidt dit problemen of is hier aandacht voor? Dit zou kunnen leiden tot het onderstaande schema waarin visueel wordt weergegeven wat de invloed op het BOB-proces en de uiteindelijke gevolgen zouden kunnen zijn.



*Figuur 1: (Mogelijke)gevolgen van (des)informatie*

Wat daarnaast verrassend is, is dat termen als fakenews, nepnieuws en desinformatie in allerlei media worden gebruikt, maar het lastig blijkt om hier een eenduidige definitie aan te koppelen.

Maar zou nepnieuws daadwerkelijk van invloed zijn op de crisisbeheersing en rampenbestrijding. En zo ja, wat kan er dan tegen gedaan worden? Dit is de reden dat dit onderwerp wordt onderzocht. Misschien is fakenews een 'fake problem', maar misschien is dat het ook niet en zijn we ons nog onbewust van de impact die het kan hebben op de rampenbestrijding en crisisbeheersing.

In dit onderzoek wordt gefocust op de eventuele gevolgen voor het tactische niveau waar het ROT opereert. De verdere afbakening van dit onderzoek wordt uitgebreid beschreven in hoofdstuk drie van dit plan van aanpak.

## 2. Doelstelling en onderzoeksvraag

In dit hoofdstuk worden de doelstelling, de onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen verder toegelicht.

### 2.1. Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om te onderzoeken of dat desinformatie ten tijde van crisisbeheersing en rampenbestrijding een potentieel probleem is voor het ROT, zodat er eventueel rekening mee kan worden gehouden. Tevens is het doel om, indien desinformatie inderdaad van invloed is, handvatten aan te reiken hoe hier dan rekening mee kan worden gehouden of hoe hiermee kan worden omgegaan.

### 2.2. Onderzoeksvraag

In dit onderzoek wordt door middel van een vijftal deelvragen antwoord gegeven op de onderstaande onderzoeksvraag.

De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

***Wat is de invloed van desinformatie op de beeldvorming van het regionaal operationeel team tijdens een incident?***

### 2.3. Deelvragen

De deelvragen op basis waarvan de onderzoeksvraag wordt beantwoord zijn:

1. Wat is desinformatie?
2. Hoe gaat het beeldvormingsproces van het ROT in zijn werk?
3. Wat is de impact wanneer de beeldvorming wordt beïnvloed door desinformatie?
4. Kan het beeldvormingsproces van het ROT worden beïnvloed door desinformatie?
5. Hoe kan in het ROT rekening worden gehouden met desinformatie?

### 3. Afbakening onderzoek

Om de omvang van het onderzoek duidelijk af te kunnen bakenen is een duidelijke scope van belang. Het is belangrijk om te beschrijven wat wel, maar wat ook niet wordt onderzocht. Daarnaast wordt ingegaan op enkele relevante definities in het kader van dit onderzoek.

#### 3.1. De scope van het onderzoek

Onderzocht wordt of en wat dan de invloed is van desinformatie op de beeldvorming van het operationeel team binnen de crisisstructuur tijdens een incident. Dit onderzoek richt zich op de fase 'beeldvorming' van de BOB-cyclus. Met desinformatie wordt 'verkeerde' informatie bedoeld die op verschillende manieren wordt verspreid. Denk hierbij aan verbale, schriftelijke, visuele of audio boodschappen. Social media is hierbij één van de middelen waarop deze boodschappen kunnen worden verspreid. Wat nu precies desinformatie is wordt door middel van dit onderzoek onderbouwd.

In dit onderzoek is bewust gekozen voor de fase 'beeldvorming' van de BOB-cyclus. Voor de fase 'beeldvorming' is gekozen, omdat dit de eerste stap is in deze cyclus. Door middel van beeldvorming worden knelpunten in beeld gebracht (oordeelsvorming) waarmee uiteindelijk beslissingen kunnen worden genomen. Om het onderzoek behapbaar te houden is daarom gekozen om alleen de eerste fase van de BOB-methodiek, de beeldvorming, te behandelen. Oordeelsvorming en besluitvorming worden daarom dus buiten beschouwing gelaten.

Aan de hand van de beeldvormingsfase wordt het begrip desinformatie binnen crisisbeheersing in perspectief geplaatst. De verwachting is namelijk dat het vinden van een goede beschrijving van wat desinformatie (binnen de crisisbeheersing) nu eigenlijk is, het gros van het onderzoek in beslag gaat nemen, omdat het voorlopige beeld is dat hier vooralsnog weinig onderzoek naar is gedaan.

Voor het operationeel team is gekozen om vanaf dit niveau tactische keuzes worden gemaakt in het kader van de incidentbestrijding. Het ROT is hierbij het knooppunt tussen het operationeel en strategisch niveau. Met betrekking tot de bestrijding van het incident ligt de primaire verantwoordelijkheid en aansturing binnen het ROT, omdat het ROT wordt gevormd door de algemeen commandanten van de verschillende kolommen (met uitzondering van de GHOR) onder leiding van de Leider OT. (Veiligheidsregio Brabant-Noord, 2017, p. 33)

Om te kunnen meten of dat sprake is van invloed op de beeldvorming wordt gebruik gemaakt van de impactcriteria die zijn beschreven door de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) (Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid, 2016). Hierbij zal dan voor vooral worden ingezoomd op de criteria die aan de orde zijn voor

maatschappelijke ontwrichting namelijk, agressie, bezorgdheid en commotie (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2014) .

Nederland bestaat uit 25 veiligheidsregio's. Eén van deze regio's is veiligheidsregio Brabant-Noord (VRBN). Om het onderzoek behapbaar te maken, zal het onderzoek zich voornamelijk op deze regio richten. Maar omdat de kans bestaat dat in deze veiligheidsregio onvoldoende ervaringen beschikbaar zijn op dit gebied wordt op sommige aspecten van dit onderzoek gebruik gemaakt van ervaringen uit andere vergelijkbare veiligheidsregio's. Hiervoor zullen in eerste instantie de veiligheidsregio Groningen (VRG) en/of de veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid (VRZHZ) worden benaderd, omdat deze qua omvang, incidenttypen en risicoprofiel veel gelijkenis vertonen met de VRBN. Hierbij wordt gebruik gemaakt van opgedane ervaringen in deze regio's, maar dit onderzoek leidt dus niet tot een vergelijking tussen deze veiligheidsregio's op dit gebied.

### 3.2. Relevante definities

Om het onderzoek eenduidig uit te kunnen voeren is het van belang om duidelijk te definiëren wat in het onderzoek met bepaalde relevante begrippen wordt bedoeld. Deze definities staan hieronder beschreven.

