



Sociaal en Cultureel Planbureau

KANTAR PUBLIC



Continu Onderzoek Burgerperspectieven

Kwalitatieve verkenning onder burgers

Verkenningsthema: Online informatie en gedrag op sociale media

30 mei 2023 – versie 1

Projectnummer SCP: 244409233-02

Projectnummer MARE: 2023059

Inhoudsopgave

1

Inhoudsopgave	1
1. Inleiding	2
2. Onderzoeksverantwoording	3
2.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek	3
2.2 Interpretatie rapportage	3
2.3 Context onderzoek	4
3. Resultaten	5
3.1 Impressie gesprekken	5
3.2 Het gebruik van sociale media	6
3.3 Betrouwbaarheid van informatie	13
3.4 Gedrag op sociale media	17
3.5 Burgervisies op verantwoordelijkheden	20
3.6 Wensen ten aanzien van volgend onderzoek	29
4. Slotbeschouwing	31
Bijlage 1 – Gespreksleidraad	34
Bijlage 2 – Respondentoverzicht	41

1. Inleiding

Aanleiding en achtergronden

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) voert sinds 2007 het Continu Onderzoek Burgerperspectieven (COB) uit. Dit onderzoek heeft tot doel ontwikkelingen in persoonlijke en maatschappelijke zorgen van Nederlanders te volgen en te analyseren. Door middel van kwartaalenquête's en verdiepend kwalitatief onderzoek worden ontwikkelingen in perspectieven van burgers gevolgd.

Met ingang van 2022 wordt het kwalitatieve onderzoek uitgevoerd door Kantar Public in samenwerking met onderzoeksbureau MARE.

De algemene onderzoeksvraag voor de groepsgesprekken is door het SCP als volgt geformuleerd:

Wat zijn de maatschappelijke zorgen van Nederlanders?

Naast deze telkens terugkerende onderzoeksvraag wordt elk half jaar op basis van actuele maatschappelijke ontwikkelingen een aantal specifieke onderzoeksthema's toegevoegd.

In mei 2023 is als enig thema het volgende verdiepingsthema aan de orde gesteld:

Online informatie en gedrag op sociale media

Dit rapport beschrijft de onderzoeksresultaten van de vier groepsgesprekken die Kantar Public/ MARE op 9 en 11 mei 2023 in respectievelijk Amsterdam en Amersfoort heeft uitgevoerd. Hoofdstuk 2 geeft een verantwoording van de opzet en de uitvoering van het onderzoek. In hoofdstuk 3 gaan we uitgebreid in op de bevindingen rond het thema 'online informatie en gedrag op sociale media'. Tot slot vatten we in hoofdstuk 4 de belangrijkste bevindingen samen. Afsluitend zijn in de bijlage de gespreksleidraad en het respondentenoverzicht opgenomen.

2. Onderzoeksverantwoording

2.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek

Kantar Public /MARE heeft op 9 en 11 mei 2023 vier groepsgesprekken gevoerd in respectievelijk Amsterdam en Amersfoort. In overleg met het SCP is besloten om de vier groepen algemeen publiek naar opleiding te delen:

Groep 1 Amsterdam: algemeen publiek, 18 t/m 74 jaar (hbo+)

Groep 2 Amsterdam algemeen publiek, 18 t/m 74 jaar (t/m mbo)

Groep 3 Amersfoort: algemeen publiek, 18 t/m 74 jaar (hbo+)

Groep 4 Amersfoort: algemeen publiek, 18 t/m 74 jaar (t/m mbo)

Binnen de vier groepen is een spreiding nagestreefd naar geslacht, gezinssituatie, dagelijkse bezigheden (beroep) en leeftijd.

De selectie van de deelnemers is uitgevoerd via het Kantar Public panel (NIPObase). Uit het panel is een gestratificeerde steekproef getrokken waarbij geselecteerd is op woonplaats en spreiding is aangebracht naar leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Een willekeurige selectie van relevante panelleden uit de regio Amsterdam en Amersfoort kreeg een email met een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. In totaal stuurden we 2937 (1517 in Amersfoort en 1420 in Amsterdam) uitnodigingen waarop 177 panelleden zich aanmeldden voor deelname. Met inachtneming van de criteria ten aanzien van leeftijd, geslacht en dagelijkse bezigheden is een selectie gemaakt. Vanwege uitval van respondenten in Amsterdam in de groep t/m mbo-opgeleiden is een in marktonderzoek gespecialiseerd selectiebureau gevraagd aanvullend een aantal deelnemers te werven.

In totaal hebben 32 personen deelgenomen aan de gesprekken. Een overzicht van de achtergrondgegevens van de deelnemers is opgenomen in bijlage 2.

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gesprekspuntenlijst die in overleg met het SCP is opgesteld (zie bijlage 1). Alle vier de groepsgesprekken hebben twee uur in beslag genomen.

De groepsgesprekken zijn gevoerd op de onderzoekslocatie van MARE in Amsterdam en een locatie in Amersfoort. Twee onderzoekers van het SCP hebben de gesprekken in een andere ruimte simultaan gevolgd via een gesloten tv-circuit.