- Beeldvorming

Beeldvorming is de eerste stap van de BOB-methodiek. Omdat Beeldvorming van invloed is voor de Oordeelsvorming en hiermee ook de Besluitvorming richt dit onderzoek zich op de 1<sup>ste</sup> stap. Beeldvorming richt zich op het doelgericht verzamelen van feiten en gegevens over (risicovolle) situaties en handelingsperspectieven daarbij. (Van Huijm & Johannink, 2017)

Daarnaast wordt in artikel 2.4.2., lid 3 van het Besluit Veiligheidsregio's (www.wetten.nl, 2018) in het kader van dit onderwerp het volgende geschreven:

*“De gegevens worden nadat zij beschikbaar zijn binnen tien minuten verwerkt in het eigen beeld en voor zover mogelijk geverifieerd.”*

- Regionaal operationeel team

Het Regionaal operationeel team zoals staat beschreven in artikel 2.1.4. Besluit Veiligheidsregio's (www.wetten.nl, 2018).

### **3.3. Betrouwbaarheid, validiteit en navolgbaarheid**

In dit plan van aanpak en de eindrapportage wordt verwezen naar gebruikte bronnen door middel van een literatuurlijst. Interviews worden uitgewerkt en, samen met gemaakte notities, beheerd door de auteur van dit onderzoek. Deze zijn hier op aanvraag beschikbaar.

Daarnaast worden interne of externe actoren betrokken voor (weder)hoor of als expert gebruikt om zo een kokervisie van de auteur te voorkomen of om ervaringen op te doen en in het onderzoek mee te nemen die wellicht nog niet in de crisisbeheersing in Nederland bekend zijn.

Ter voorbereiding op en tijdens het onderzoek wordt een logboek bijgehouden waarin uitgevoerde acties op datum worden beschreven. Daarnaast zijn contactgegevens van geïnterviewden bekend bij de auteur van dit onderzoek.

#### 4. Theoretisch kader

Om dit onderzoek uit te kunnen voeren wordt gebruik gemaakt van een aantal wetenschappelijke theorieën en kaders. De eerste fase van het onderzoek staat in het teken van het vinden van de juiste kaders (zie hoofdstuk 5), maar uit een eerste verkenning zijn al enkele relevante en wellicht bruikbare theorieën gevonden. Deze worden nu kort beschreven.

- BOB-cyclus.

Om een antwoord te kunnen geven op de vraag wat beeldvorming kan gebruik worden gemaakt van de BOB-cyclus.

De BOB-cyclus is een veelgebruikte overlegstructuur om te komen tot gezamenlijk beeld van het incident en de betreffende knelpunten, zodat op basis hiervan kan worden gehandeld. Er is geen eenduidige beschrijving van deze cyclus, maar Van Hijum en Johannink beschrijven (Van Huijm & Johannink, 2017, p. 9) de stappen in deze cyclus als volgt:

*“Beeldvorming* is het doelgericht identificeren en analyseren van dan aanwezige feiten en gegevens over risicovolle situaties en handelingsperspectieven daarbij: de transitie van ruwe feiten en gegevens naar data.”

*“Oordeelsvorming* is het vergelijken van die waargenomen data met de bestaande kennis over risicovolle situaties en handelingsperspectieven: de transitie van data naar (nieuwe) informatie en dus kennis.”

*“Besluitvorming* is het toepassen van die (nieuwe) kennis: wat gedaan of nagelaten moet worden en hoe dat moet gebeuren.”

Pas achteraf kan het effect van een besluit op de oorzaak en gevolg van een gebeurtenis worden via beeld- en oordeelsvorming. Aldus is sprake van een cyclus.

- Naturalistic Decision Making (NDM) en Distributed Decision Making (DDM) (Scholtes, 2007)

Om te komen tot een besluit is beeldvorming de eerste stap, maar hoe vindt dan de uiteindelijke besluitvorming plaats? Hierbij kan worden uitgegaan van NDM en DDM. Dr. Astrid Scholtes omschrijft in haar lectorale rede NDM en DDM als volgt:

NDM gaat ervanuit dat hulpverleners ten tijde van crisis doen wat ze altijd doen. Individuen en individuele eenheden moeten tijdens crisisomstandigheden constant beslissen wat ze wel en niet doen. Al geruime tijd wordt hiernaar onderzoek gedaan en worden hiervoor richtlijnen gegeven. Kern van het onderzoek is dat individuen en individuele eenheden in

crisisomstandigheden in een fractie van een seconde besluiten om dat te doen wat ze altijd in een soortgelijke omstandigheid doen. De brandweer zal dus altijd branden gaan blussen en de politie zal zich altijd gaan richten op herstel van de openbare orde. (Scholtes, 2007, p. 35)

“DDM gaat uit van de constatering dat veel delen van onze samenleving zo gedifferentieerd en complex zijn, dat deze niet meer kunnen worden begrepen en gestuurd middels gecentraliseerde besluitvorming. Het idee achter DDM is dat complexe problemen in de praktijk veelal worden opgelost door ze op te delen en neer te leggen bij die organisaties die direct betrokken zijn bij dat deel van het probleem” (Scholtes, 2007, p. 36).

- Weggeman

Om antwoord te kunnen geven op de vraag wat informatie is en hoe dit wordt gebruikt (met betrekking tot beeldvorming) kan gebruik worden gemaakt van de formule ‘K = I.EVA’ van Mathieu Weggeman. (Weggeman, 2000).

Weggeman beschrijft in zijn theorie dat Kennis (K) bestaat uit een aantal componenten: Informatie (I), Ervaring (E), Vaardigheden (V) en Attitude (A). Informatie betreft hier het kennen en weten, oftewel de expliciete kennis. Dit is de betekenis die aan data is gegeven. Weggeman stelt dat dit in veel gevallen gebeurt door het subject vergelijken van data. Ervaring, Vaardigheden en Attitude is volgens Weggeman impliciete kennis. Ervaring en Vaardigheden hebben hierin betrekking op het ‘kunnen’, Attitude daarentegen heeft betrekking op het ‘willen’.

- Impactcriteria

Om te kunnen bepalen of en wat voor invloed of impact verkeerde beeldvorming heeft is het van belang om te bekijken welke gevolgen kunnen optreden. Daarvoor is het ook van belang om te bekijken welke criteria hieraan ten grondslag liggen, de impactcriteria. Het is van belang om hiervoor impactcriteria te benoemen. De NCTV heeft een aantal impactcriteria beschreven in het Nationaal Veiligheidsprofiel 2016 (Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid, 2016) en staan in figuur 2 opgesomd.