2.2 Interpretatie rapportage

Kwalitatief onderzoek stelt ons in staat inzicht te verkrijgen in opvattingen van mensen en de achterliggende verklaringen daarvan. Deze vorm van onderzoek is open en exploratief en gaat uit van wat de deelnemers zelf ter sprake brengen. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om het beschrijven van de diversiteit aan opvattingen en niet om de frequentie waarmee bepaalde uitspraken worden gedaan.

De resultaten uit dit kwalitatieve onderzoek zijn niet generaliseerbaar naar zoals zij voorkomen in de samenleving. Wel geven ze een beeld van de opvattingen die leven onder burgers over de onderscheiden thema's. Opgenomen citaten dienen ter illustratie; de citaten van deelnemers zijn cursief aangegeven. Dit document is een uitgebreid rapport geworden vanwege de wens van het SCP tot een uitgebreide rapportage waarin delen van de gesprekken zijn opgenomen. Dit heeft als reden dat het SCP dit rapport gebruikt als

brondocument voor het uiteindelijke rapport van het SCP waarin de kwantitatieve resultaten en kwalitatieve resultaten worden geïntegreerd.

2.3 Context onderzoek

Ten tijde van het onderzoek waren er diverse zaken prominent in het nieuws, waaraan soms werd gerefereerd in de groepsgesprekken. Een bloemlezing uit de media:

- Het stikstofbeleid en -aanpak krijgt veel aandacht. De Europese Commissie heeft akkoord gegeven voor de vrijwillige uitkoopregelingen voor veehouders, de 'piekbelasters'. Maar ook welke plaats het stikstofbeleid krijgt bij de vorming van akkoorden zoals het Landbouwakkoord en mogelijke coalities bij Provinciale Staten.
- Er is uitgebreid stilgestaan bij de dodenherdenking van 4 mei en Bevrijdingsdag 5 mei in de week voorafgaand aan het onderzoek. Specifieke thema's hierbinnen: persoonlijke verhalen van nabestaanden/kinderen van oorlogsslachtoffers/verzetsstrijders, de rol van Nederlandse vrouwen in het verzet.
- De oorlog in Oekraïne blijft volop in de aandacht. Met een mogelijk tegenoffensief van Oekraïne en voorzichtige winst tegen Rusland op bepaalde plekken. Maar ook president Zelensky's bezoeken aan verschillende landen om blijvend steun te verwerven voor wapenleveranties en een mogelijk versnelde toetreding tot de NAVO. Ook het bezoek van president Zelensky op 4 mei aan Nederland is niet onopgemerkt gebleven.
- In de week van het onderzoek is een onderzoek van het CBS gepubliceerd waaruit naar voren komt dat het vertrouwen van Nederlanders in het parlement in tien jaar niet zo laag is geweest als nu.
- Ook in deze week: wordt Nederland uitgeschakeld bij de eerste halve finale van het Eurovisie Songfestival, de schriftelijke eindexamens gaan van start en koning Willem Alexander en koningin Maxima bezoeken de Waddeneilanden.

3. Resultaten

3.1 Impressie gesprekken

Onderstaand geven we per groep een korte sfeerimpressie van de gesprekken in Amsterdam en Amersfoort.

Alle groepen waren compleet met acht deelnemers per groep. En zoals we vaker horen blijken de deelnemers deze manier van het voeren van een gesprek over een thema zeer op prijs te stellen. Bij dit thema zijn we niet zozeer verschillen tegengekomen tussen Amsterdam en Amersfoort in hoe men praatte over het onderwerp. Wel is er soms verschil tussen jongere en oudere deelnemers en opleidingsniveau.

In het algemeen:

Bij het benoemen van het centrale onderwerp bleek uit de reacties dat het een onderwerp is dat dichtbij iedereen staat en waar men vrij makkelijk over praat. Het roept veel op, zowel in positieve als in negatieve zin. Want het gebruik van sociale media is echt geïncorporeerd in het dagelijks leven, maar vraagt (te) veel tijd. De (on)betrouwbaarheid van informatie en ongewenst gedrag op sociale media zijn aspecten van het gebruik van sociale media waar vrijwel iedereen van weet en/of ervaring mee heeft en die spontaan naar voren worden gebracht in de gesprekken.

Specifiek per focusgroep:

Groep hbo-plus opgeleiden Amsterdam

De groep (vier mannen en vier vrouwen) moest in het begin een beetje op gang komen met het thema. Ook was van meet af aan duidelijk dat er behoorlijk wat reserves bestonden ten opzichte van sociale media. Diverse bezwaren kwamen onmiddellijk naar voren, die voor sommigen reden waren om er zeer beperkt mee om te gaan. Onbetrouwbaarheid van informatie en het gedrag op sociale media waren van het begin af aan belangrijke thema's. Een paar mensen hadden een journalistieke achtergrond en waren om die reden kritisch op sociale media en het ontbreken van waarden als het factchecken, een redactie achter berichtgeving. Ook waren er een paar mensen met een niet-westerse migratieachtergrond die soms aan hun achtergrond refereerden tijdens het gesprek. Het gesprek verliep uiteindelijk heel soepel; de groep kwam makkelijk met voorbeelden aanzetten en bezag sociale media en de werking ervan op een Nederland overstijgende manier. Zo werd de bestorming van het Capitool aangehaald als voorbeeld van de verstreckende gevolgen van onbetrouwbare informatie op sociale media en de ophitsende werking ervan. Elke deelnemer had wel een eigen mening en inbreng. Sommige deelnemers moesten wat meer worden uitgenodigd om hun mening te geven, maar ze deden dat desgevraagd zeker.

Groep t/m mbo opgeleiden Amsterdam

Ook een groep met acht deelnemers. Er waren wat afzeggingen waardoor er uiteindelijk zes vrouwen deelnamen en twee mannen. Dit zat de inbreng van de mannen echter niet in de weg, ze waren actieve deelnemers aan het gesprek. Een paar vrouwen hadden wat meer aanmoediging nodig om zich uit te spreken. Het gesprek liep vanaf het begin behoorlijk levendig. Het gebruik van sociale media stond voor de meeste deelnemers heel dichtbij, het maakt echt onderdeel uit van hun dagelijks leven. Interessant in dat verband was ook dat men het erover eens was dat het veel tijd kost. De groep leek zich iets minder druk te maken over de (on)betrouwbaarheid van informatie op sociale media dan de hbo-plus opgeleiden. Ze hadden diverse voorbeelden dat de officiële media hun ervaringen niet goed hadden weergegeven, wat hun wantrouwen ten opzichte hiervan heeft gevoed. Ook leek men de betrouwbaarheid van informatie en het gedrag op sociale media wat minder als een maatschappelijk probleem te ervaren, maar meer het gebrek aan sociale cohesie dat in hun ogen is ontstaan door de dominantie van de telefoon in de levens van vooral jongeren.

Groep hbo-plus opgeleiden Amersfoort

De groep bestond uit vier mannen en vier vrouwen. De sfeer in de groep was heel welwillend; men deed actief mee aan het gesprek en reageerde ook wel op elkaar maar deed dat op een rustige manier. Men was bedachtzaam in het formuleren van antwoorden wat er toe leidde dat er soms stiltes vielen voordat iemand het woord nam. Het thema sociale media was een thema waar vrijwel alle deelnemers zelf ervaring mee hebben op een enkeling na die alleen WhatsApp gebruikt. In het begin van het gesprek noemden een paar deelnemers dat ze net Twitter hebben afgesloten vanwege de ongenueanceerdheid in berichtgeving en nare reacties. De jongste deelnemers (29, 31 en 33 jaar) in het gezelschap zijn behoorlijk actief op sociale media, volgen ook leeftijdsgenoten die ze interessant vinden, een van hen gebruikt Tiktok intensief, de ander heeft Twitter net verwijderd. Het was een heel genuanceerd gesprek, waarbij naar voren kwam dat men sociale media qua informatie en gedrag als een maatschappelijk probleem ziet met mogelijk grote gevolgen. Ook in deze groep werd de bestorming van het Capitool genoemd als een gevolg van de werking van sociale media.

Groep 4 t/m mbo opgeleiden Amersfoort

Ook deze groep was compleet met vier mannen en vier vrouwen. De groep had het gezellig met elkaar. Iedereen was betrokken, er werden grapjes over en weer gemaakt en er was een open sfeer. Een paar deelnemers zijn voor hun (vrijwilligers)werk heel actief op sociale media, onder andere als beheerder van Facebookgroepen. Maar ook voor de overige deelnemers geldt dat ze best actief zijn op sociale media en er vrijwel dagelijks gebruik van maken. Ook in deze groep hebben een paar deelnemers bewust een aantal sociale media kanalen teruggebracht.

Men komt in de groep heel makkelijk aanzetten met voorbeelden uit het eigen leven. Slechts een paar deelnemers moeten wat uitdrukkelijker worden uitgenodigd hun mening te geven. De zorg over betrouwbaarheid van online informatie komt hier spontaan aan de orde. Ook in deze groep wordt net als bij de t/m mbogroep in Amsterdam het gevaar van sociale media voor opgroeiende kinderen aangehaald.

3.2 Het gebruik van sociale media

Aan het begin van het gesprek is bij deelnemers nagegaan in hoeverre ze sociale media gebruiken, om welke sociale media het gaat en welke functie sociale media voor hen hebben. Ook is gevraagd wat voor informatie men opzoekt/tegenkomt op sociale media, wat het hen oplevert en in hoeverre ze informatie op sociale media anders beoordelen dan informatie op traditionele media zoals kranten, tv en radio.