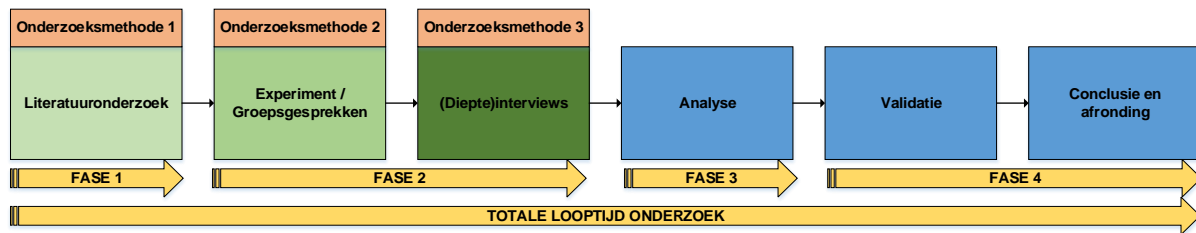


De impactcriteria, gerelateerd aan de vijf nationale veiligheidsbelangen	
Territoriale veiligheid:	1.1 Aantasting van de integriteit van het grondgebied en de digitale ruimte 1.2 Aantasting van de integriteit van de internationale positie van Nederland
Fysieke veiligheid:	2.1 Doden 2.2 Ernstig gewonden en chronisch zieken 2.3 Gebrek aan primaire levensbehoeften (lichamelijk lijden)
Economische veiligheid:	3.1 Kosten 3.2 Aantasting van de vitaliteit van de Nederlandse economie
Ecologische veiligheid:	4.1 Langdurige aantasting van het milieu en de natuur (flora en fauna)
Sociale en politieke stabiliteit:	5.1 Verstoring van het dagelijkse leven 5.2 Aantasting van de democratische rechtstaat 5.3 Sociaal-maatschappelijke impact

*Figuur 2:: Impactcriteria NCTV*

## 5. Onderzoeksmethodiek

Het onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek (Verhoeven, 2016, p. 32). Om dit onderzoek uit te kunnen voeren wordt gebruik gemaakt van een triangulatie aan onderzoeksmethodieken. Deze onderzoeksmethodieken worden hieronder opgesomd en verder toegelicht. Het onderzoekstraject wordt in figuur 3 schematisch weergegeven.



*Figuur 3: Schematische weergave onderzoek*

### 5.1. Literatuuronderzoek

Ter voorbereiding op en tijdens het onderzoek vindt een literatuuronderzoek plaats. Het doel van dit literatuuronderzoek is om relevante wetenschappelijk Engelstalige en Nederlandstalige literatuur zoals relevante onderzoeken of evaluaties inzichtelijk te krijgen welke kunnen bijdragen aan de beantwoording van de deelvragen en uiteindelijk de onderzoeksvraag.

Hierdoor wordt geprobeerd een antwoord te vinden op de vraag wat desinformatie is, hoe het beeldvormingsproces van het ROT er uit ziet en hoe hier rekening mee kan worden gehouden. Daarnaast is het doel om op basis van het literatuuronderzoek een analysekader op te leveren op basis waarvan kan worden bepaald wat desinformatie is, of dat er sprake van is en wat hier dan de invloed van is.

Dit zijn grotendeels ook de deelvragen 1, 2, 3 en 5.

Hiervoor wordt gebruik van de methodiek zoals wordt beschreven door de Hogeschool van Rotterdam (Hogeschool Rotterdam, 2018). Deze methode wordt nu verder uitgewerkt.

#### Wat zoek ik?

Deelonderwerp	Zoektermen Nederlands	Zoektermen Engels
Nepnieuws	Nepnieuws	Fakenews
	Desinformatie	Fake news
		Desinformation
Vertaling data naar informatie	Informatieverzameling	Collecting information

	Informatiemanagement	Information management
	Data vertaling	Data translation
		Datamining
	Big data	Big data
Proces beeldvorming	Beeldvorming	Imaging
	Voorstellen	Sense making
	In beeld brengen	
	Verifiëren	Propound
		Verify
Crisisbeheersing	Crisisbeheersing	Crisis control
	Crisismanagement	Crisis management

Tabel 1: Zoektermen per deelonderwerp

Tabel 1 geeft de te gaan gebruiken zoektermen per deelonderwerp weer. Hierbij wordt onder andere gebruik gemaakt van de 'sneeuwbalmethode' (Hogeschool Rotterdam, 2018, p. 5) en 'citatiemethode' (Hogeschool Rotterdam, 2018, p. 5). Er is voor deze methode gekozen, omdat bij de start van het onderzoek nog niet alle relevante literatuur inzichtelijk is. Door middel van deze methode wordt gedurende het literatuuronderzoek de scope scherper. Dit om structuur in alle gevonden informatie te krijgen. Dit geldt ook voor het type bronnen. Er wordt in eerste instantie geen onderscheid gemaakt tussen websites, rapporten, etc.

### Waar zoek ik?

Om te kunnen bepalen waar informatie wordt verworven, wordt vooral gebruik gemaakt van de tips met betrekking tot databanken die medewerkers van de Politieacademie hebben gemaakt.

Databanken NL	Databanken Engels
Google.nl	Ebsco Databanken
Google Scholar	Google.com
Mediatheek Politieacademie	Google Scholar

Tabel 2: Databanken zoekopdracht

Tabel 2 geeft de zoekmachines weer die in eerste instantie als vertrekpunt worden gebruikt.

### Hoe zoek ik?

In de databanken wordt gezocht op de termen uit tabel 2. Hierbij worden koppelwoorden als 'AND', 'OR' en 'NOT' gebruikt. Ook het juist gebruik van leestekens is hierbij van belang.

Als bronnen zijn gevonden zal door middel van de citaatmethode worden bekeken of dat de informatie relevant genoeg is om mee verder te gaan in de zoektocht.

### Wat heb ik?

De gevonden literatuur wordt gevalideerd op basis van de onderstaande criteria:

- Relevantie - Geeft het artikel antwoord op de onderzoeksvraag?
- Onafhankelijk - Wat zijn de motieven van de uitgever voor publicatie?
- Betrouwbaarheid - Wie is de uitgever of auteur?
- Verifieerbaarheid - Bevat het artikel bronvermeldingen? Is het beschreven onderzoek controleerbaar?
- Actualiteit - Is de bron bijgehouden en nog actueel?
- Autoriteit - Is de bron wetenschappelijk valide? Beoordeeld door "peers" (= vakgenoten -> peer reviewed) of geredigeerd door een wetenschappelijke redactie?
- Heb ik meerdere bronnen gebruikt? Eén bron is geen bron!

De gevonden literatuur wordt vervolgens in een overzicht vastgelegd.

### Verfijnen.

Het verfijnen is geen losse stap, maar een doorlopend proces. Ook omdat gebruikt wordt gemaakt van de sneeuwbalmethode en citatiemethode. Door het zoekproces gedurende het proces te verfijnen en te trechteren wordt uiteindelijk het gewenste resultaat bereikt. Deze zoektocht wordt gelogd, zodat deze ook aantoonbaar en herleidbaar is.