Gebruik sociale media alomtegenwoordig met accenten

Iedereen gebruikt WhatsApp vrijwel dagelijks en dat blijkt vaak niet echt als sociale media te worden gezien of op zijn minst twijfel te veroorzaken. Deelnemers zien het meer als een noodzakelijk communicatiemiddel dan als sociale media. En ook als een onmisbaar communicatiemiddel om contact te kunnen houden met de sociale omgeving (ook in het buitenland). Maar - zo blijkt later – WhatsApp wordt verder wel eens gebruikt om informatie te delen, vaak in groepsapps.

Ook blijken in elke groep wel een of twee deelnemers te zijn die verder geen of nauwelijks sociale media gebruiken. Ofwel omdat ze ermee gestopt zijn of het verminderd hebben, ofwel omdat ze er nooit aan begonnen zijn vanuit een soort weerstand; het staat 'echt' contact te veel in de weg, het kost te veel tijd en levert te weinig op. Laatstgenoemden zijn veelal de ouderen in de verschillende groepen. Overigens horen we dan wel dat er dan wordt meegelezen op het Facebookaccount van de partner of dat een kind zijn vader heeft aangezet om naar bepaalde filmpjes te kijken op TikTok. Puur en alleen WhatsApp gebruik komt met andere woorden vrijwel niet voor.

Sowieso blijkt wel dat de **jongeren (t/m veertigers) in de groepen het meest actief** zijn in de zin dat ze een keur aan verschillende media gebruiken: Facebook (vaak onmiddellijk gevolgd door de toevoeging dat dat minder is geworden), Instagram, Snapchat, Pinterest, TikTok, sommigen ook Twitter. Ouderen in de groepen lijken wat minder verschillende sociale media te gebruiken, veelal Facebook en sommigen met een belangstelling voor het actuele nieuws ook wel Twitter.

LinkedIn wordt door verschillende mensen naar voren gebracht als sociaal medium dat zakelijk gezien handig is voor het onderhouden van het netwerk, iets nadrukkelijker door hbo-plus opgeleide deelnemers dan t/m mbo opgeleide deelnemers.

Vervolgens is deelnemers een definitie van sociale media voorgelezen: *Met sociale media bedoelen we online platforms waarop mensen met elkaar kunnen communiceren, met behulp van berichten, foto's, filmpjes en spraakopnames. Sociale media zijn anders dan traditionele media zoals tv en kranten, omdat gebruikers en niet een redactie voor de inhoud zorgen. Er zijn delen van sociale media waarbij je berichten naar een persoon of een groep deelnemers kunt sturen, zoals WhatsApp of Facebook Messenger. Er zijn ook sociale media of delen van een platform die meer openbaar zijn, omdat meer mensen je berichten kunnen zien, zoals op Twitter, een groep op Facebook of kanaal op YouTube.*

De definitie van sociale media zorgt bij sommige deelnemers voor een verbreding van wat men eronder verstaat en gebruikt. LinkedIn wordt er dan nog aan toegevoegd, Polarsteps, Next Door, Twitter.

Enkele t/m mbo opgeleiden uit Amersfoort gebruiken sociale media voor hun (vrijwilligers)werk; ze beheren specifieke groepen, plaatsen oproepen, delen aankondigingen van evenementen.

Een paar groepen aan het woord over hun sociale mediagebruik:

Hbo-plus opgeleiden Amsterdam:

M: *Oké. Dus het verschilt nogal het gebruik. Is dit nou iets wat jullie vooral voor sociale contacten gebruiken of ook voor het ... of om informatie op te zoeken of te krijgen, hoe moet ik dat een beetje zien?*

R1: *Als vermaak*

R2: *Ja.*

M: *Ja oké.*

R8: *Nee.*

R4: *Hangt ervan af wat.*

M: *Want wat ...*

R1: *Ja, goed ik bedoel, ik gebruik Instagram, ik gebruik Facebook, alhoewel ik hetzelfde als jij ervaar, denk ik hm ik vind het niet meer zo leuk. LinkedIn gebruik ik professioneel, omdat ik gewoon ondernemers daarmee van tevoren even me voorbereid op en zo, wat voor een persoon het is en ik gebruik 'm eigenlijk zoals Instagram, Facebook gebruik ik als vermaak, dus het is gewoon als ik tijd over heb dan kijk ik daarop.*

M: *Ja oké, dus een hele wisselende ...*

R1: *Ja.*

R6: *Vermaak en inspiratie, dus het is ook wel echt om juist nieuwe ideeën ...*

R1: *Zeker wel als je dan ja zeker als je dan eens iets nieuws wil of zo dan zoek je daar wel op, ja dan word je vervolgens dagenlang daarmee gestalkt hè, maar goed zo werkt dat.*

T/m mbo opgeleiden Amersfoort:

R4: *En het enige wat ik dan wel op Facebook heb, is dat ik bij een paar groepen ben aangesloten waar je dan, als er wat interessants op staat, een mededeling van krijgt. Maar normaal gebruik ik het helemaal niet meer veel wat dat betreft. Er staat zoveel onzin op en wat mij opvalt is dat Google bijna alles bijhoudt tegenwoordig.*

R3: *Ja.*

R2: *Dat sowieso.*

R5: *Ja, dat sowieso.*

R4: *Daar sta ik echt een beetje van ..., daar schrik ik ook wel van hoor.*

M: *En [R5], wat gebruik jij als ...*

R5: *Ja, ik ben heel actief op Facebook. Ik beheer ook meerdere groepen. Groepen die ook echt heel actief zijn. Ook voor onze patiëntenvereniging hebben we een pagina, groep, dus ja, ik ben wel echt actief.*

M: *En waar gebruik je het dan vooral voor?*

R5: *Voor mezelf wel om op mijn privéaccount zeg maar, die is ook alleen voor vrienden, daar deel ik wel persoonlijke dingen en ja, wat ik doe op een dag of iets leuks ...*

R4: *Kijk, er is niks persoonlijks op Google hè.*

R5: *Op Facebook kan je nog wel dingen privé houden, dat lukt nog wel. Dus ja, dat.*

R6: *Ben ik het niet mee eens.*

Wat opvalt is dat men bij het beschrijven van het gebruik van sociale media al snel dingen deelt over negatieve verschijnselen van sociale media zoals gevolgd worden, de moeite die het kost om zaken af te schermen, het risico van 'fake nieuws'. In de andere groepen komen ook al snel negatieve kanttekeningen van sociale media naar voren zoals dat het veel tijd vraagt, dat Twitter negatieve reacties oproept, dat er een gevaar is van alleen nieuws krijgen uit de eigen bubbel door de gebruikte algoritmes.

Gevraagd of men sociale media vooral gebruikt om contact te onderhouden of ook om informatie op te zoeken - blijkt dat in alle groepen het onderhouden van contacten een heel belangrijke functie is van sociale media: met familieleden, vrienden, sportclubjes, vrienden en familie in het buitenland (zeker voor degenen met een migratieachtergrond). Als bepaalde jonge familieleden zoals neefjes of nichtjes op Instagram zitten, kan dat een reden zijn om gebruik te maken van Instagram om hun leven een beetje te kunnen volgen.

De t/m mbo opgeleiden Amsterdam:

R5: *Ik heb het ook als een soort connectie met familie, want mijn familie zit dan zeg maar in het voormalig Joegoslavië.*

M: *Ja.*

R5: *En doordat je ze hebt op Facebook, is het ook een connectie dat je toch het idee hebt dat je weet wat er gebeurt zeg maar.*

M: *In hun leven...*

R5: *In hun leven. Je hoort elkaar niet, maar je groet elkaar wel, zeg maar.*

M: *Ja.*

R5: *Via Facebook en dat soort dingen.*

M: *Oké. Dus een connectie met vrienden.*

R5: *Op de hoogte blijven wat er allemaal speelt, gebeurt. Ja, dat eigenlijk voornamelijk.*

M: *En op welk gebied bedoel je dat dan?*

R5: *Van alles. Interesses waar ik in heb, beautygroepen bijvoorbeeld.*

M: *Wat voor groepen?*

R5: *Beautygroepen.*

M: *Beauty, ja, ja.*

R5: *Maar ook het nieuws, ook wat er in mijn buurt gebeurt, daar ben ik ook wel benieuwd naar. Ja, eigenlijk van alles*

M: *Oké. En [R2], ik heb jou nog niet gehoord.*

R2: *Ik gebruik helemaal geen social media.*

M: *Helemaal niks?*

R2: *Nee. Alleen WhatsApp*

De hbo-plus opgeleiden Amersfoort:

M: *Als je zegt: alles, wat is dat dan?*

R3: *Van TikTok tot LinkedIn, Facebook, Instagram. En WhatsApp, als je dat een social media mag noemen.*

M: *Ja, het valt volgens mij wel onder de definitie van social media. Oké. En waar gebruik je het dan allemaal voor?*

R3: *Ja, voor privé, voor informatie ophalen of vrijetijdsbesteding. Of soms voor het delen van leuke foto's van m'n moestuin.*

M: *Dus zowel sociaal, maar ook voor informatie. Oké. En hoe is dat bij anderen?*

R6: *Ik gebruik eigenlijk alleen Facebook, maar ook niet heel veel. Maar als ik dat gebruik, dan gewoon privé en een beetje dat anderen op de hoogte blijven van de dingen van mensen die me lief zijn. Ja.*

M: *Oké, ja.*

R4: *Ja, ik heb nog wel wat social media. Ik gebruik Facebook nog, waarvoor weet ik eigenlijk niet meer. Dus ik moet vooral nog de stap zetten om het een keertje op te zeggen. WhatsApp natuurlijk, vooral om in contact te blijven. Twitter heb ik recentelijk al afgesloten. En Instagram gebruik ik voornamelijk voor het bekijken van foto's die andere mensen posten, maar ook vaak leuke natuurfoto's en zo. Dus inspiratie.*

M: *Oké. Dus wel een ... Nou, we komen straks denk ik ook nog wel even op van waarop je dan het een af~ ... Jij wilde ook ...*