## 5.2. Experiment of groepsgesprekken

De tweede onderzoeksmethodiek betreft een experiment (Verhoeven, 2016, p. 133) óf groepsgesprekken (Verhoeven, 2016, p. 155). Een experiment vraagt medewerking van relevante afdelingen en moet ook in de planning van dit onderzoek passen. Hier wordt daarom een slag om de arm gehouden. Mocht het niet lukken om gedurende de onderzoeksperiode een experiment te houden, dan zullen groepsgesprekken worden gehouden met ROT-leden om op deze manier relevante informatie te verzamelen.

### 5.2.1. Experiment

Het betreft hier een experiment in 'het veld'. Het doel is om hiervoor om twee ROT-trainingen op te zetten waarin één scenario met en één scenario zonder de toevoeging van desinformatie wordt uitgevoerd. Er wordt hierbij dan bekeken of dat:

- a) Het ROT bewust is van het feit dat er wel/geen sprake is desinformatie of kan zijn;
- b) Als men hier bewust van is, hoe hier dan op wordt ingespeeld of mee wordt omgegaan;
- c) Als men hier niet bewust van is, of dat het scenario met desinformatie dan leidt tot een andere uitkomst dan het scenario zonder desinformatie.

Op basis van het analysekader dat is opgesteld naar aanleiding van het literatuuronderzoek zal desinformatie aan het scenario toegevoegd. Er wordt gewerkt met een experimentele groep (de groep met het scenario met desinformatie) en een controlegroep (de groep met het scenario zonder desinformatie). Bij de opzet en uitvoering van deze experimenten wordt de interne en externe validiteit van dit experiment geborgd door rekening te houden met de criteria zoals deze zijn beschreven door Verhoeven (Verhoeven, 2016, p. 208). Op deze manier wordt geborgd dat de resultaten van het experiment bruikbaar zijn en op basis van deze resultaten ook conclusies mogen worden getrokken.

In overleg met de afdeling Rampenbestrijding en Crisisbeheersing (C&R) van de VRBN zal worden onderzocht wat de mogelijkheden zijn om dit vorm te geven.

Het doel van deze onderzoeksmethodiek is om (gedeeltelijk) antwoord te geven op de deelvragen 2, 3, 4 en 5.

### *5.2.2. Groepsgesprekken*

Mocht gedurende het onderzoek blijken dat het niet haalbaar is om tijdens ROT-trainingen een experiment uit te voeren, dan wordt ervoor gekozen om met ROT-leden groepsgesprekken te houden. Voor deze methodiek wordt dan gekozen, omdat dit een goede vervanging is om informatie vanuit een operationeel team op te kunnen halen.

Deze gesprekken zijn erop gericht om ideeën, meningen en ervaringen over het onderzoeksonderwerp vanuit deze groep te verzamelen en te inventariseren.

Bij de selectie van deelnemers aan deze groepsgesprekken wordt uitgegaan van de situatie of dat zij wel of geen deel uitmaken van het ROT. Daarnaast wordt gestreefd om een evenredige verdeling te krijgen tussen de verschillende relevante kolommen.

Het streven is om 2 á 3 van dergelijke gesprekken te organiseren om zo voldoende input op te halen. Per gesprek zullen tussen de 5 á 10 personen deelnemen.

Het doel van de groepsgesprekken is om een verdieping op het literatuuronderzoek te krijgen en om de opgehaalde informatie vanuit het literatuuronderzoek praktisch te kunnen vertalen. Hiermee worden dan gedeeltelijk de deelvragen 2, 3, 4 en 5 beantwoord.

### 5.3. Interviews

Om een antwoord te kunnen vinden op de deelvragen zullen half-gestructureerde interviews worden gehouden (Verhoeven, 2016, p. 155). Er is gekozen voor half-gestructureerde interviews om zo meer diepte in de gesprekken te kunnen bereiken dan door middel van de groepsgesprekken of experimenten kan worden bereikt. Daarnaast kan door middel van half-gestructureerde interviews enerzijds een vergelijking worden gemaakt tussen de geïnterviewden maar kan ook op thema's of specifieke antwoorden worden doorgevraagd. Deze vrijheid wordt hiermee bereikt. Doel hiervan is om naar aanleiding van de groepsgesprekken een verdieping te vinden op de vragen of dat geïnterviewden ervaring hebben met desinformatie, of dat dit van invloed was op de beeldvorming, of barrières worden gebruikt om desinformatie buiten de deur te houden en hoe met dit verschijnsel door geïnterviewden wordt omgegaan. Hiermee wordt dan gedeeltelijk een antwoord gevonden op de deelvragen 2, 3, 4 en 5.

De interviews worden gehouden met relevante actoren vanuit het ROT en het COPI. Het COPI wordt hierbij betrokken, omdat de informatie vanuit het COPI een belangrijke bron is voor het ROT, zowel mondeling (communicatielijn Leider COPI → leider OT) als fysiek zoals het Landelijk Crisis Management Systeem (LCMS).

Voor de interviews worden personen met de onderstaande functies benaderd:

- Leider OT
- Leider COPI
- Algemeen Commandant (van verschillende kolommen)
- Officier van Dienst (van verschillende kolommen)
- Informatiemanager
- Informatiecoördinator

Door ook informatiemanagers en informatiecoördinatoren te bevragen worden relevante actoren met betrekking tot de informatieketen in het ROT als in COPI (dat het ROT voorziet van informatie) betrokken.

Het doel is hierbij om meerdere (maar minimaal twee) Leiders OT, Leiders COPI, Informatiemanagers OT en informatiemanagers COPI te interviewen. Daarnaast wordt gestreefd om vier Algemeen Commandanten (AC) en vier Officieren van Dienst (OvD) te

interviewen. Dit zijn in totaal tenminste zestien interviews. Dit om een zo'n compleet mogelijk beeld over de visie op en ervaringen met desinformatie vanuit deze functies te krijgen. Ook zal worden gevraagd wat de ervaringen met betrekking tot beeldvorming zijn. Er is voor minimaal twee te interviewen personen per functie gekozen, omdat één bron als géén bron wordt gezien. Hiervoor worden medewerkers van de brandweer, politie, GHOR en bevolkingszorg benaderd.

Een eerste concept van de te gebruiken vragenlijst is bijgevoegd als bijlage 1. Op basis van opgehaald input vanuit het literatuuronderzoek en de groepsgesprekken wordt de vragenlijst voor de verdiepende interviews verder aangescherpt.

#### [5.4. Analyse van onderzoeksgegevens](#)

Op het moment dat relevante onderzoeksgegevens zijn verzameld vindt een analyse van deze gegevens plaats. De analyse van deze data zal leiden tot informatie die wordt gebruikt om een antwoord te formuleren op de deelvragen en de onderzoeksvraag.

In deze fase is de onderzoeksdata door middel van het literatuuronderzoek, experimenten of groepsgesprekken en verdiepende interviews verzameld. De verzamelde gegevens worden in deze fase vergeleken met de opgestelde criteria (die op basis van dit onderzoek worden gegenereerd) om zo te kunnen komen tot de beantwoording van de onderzoeksvraag.