R8: *Ja, met name Facebook en af en toe eens wat op LinkedIn. En WhatsApp natuurlijk, maar dat vind ik meer een communicatiemiddel als telefoon. Of om berichtjes te sturen. Niet echt social media. Twitter ben ik ook mee gestopt. Instagram doe ik eigenlijk alleen maar om m'n zusje te volgen en af en toe eens een like te geven want die heeft een eigen bedrijfje. TikTok ben ik al niet eens aan begonnen. En de rest ook niet.*

Maar sociale media wordt ook voor informatie gebruikt, alleen lijkt dat in eerste instantie minder prominent te zijn in beleving van deelnemers en dan vooral t/m mbo opgeleide deelnemers. Verder vervult het gebruik meerdere functies, want men geeft ook aan dat het om ontspanning en vermaak, inspiratie en tijdverdrijf gaat. Grappige filmpjes over bepaalde onderwerpen zijn daar een voorbeeld van. T/m mbo opgeleiden zijn daar iets explicieter of misschien openhartiger over dan hbo-plus opgeleiden.

Type informatie op sociale media

Vervolgens is verder ingegaan op wat voor soort informatie men opzoekt dan wel tegenkomt op sociale media. Dit blijkt enorm uiteen te lopen en is volgens de deelnemers deels medium/kanaal afhankelijk:

- Twitter wordt door een aantal deelnemers vooral ingezet om het *meest actuele nieuws* te volgen. Naar hun mening loopt nieuws op Twitter voor op het nieuws uit overige media. Enkele deelnemers volgen heel specifiek bepaalde mensen (bijvoorbeeld journalisten, politici) op Twitter. Opvallend is dat Twitter ook gelijk negatief sentiment oproept. Sommigen zijn gestopt met het gebruik van Twitter, anderen stellen het heel gericht te gebruiken. De negatieve reacties op Twitter worden ingegeven door het 'hijgerige' karakter, de onbetrouwbaarheid van informatie.
- YouTube wordt door diverse deelnemers genoemd als kanaal om te kijken hoe bepaalde zaken gerepareerd kunnen worden, het heeft een soort '*handleidingsfunctie*' voor heel wat deelnemers, maar het wordt ook ingezet voor filmpjes om kinderen zoet te houden. Of om bepaalde vloggers te volgen. En er wordt ook nieuwe muziek ontdekt door suggesties vanuit YouTube.
- Op Facebook komt men via de tijdlijn *allerlei informatie* tegen. Het kan gaan om informatie uit bepaalde groepen waarvan men lid is, of van 'vrienden' op Facebook. Enkele deelnemers zijn heel bewust lid van nieuwsgelerateerde groepen zoals Follow the Money of RTV Utrecht om daarmee nieuws te krijgen, te weten wat er speelt. Het kan ook gaan om een Facebookgroep uit de buurt/wijk/dorp. Maar het wordt ook gebruikt voor nieuws over bepaalde hobby's en interesses (honden, ziektes, koken, beauty, aanbiedingen van supermarkten). Ook zijn er dagbladen die berichten delen op sociale media zoals Facebook.
- De informatie die men op WhatsApp tegenkomt is over het algemeen informatie die wordt gedeeld of doorgestuurd in groepsapps. En dan kan het om nieuws gaan of een oproep om iets te doen of een aankondiging of mening. Een deelnemer gebruikt WhatsApp om contact te krijgen met instanties waarmee hij iets wil regelen.
- TikTok heeft vooral een functie voor de jongere deelnemers en de informatie die ze ervan betrekken kent *veel variatie*: inspiratie voor reizen, recepten, bepaalde mensen volgen, filmpjes kijken, maar ook nieuwsgelerateerde onderwerpen. Nieuwsgelerateerde voorbeelden die worden genoemd: aardbevingen in Turkije, de oorlog in Oekraïne,
- Pinterest wordt vaak genoemd voor informatie *ter inspiratie* over doe-het-zelfen of voor woninginrichting, koken.
- Snapchat en Instagram worden ingezet om *foto's en filmpjes te volgen* van bekenden, mensen in wie men is geïnteresseerd of actuele/nieuws onderwerpen.

De hbo-plus groepen lijken wat meer het nieuws en actualiteit te volgen via sociale media dan de t/m mbo opgeleide groepen, t/m mbo opgeleiden iets meer de persoonlijke interesses en contacten via sociale media. Tegelijkertijd hebben de meeste deelnemers het in alle groepen over de 'fuik' waar je in terecht komt als je klikt op bepaalde berichten, dat je dan meer soortgelijke berichten of van diezelfde afzenders voorgeschiedt krijgt; daar wordt op verschillende momenten aan gerefereerd in de gesprekken. En dat heeft in de ogen van deelnemers zowel positieve kanten en negatieve kanten.