#### [5.5. Validatie](#)

Als de eerste onderzoeksresultaten bekend zijn en de eerste analyse hiervan is gedaan is het van belang om deze te valideren. Het doel hiervan is om te bezien of betrokkenen de verzamelde (concept) conclusies herkennen en of dat het resultaat leidt bruikbare criteria voor de praktijk. Hiervoor worden experts benaderd die niet direct betrokken zijn bij het onderzoek. Ook kunnen hiervoor experts uit organisaties anders dan vanuit de VR worden benaderd om hiermee kokervisie of vooringenomenheid te voorkomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan instellingen zoals NCTV, Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) of relevante faculteiten van universiteiten. Maar denk hierbij bijvoorbeeld ook aan medestudenten die worden gevraagd om het concept product mee te lezen.

#### [5.6. Conclusie en afronding](#)

De feedback die is opgehaald door middel van de validatie bij (externe) experts wordt gebruikt om de resultaten definitief te maken. Dit zal leiden tot het formuleren van de definitieve conclusie en de verdere afronding van dit onderzoek.

## 6. Planning

De planning heeft betrekking op twee producten; het schrijven van het plan van aanpak en het doen van onderzoek.

### 6.1. Plan van aanpak

Fase	Periode	Datum	Actie
Verkenning	Januari t/m april 2018		Uitwerken Plan van Aanpak (PvA)
		5 maart 2018	Delen concept PvA met studenten en onderzoekers
		16 maart 2018	Presenteren concept PvA
		17 maart tot 16 april 2018	Bijwerken concept PvA
		16 april 2018	Inleveren definitief PvA wetenschapscommissie
	Medio mei 2018		Terugkoppeling wetenschapscommissie / start onderzoek

Tabel 3: Planning Plan van Aanpak

### 6.2. Het onderzoek en de masterthesis

Activiteit	Kalendermaand								
	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	
Terugkoppeling PvA	■								
Literatuuronderzoek	■	■	■	■	■				
Experimenten	■	■	■	■	■				
Groepsgesprekken	■	■	■	■	■				
Zomervakantie				■	■				
(Diepte)interviews					■	■			
Verwerken onderzoeksresultaten						■	■	■	
Analyse							■		
Validatie								■	
Afronding en oplevering									■



*Tabel 4: Globale planning masterthesis*

Gedurende de onderzoeksperiode worden standaard de vrijdagen gereserveerd om te werken aan de thesis. Daarnaast zullen bijeenkomsten of onderzoeksactiviteiten doordeweeks worden gepland. Een detailplanning met relevante data is opgenomen als bijlage 3.

## 7. Voorlopige bronnen- en literatuurlijst

- Algemeen Dagblad. (2018, maart 2). *Trump genomineerd voor vredesprijs? Nobelcomité gelooft het niet*. Opgehaald van AD: <https://www.ad.nl/buitenland/trump-genomineerd-voor-vredesprijs-br-nobelcomiteneacute-gelooft-het-niet~a39c5bf/>
- De Regt, A. (2016). *BOB in het beleidsteam I Onderzoek naar de mate van geschiktheid van de BOB-methode*. Lisse.
- Hogeschool Rotterdam. (2018, maart 2). *Handleiding zoekstrategie deskresearch; 5-stappen methode*. Opgehaald van Hogeschool Rotterdam: <https://www.hogeschoolrotterdam.nl/contentassets/252781346f114a308630a11699604b80/zoekstrategieformulier-uitgebreid-v2.2.pdf>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2014). *Kennisdocument ongerust over onrust: Onderdeel van de tool box voor proportionele bestuurlijke*. Den Haag: DGBK/ APS/ Publieke Sector.
- Nationaal Coördinator Terrorismedebestrijding en Veiligheid. (2016). *Nationaal Veiligheidsprofiel 2016*. Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.
- NOS. (2018, januari 15). *EU in de weer tegen nepnieuws, maar er komt geen EU-ministerie van de Waarheid*. Opgehaald van NOS: <https://nos.nl/artikel/2212037-eu-in-de-weer-tegen-nepnieuws-maar-er-komt-geen-eu-ministerie-van-de-waarheid.html>
- NPO. (2018, maart 9). *Uitzendinggemist.net; nieuws op nonsens*. Opgehaald van NPO: [http://www.uitzendinggemist.net/aflevering/426928/Nieuws\\_Of\\_Nonsens.html](http://www.uitzendinggemist.net/aflevering/426928/Nieuws_Of_Nonsens.html)
- NRC. (2017, februari 10). *Nep-aanhang is online actief voor politieke partij Denk*. Opgehaald van NRC: <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/02/10/nep-aanhang-online-actief-voor-denk-6642349-a1545568>
- NRC. (2018, maart 2). *macron wil strenger optreden tegen nepnieuws in campagnetijd*. Opgehaald van NRC: <https://www.nrc.nl/nieuws/2018/01/04/macron-wil-strenger-optreden-tegen-nepnieuws-in-campagnetijd-a1586995>
- RGvT. (sd). Fokke en Sukke. *Fokke en Sukke zijn het zat*. Uitgeverij Catullus, Soest.
- RTL. (2018, maart 2). *Brit maakt nepnieuws van stormvideo uit Den Bosch*. Opgehaald van RTL: <https://www.rtlnieuws.nl/nederland/brit-maakt-nepnieuws-van-stormvideo-uit-den-bosch>

Scholtes, A. (2007). *Samenwerking in crisisbeheersing: overschat en onderschat*. Arnhem: NIFV Nibra.

Van Huijm, H., & Johannink, R. (2017). *Het stelsel van crisisbeheersing; de besluitvormingsstructuur ontleed*. Apeldoorn/Amersfoort.

Veiligheidsregio Brabant-Noord. (2017). *Regionaal Crisisplan 2016 - 2019*. 's-Hertogenbosch: Veiligheidsregio Brabant-Noord.

Verhoeven, N. (2016). *Wat is onderzoek? | Praktijkboek voor methoden en technieken*. Amsterdam: Boom uitgevers.

Weggeman, M. (2000). *Kennismanagement: de praktijk*. Schiedam: Scriptum.

www.wetten.nl. (2018, april 15). *wet en regelgeving; besluit veiligheidsregio's*. Opgehaald van wetten.overheid.nl: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027844/2017-12-01#Hoofdstuk2>

## Bijlage 1: Concept vragenlijst interviews

1. Wat zijn de grootste valkuilen in het kader van Beeldvorming door het ROT?
2. Heeft u ervaring met desinformatie binnen de crisisbestrijding?
3. Bij wat voor incident of welk scenario deed dit zich voor?
4. Hoe heeft u gemerkt dat desinformatie aan de orde was?
5. Wanneer heeft u gemerkt dat desinformatie aan de orde was?
6. Wat waren de gevolgen hiervan op de incidentbestrijding of crisisbeheersing?
7. Was de uitkomst van het incident anders geweest als er geen sprake was geweest van desinformatie?
8. Etc.

## Bijlage 2: Lijst van afkortingen

AC	Algemeen Commandant
AIVD	Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst
BBN	Brandweer Brabant-Noord
BOB	Beeldvorming, Oordeelsvorming, Besluitvorming
COPI	Commando Plaats Incident
DDM	Distributed Decision Making
DPG	Directeur Publieke Gezondheid
GBT	Gemeentelijk Beleidsteam
IM	Informatiemanager / Informatiemanagement
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem
MCPm	Master of Crisis and Public Order management
NCTV	Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid
NDM	Naturalistic Decision Making
OVD	Officier van Dienst
PVA	Plan van aanpak
RBT	Regionaal Beleidsteam
ROT	Regionaal Operationeel Team
RTL	Radio Télévision Luxembourg
VRBN	Veiligheidsregio Brabant-Noord
VRG	Veiligheidsregio Groningen
VRZHZ	Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid

### Bijlage 3: Detailplanning

Activiteit	Periode	Datum	Actie
	Mei t/m november 2018		Uitvoeren van onderzoek
		16 t/m 20 juli	Verlof
Literatuuronderzoek Experimenten / Groepsgesprekken	Mei t/m augustus 2018		Theoretische informatie verzamelen
Zomervakantie	Medio augustus – medio september 2018	20 augustus t/m 17 september 2018	Verlof in verband met zomervakantie
(Diepte)interviews	Medio september 2018 – medio oktober 2018		
Verwerken onderzoeksresultaten	Medio oktober – eind november 2018		
Analyse	Eind november	26 november 2018	Vormgeven concept masterthesis
Validatie	Begin december	3 december 2018	Versturen concept masterthesis aan tegenlezers
Afronding en oplevering	Eind december	17 – 29 december 2018	Verwerken feedback concept masterthesis
		25 – 26 december 2018	Kerstmis

		Eind december 2018	Opmaak eindrapportage
Inleveren		Eind december 2018	Inleveren definitieve masterthesis
	Februari – maart 2019		Verdediging masterthesis

Andere relevante data om tijdens dit onderzoek rekening mee te houden zijn:

15 en 16 mei 2018	COPI-trainingen VRBN
6 juni 2018	RBT-trainingen VRBN
28 juni 2018	RBT-trainingen VRBN
11 en 12 september 2018	COPI-trainingen VRBN
14 september 2018	MCPm terugkomdag 1: intervisie
8 en 10 oktober 2018	ROT-trainingen VRBN
12 oktober 2018	MCPm terugkomdag 2: intervisie
14 en 15 november 2018	COPI-trainingen VRBN
16 november 2018	MCPm terugkomdag 3: intervisie





**Bijlage 4: Oproep online media**

The screenshot shows a LinkedIn post from Frank van Krieken, a Staff Officer at Brandweer Brabant Noord. The post is titled "MBA Leadership Management - Online MBA in 1 Year, from York St John University. Get more information!". The post content includes a call for help, a mention of a crisis management course, and a warning about fake news. The post has 20 likes and 11 comments. A comment from Ed Oomes is visible, mentioning a blog about fake news. The interface includes a navigation bar at the top with options like Home, My Network, Jobs, Messaging, and Notifications. A taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock.

**MBA Leadership Management - Online MBA in 1 Year, from York St John University. Get more information!** Ad ...

**Frank van Krieken**  
Staff Officer Incidentbestrijding at Brandweer Brabant Noord  
Zmo • Edited  
Hulp gevraagd!

Hallo netwerk,  
In het kader van mijn afstudeeronderzoek voor de Master of Crisis and Public Order Management (MCPm) vraag ik om jullie hulp.  
Mijn onderzoek heeft onder andere betrekking op desinformatie, in de volksmond ook wel bekend als nepnieuws of fakenews.  
Mijn onderzoek is hierbij met name gericht op de (mogelijke) invloed van desinformatie op de beeldvorming van het regionaal operationeel team tijdens een incident.  
Nu ben ik benieuwd wie van jullie kennis van of ervaring heeft met desinformatie (ten tijde van crises). Hebben jullie kennis over of ervaringen met desinformatie? Laat me dat dan weten, bij voorkeur via een persoonlijke boodschap, en dan kom ik bij je op de lijn!  
Alvast bedankt voor jullie hulp!

Frank van Krieken  
20 Likes · 11 Comments

**Likes**

**Ed Oomes**  
Senior Officer Continuïteit- en Crisismanagement at Schiphol  
Ik heb veel dit blog over fake nieuws geschreven. Misschien dat daar nog wat uit te halen is. <https://www.robocms.nl/fake-fotos-crisis-op-internet/>  
Like Reply · 2 Likes · 1 Reply

**View full profile**  
Frank van Krieken  
Staff Officer Incidentbestrijding at Brandweer Brabant Noord



## Bijlage 5: Vragenlijst interview

Betreft: Interviewvragen MCPm-thesis

Versie: DEF\_20180927

---

1. Mag ik het gesprek opnemen?
2. Hoe zit het proces van beeldvorming er in het ROT uit?
3. Wat is voor u beeldvorming?
4. Wat is voor u een totaalbeeld? Uit welke elementen moet het totaalbeeld bestaan voordat u het compleet vindt? (Oftewel: hoe weet u welke informatie u mist?)
5. Wat behoort absoluut niet bij een totaalbeeld volgens u?
6. Wat zijn de grootste valkuilen in het kader van Beeldvorming door het ROT?
7. Wat is voor u gevalideerde informatie? Hoe verloopt het validatieproces?
8. Wat weet u over desinformatie?
9. Wat is voor u desinformatie? Uit welke elementen/kenmerken bestaat dit?
10. Heeft u hier ervaring mee? Zo ja, waar en wanneer?
11. Zouden er gevolgen kunnen zijn als in het beeldvormingsproces gevalideerde informatie door desinformatie wordt vervangen? En zo ja, wat dan?
  - Heeft dit van vooraf gevolgen? Voor het proces?
  - Heeft dit dan achteraf gevolgen? Voor de impact?
12. Was de uitkomst van dit incident anders geweest als er (geen) sprake was geweest van desinformatie? Zo ja, wat dan?
13. Welke maatregelen worden genomen om desinformatie te weren of te herkennen?
14. Is desinformatie volgens u een probleem of kan dit tot problemen leiden?
15. Mag ik u opnieuw benaderen bij aanvullende vragen?



## Bijlage 6: Casus interview

**Betreft:** Casus MCPm-interview  
**Versie:** DEF\_20180921

---

Het is 30 oktober 2016. Op de Noordzee ter hoogte van de Rotterdamse Havenmond, 20 mijl (ongeveer 37 kilometer) uit de kust, heeft een aanvaring plaatsgevonden van een containerschip en een tanker. Een stankwolk trekt over Nederland, wat leidt tot vele klachten.

Ongeveer een week later, in de nacht van 7 op 8 november 2016, spoelen op diverse stranden langs de kustlijn zakjes en potjes aan. Toevallige bijkomstigheid is dat op dit tijdstip ook het evenement 'Nightwalk' (een wandeltocht vanuit IJmuiden naar Hoek van Holland) staat gepland.

Rijkswaterstaat communiceert dat burgers de lading niet mogen aanraken en dat gespecialiseerde bedrijven worden ingeschakeld om de troep op te ruimen. Dit omdat het aanraken van de inhoud leidt tot ernstige irritatie van de huid en de ogen. Ook zouden er doodshoofden op de verpakkingen zouden staan.

Vanuit de provincie Zeeland komen echter al klachten binnen van strandwandelaars over irritatie van de ogen en luchtwegen. Ook twee lokale brandweerlieden raken daar gewond nadat zij met de zakjes in aanraking zijn gekomen.

Vanuit burgers is onduidelijk wat het men moet doen... Ook worden vragen gesteld over wat bijvoorbeeld te doen met huisdieren en komen verschillende berichten voorbij over gezondheidsklachten van omwonenden.

Daarnaast wordt door middel van OBI4Wan vanuit burgers kritiek waargenomen op de crisiscommunicatie, omdat niet eenduidig zou worden gecommuniceerd over het incident.

De veiligheidsregio Hollands-Midden kiest ervoor om besmette stranden af te zetten en opruimwerkzaamheden zelf uit te voeren in chemiepak. Daarnaast is GRIP 3 afgekondigd gezien de impact van de vervuiling op de verschillende betrokken dorpen en steden.

Ook in Scheveningen zijn zakjes aangespoeld. Hier zijn Rijkswaterstaat en de reddingsbrigade druk met het opruimen van deze zakjes.

Er worden berichten ontvangen dat de [Onderzoeksraad](#) ter plaatse wil komen.

[NU.nl](#) > [Algemeen](#) > [Binnenland](#)



## Aanvaring op Noordzee: Stankwolk in Nederland

Gepubliceerd: 31 oktober 2016 08:22

Laatste update: 31 oktober 2016 08:21



Door een aanvaring tussen twee schepen op de Noordzee heeft het westen van Nederland last van een stankwolk. Het is onbekend of er bij de aanvaring gevaarlijke stoffen zijn vrijgekomen. Op dit moment worden metingen verricht.

De Kustwacht ontving rond 21:00 gisteravond een noodsignaal van de Rega Valetta, een containerschip dat onderweg was vanuit de haven van Antwerpen naar Noorwegen. Mogelijk is het schip in aanraking gekomen met een tanker. Van beide schepen is de lading nog onbekend.

### Gewonden

Bij de aanvaring zijn tenminste drie bemanningsleden van de Rega Valetta gewond geraakt. De Kustwacht probeert de slachtoffers van boord te krijgen, maar is daar vooralsnog niet in geslaagd.

### Stankwolk

Het westen van Nederland heeft te kampen met een stankwolk. Uit onder meer Noordwijk, Rotterdam en Den Haag komen klachten over een penetrante lucht. Een woordvoerder van de veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond geeft aan dat er momenteel metingen worden verricht om te kijken of de stankwolk gevaarlijke stoffen bevat. Naar verwachting volgt later vandaag uitsluitel over de oorzaak van de stankwolk

### Slecht zicht

De aanvaring vond plaats op het moment dat er sprake was van slechte zichtcondities op de Noordzee. Het KNMI had eerder al code geel afgegeven voor mist in de westelijke provincies. De beide schepen zijn gestrand op de Noordzee ter hoogte van de Rotterdamse Havenmond, op circa 20 mijl uit de kust.

# A Night On The Beach

Uitnodiging nacht-strandwandeling IJmuiden-Hoek van  
Holland!



**Wanneer: maandag 7 november 21:00 – dinsdag 8  
november 09:00**

**Waar: start bij strand IJmuiden, restaurant Paal 7**

Al 20 jaar organiseert het wandelcomité Geveerde Voeten een nachtelijke strandwandeling tussen IJmuiden en Hoek van Holland. Tijdens deze wandeling, die een lengte van ongeveer 50 kilometer heeft, kunt u optimaal genieten van de prachtige Nederlandse stranden. Ervaar de oorverdovende stilte als uw voeten door het zachte zand bewegen.

Jaarlijks trekt de nachtwandeling zo'n 1200 wandelaars. Vanwege het jubileum is het dit jaar een bijzondere editie: als speciale gasten zijn de hulpverleningsdiensten in Nederland uitgenodigd mee te lopen. Zij staan al jaren garant voor een veilige tocht en als dank mogen zij deze editie kosteloos meelopen. Uitgenodigd zijn onder andere:

- Nationale Politie
- Brandweer Nederland
- Nederlandse Reddingsbrigade

- KNRM
- Kustwacht

De kosten voor deelname bedragen 15 euro. Voor ontbijt wordt in Hoek van Holland gezorgd!





Langs de kustlijn zijn zakjes en potjes aangetroffen. Deze bevatten mogelijk gevaarlijke stof. Raak deze potjes en zakjes NIET aan!

[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#) [More](#)

09:12 - 08 Nov 16 · Embed this Tweet



Rijkswaterstaat draagt zorg voor opruimen zakjes en potjes. Gespecialiseerd bedrijf wordt ingeschakeld om de stof op te ruimen.

[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#) [More](#)

10:28 - 08 Nov 16 · Embed this Tweet



Vanwege het grote verspreidingsgebied duurt opruimen gevaarlijke stof langer. Blijf uit de buurt van het strand. De brandweer staat stand-by.

[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#) [More](#)

10:55 - 08 Nov 16 · Embed this Tweet



**Hollands Midden**  
@BRW\_HM



Following

Op het strand zijn zakjes en potjes met mogelijk gevaarlijke stof aangetroffen. De brandweer is aanwezig om dit op te ruimen.

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite ⋮ More

08:22 - 08 Nov 16 · Embed this Tweet



**Hollands Midden**  
@BRW\_HM



Following

De brandweer doet inzet in [#chemiepak](#). Wijde omgeving is afgesloten. Blijf uit de buurt en geef hulpdiensten de ruimte!

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite ⋮ More

08:25 - 08 Nov 16 · Embed this Tweet



**Hollands Midden**  
@BRW\_HM



Following

Ook in andere veiligheidsregio's mogelijk klachten. Voor informatie in die regio's volg [@Rijnmondveilig](#) [@VRZ](#) [@VRH\\_haaglanden](#)

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite ⋮ More

08:51 - 08 Nov 16 · Embed this Tweet



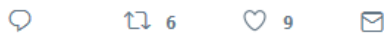
**Onderzoeksraad**  
@Onderzoeksraad

Volg je nu

#Onderzoeksraad onderweg naar stranden nabij Noordwijk en Rotterdam naar aanleiding van aanspoelen van diverse zakjes en overige lading.

18:50 - 7 nov. 2016

6 retweets 9 vind-ik-leuks



**AS Media**  
@asmedianl

Volg je nu

@Rijkswaterstaat Hoezo ruimen bedrijven op?! Hier doen de burgers het gewoon zelf! #Zandvoort #zakjes #schonestranden



10:26 - 7 nov. 2016





**Huntress** ●●●  
@Huntress19

Volgen

#Marsmannetjes op #Texe! Zakjes toch niet onschuldig?

Of zit er iets anders in?! #Doofpot #Aanvaring



18:50 - 7 nov. 2016

10 vind-ik-leuks



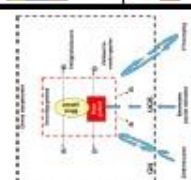
10



Bijlage 7: ROT-placemat

**AGENDA**

Page 1 of 2

Vergader- Proces	Thema's	Beeld		Oordeel		Besluiten <i>Tijdstip invullen!</i>	Acties naar ROT
		Wat is mijn beeld Wat zie ik? Wat is feitelijk de status m.b.t. het incident?	Analyse Wat bedreigt ons? Wat betekent dit? Kans op escalatie	Duiding Prioriteiten Stel prioriteiten binnen de thema's Scenario's Probeer in verschillende scenario's denken (B-W-R)			
<p><b>Afspraken</b> Maak verander- en proces afspraken.</p> <p><input type="checkbox"/> Samenstelling ROT</p> <p><input type="checkbox"/> Voorstellen</p> <p><input type="checkbox"/> Afspraken</p> <p><input type="checkbox"/> Doel/tijd overleg</p> <p><input type="checkbox"/> Agenda overleg</p> <p><input type="checkbox"/> Kaartmateriaal</p> <p><input type="checkbox"/> Planvorming</p> <p><input type="checkbox"/> Infomanagement</p> <p><input type="checkbox"/> Logistiek (eigen)</p> 	<p><b>Algemeen</b></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><b>1. Situatie incident</b> omschrijving incident omvang (naar periode) meten, reden opschaling / GRIP</p> <p><b>2. Veiligheid</b></p> <p><b>3. Slachtofferbeeld</b> genesakundige hulpverlening identificatie registratie</p> <p><b>4. Omgeving / Effecten</b> effecten (emissie GS) verkeerscirculatie milieueffecten</p> <p><b>5. Bevolkingszorg</b> waarnemen / meten, waarschuwen / voorlichten psychosociale zorg ontzuren opvang &amp; verzorgen, en voorlichting</p> <p><b>6. Communicatie</b> informatie van feiten m.b.t. het bestrijden van het incident Pers en publiekvoorlichting over feiten en omstandigheden en handelingsperspectief</p>					<p><b>Besluiten</b> Eigenactiviteiten, advisering, gevoerde bestuurlijke besluitvorming <b>GRIP / Opschaling</b> Bevestig GRIP niveau of wijzig dit.</p>	<p><b>Acties naar ROT</b> Benoem de actie die naar het OT gaat. <b>Bron- en effectgebied</b></p> <p><b>Acties naar COPI:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Bepalen bron- en effectgebied</p> <p><input type="checkbox"/> Tactiek (advies)</p> <p><input type="checkbox"/> Terugkoppeling scenario's</p> <p><input type="checkbox"/> Bronmaatregelen (advies)</p> <p><b>Advies aan het (R)BT:</b> Bestuur info</p> <p><input type="checkbox"/> Voorlichting</p> <p><input type="checkbox"/> Noodbevelen</p> <p><input type="checkbox"/> Effecten (infra)</p> <p><input type="checkbox"/> Restdekking</p> <p><input type="checkbox"/> Bijstand (bovenregionaal)</p>

Veiligheidsregio Brabant-Noord

Crisisbeheer & Rampenbestrijding VRSN  
20-09-2008

## TERUGBLIK en RAPPORTAGE

**AAR**  
After Action Review  
Te stellen vragen:

1. **Wat was het plan?**  
(en met welke risico's hielden we rekening)?
2. **Wat is er werkelijk gebeurd?**
3. **Waarom gebeurde het?**  
(Wat ging goed en waarom?  
Wat kan er beter en hoe?)
4. **Wat kunnen we als team van deze ervaring leren?**
5. **Zijn er geleerde lessen die we met anderen willen delen?**

Terugblik en Rapportage

**Te bespreken onderwerpen:**

1. Verloop van de opschaling.  
Wat ging goed en wat kan beter?
2. Het functioneren van het team.  
(kan evt. met AAR)
  - Samenstelling team en rolinvulling
  - Doorlopen van het 'IGOS'-proces
  - Uitvoering van de rampbestrijdingsprocessen
3. Informatie management
  - Informatiedeling binnen het eigen team
  - Informatiedeling met andere teams / organisaties
4. Overdracht en nazorg
  - Logistiek, verzorging en aflossing
  - Overdracht incident
  - Nazorg (eigen organisatie en andere betrokkenen)

**Resultaat & Rapportage**

Quick Wins

Long term Wins

**Evaluatie Incident**

Nee

Ja

Motivatie Ja:

**TRM (Team Resource Management) 7-Skills**

- Doelstellingen-/opdrachtanalyse (Mission Analysis)
- Communicatie (Communication)
- Omgevingsbewustzijn (Situational Awareness)
- Aanpassingsvermogen (Adaptability / Flexibility)
- Leiderschap (Leadership)
- Asseriviteit (Assertivity)
- Besluitvorming (Decision making)

Brandweer	In werking getreden processen			
	Politie	GHOR	Gemeente	Over
Veiligheid	Oranuten	Spoed Medisch	Communicatie	
Redden	Azelen	Hulpverlening (SIRI)	Opvang & PL (Private Law Enforcement)	
Brombestrijding	Asschemen	Publieke Gezondheidszorg (PG)	Milieü	
Ontsmelten	Verkeer	Gezondheidszorg	Registreren (SIS)	
Wetten	Handhaven		Schade	
Toegang	RIT		Uthaart	
	Besluiten		Evalueren	
	Orderzoek		Nazorg	

**Opstellen rapportage door de CoPI-leden**

Format: FIR (First Impression Review) / REI (Rapportage Eerste Indruk) Formulier VRBN

Conform het Protocol Multidisciplinaire Incidentevaluatie wordt na elk GIKP-incident een FIR uitgevaardigd gebaan door het multidisciplinaire Leersamenloop VRBN.