Ook wordt in vrijwel alle groepen spontaan de mogelijke onbetrouwbaarheid naar voren gebracht van informatie die je ziet op sociale media. Dat informatie niet klopt, wordt overdreven of niet gecheckt en wel wordt doorgezet. Voor sommigen is dat aanleiding om zo min mogelijk gebruik te maken van sociale media. In de hbo-plus opgeleide groep in Amsterdam bijvoorbeeld brengen een paar deelnemers ervaringen in met doorgestuurde berichten op WhatsApp en Facebook die volgens hen niet klopten of complottheorieën bevatten. Dit kan leiden tot het blokkeren van bepaalde personen binnen WhatsAppgroepen of binnen Facebook.

R4: *Tenminste ik heb zelf meegemaakt vooral in de WhatsAppgroep vooral ook mensen uit Azië of misschien welk land of welke gemeenschap, die hebben de neiging om dingen snel door te sturen zonder echt goed ja dat bevestigen is het 't juiste verhaal, zijn het betrouwbare bronnen en dat maakt het enorm heel lastig vooral toen tijdens corona mensen die ja voor mij die tegen vaccinatie dat zo zagen, het is gewoon heel lastig om dat gewoon mee te gaan, soms kijk ik, lees ik gewoon maar, ik ga ook niet meer reageren, dat kost alleen maar energie.*

M: *Ja ja, dus je zegt: ik kom wel berichten tegen, had je het over mensen uit Azië die dan dingen ...*

R4: *Ja of uit Indonesië.*

M: *... die dan snel berichten doorsturen zonder dat ze weten of het klopt of niet.*

R4: *Ja.*

M: *Oké.*

R3: *Ja, voor mij is dat ook de reden waarom ik onder andere van Facebook af ben gegaan. Facebook gebruikte ik een tijd vooral voor vrienden uit het buitenland, contact houden en leuke ... met groepen en dingen waar ik geïnteresseerd in was en dan gebruikte ik dat echt als informatie en ook voor activiteiten die in de stad plaatsvonden als ik dacht van o daar is mantra-zingen en daar is dit en daar is dat, dan was Facebook eigenlijk één van de eerste informatiebronnen, maar voor mij werd dat veel te heftig qua mensen die in mijn groep zaten die allemaal met complottheorieën en heel agressief ook begonnen te worden, dan denk ik van nou hier word ik helemaal gek van, dus ...*

M: *Dus dat waren contacten van je op Facebook ...*

R3: *Ja.*

M: *... die dan berichten plaatsten die jij ...*

R3: *Ja en die je dan ook in je tijdlijn krijgt waarvan ik denk: hier heb ik helemaal geen behoefte aan, dus je kon het ook niet uitfilteren tenzij ik ze blokkeerde en dat heb ik bij sommige mensen ook gedaan, maar op een gegeven moment kreeg ik ... ja ik dacht van: ik word hier helemaal overprikkeld van en krijg ik nou nog wel te zien wat ik wil zien. En in 't begin ging ik zelfs ook discussies nog aan en probeerde ik ... ik denk van: nou dit heeft al helemaal geen zin meer, dus ik dacht: nou beter om er gewoon mee te stoppen en ik heb een heel rustig leven sindsdien.*

De t/m mbo opgeleiden in Amersfoort:

R2: *Ja, wat kom je er nog meer tegen? Ja, vooral ...*

R5: *Medische berichten.*

R6: *Fake nieuws. Veel fake nieuws.*

R8: *Fake nieuws.*

M: *En wat versta je daaronder? Hoe ziet dat eruit, dat fake nieuws?*

R6: *Ja, om het heel kort te maken: jij hebt nu een rode trui aan. Maar ja, dingen die in Oekraïne gebeuren of in Rusland.*

R3: *Ook heel veel onzinnig eigenlijk.*

M: *En wat is een voorbeeld van een onzinnig ding wat jij tegenkomt, [R3]?*

R3: *Ik las iets met een kop over het seksleven van Rutte waar hij het over had gehad bij ik geloof het programma V Inside of zo?*

M: *VI, ja.*

R3: *Dat ik dacht: waarom hebben heel veel mensen daar interesse voor? Even, mij interesseert het niet en dat ik het al krijg, vind ik al een raar idee, maar al helemaal dat mensen daar dus oprecht geïnteresseerd in zijn*

De voordelen en nadelen van het gebruik van sociale media

Wat levert het gebruik van sociale media de deelnemers op? Men brengt de volgende voordelen in, waarbij opvalt dat de t/m mbo opgeleiden meer positieve dingen naar voren brengen rondom sociale elementen (contact, plezier, veiligheid) en hbo-plus opgeleiden wat meer functionele voordelen noemen. Dit heeft te maken met de gehanteerde vraagstelling: in de t/m mbo opgeleide groepen is meer in het algemeen gevraagd naar voor- en nadelen van sociale media en bij hbo-plus groepen meer gericht op informatie:

- Handig om te doe-het-zelven (alle groepen)
- Contact houden en op de hoogte blijven van wat mensen in je omgeving meemaken, familie en bekenden in het buitenland (t/m mbo opgeleiden)
- Plezier (t/m mbo Amsterdam)
- Ontspanning (t/m mbo Amersfoort)
- Inspiratie opdoen voor inrichting/creatief bezig zijn/vakantie (hbo-plus en t/m mbo Amsterdam)
- Veilig gevoel door buurtapps/groepen (t/m mbo Amsterdam)
- Snelheid nieuws (hbo-plus)
- Gerichte informatie/nieuws door filtering (hbo-plus)
- Interessante artikelen (hbo-plus)
- Vacatures op LinkedIn (hbo-plus Amersfoort)
- Groot bereik bij sociale oproepen zoals hulpacties (t/m mbo Amersfoort)
- Goede deals (t/m mbo Amersfoort)

Soms zijn voordelen tevens nadelen. In de hbo-plus groepen melden deelnemers dat het prettig is om zaken voorgeschoteld te krijgen waar je in geïnteresseerd bent zoals bepaalde items of thema's door de algoritmes van sociale media. Maar met betrekking tot nieuws/berichtgeving en meningen wordt dit eerder als nadeel gezien, omdat je daarmee in een fuik/bubbel terecht kunt komen van bepaald soort berichten die je dan steeds meer krijgt. En het bovendien lastig is om deze op feitelijkheid te controleren.

Voor wat betreft de nadelen van het gebruik van sociale media speelt hetzelfde: t/m mbo opgeleiden gaan in op de nadelen van sociale mediagebruik in het algemeen en hbo-plus opgeleiden meer met betrekking tot informatie. Op een rijtje gezet worden de volgende nadelen ingebracht:

- Verslavend door veelheid aan informatie/berichten (alle groepen)
- Onbetrouwbaarheid informatie, fake accounts (hbo-plusgroepen en t/m mbo Amersfoort)
- Misleidende informatie (hbo-plus Amsterdam)
- Door algoritmes in bepaalde bubbel terecht komen en blijven (hbo-plus Amersfoort)
- Minder face-to-face sociaal gedrag, mensen gericht op telefoons (t/m mbo opgeleiden)

Traditionele media krijgen voordeel van de twijfel in betrouwbaarheid

Vervolgens is nagegaan in hoeverre men de informatie op tv, in kranten en op radio vindt verschillen van informatie die men tegenkomt/vindt op sociale media.

De vergelijking tussen officiële nieuwsmedia en sociale media valt voornamelijk gunstig uit voor de officiële nieuwsmedia qua betrouwbaarheid van informatie. Dit omdat deelnemers (vooral hbo-plus en t/m mbo Amsterdam) het feit dat een redactie bepaalt wat naar buiten komt in plaats van gebruikers zelf zorgt voor grotere betrouwbaarheid in hun ogen. Een redactie doet aan waarheidsvinding en raadpleegt andere bronnen die het betrouwbaarheidsgehalte ten goede zal komen is hierbij de veronderstelling. Men heeft met andere woorden enig vertrouwen in journalistieke kwaliteiten. Bijzonder om te vermelden is dat in de groep hbo-plusopgeleiden in Amsterdam een paar deelnemers een journalistieke opleiding hebben gedaan. Dit zal ongetwijfeld meespelen bij hun beoordeling.

In de hbo-plus groep in Amsterdam geven een paar mensen aan dat je met traditionele media beter kan kiezen wat je voorgeschoteld krijgt, doordat je kunt wisselen van (radio/tv-)zender. Dit in tegenstelling tot sociale media waarin je berichten op je tijdlijn/in je feed krijgt waarvoor je niet per se kiest. Daarentegen vindt iemand in de hbo-plus groep in Amersfoort dat je met sociale media wel keuzes kunt maken in welk type berichtgeving je geïnteresseerd bent door officiële nieuwsmedia te volgen op sociale media, dus van kranten en nieuwssites.

In de groep hbo-plus opgeleiden in Amersfoort wordt door een jongere deelnemster (31 jaar) ingebracht dat ze vindt dat sociale media andere informatie oplevert, omdat het meer persoonlijk is. En dat heeft wat haar betreft een eigen waarde ten opzichte van de traditionele berichtgeving. In haar woorden:

"Ik krijg dezelfde informatie, maar juist ook weer hele andere informatie doordat sociale media veel persoonlijker is. Dus dan kom je ook wat meer bijvoorbeeld de verhalen ergens achter tegen. Om maar weer eens zo'n voorbeeld te noemen van iemand die in Rusland woont en wat daar dan bijvoorbeeld allemaal gebeurt. Ja gewoon wat meer. En bijvoorbeeld van mensen van je eigen leeftijd. En je ziet daar gewoon meer bijvoorbeeld wat voor impact iets heeft of zo of.. Nee, je komt gewoon wat meer persoonlijke verhalen tegen dan dat je in de gewone media tegenkomt."

En in de t/m mbo groep in Amersfoort wordt de waarde van meer persoonlijke informatie op sociale media ook onderschreven aan de hand van het grote bereik van sociale media en de mogelijkheid om informatie te krijgen over bijvoorbeeld heel zeldzame ziektes; informatie die je niet via de traditionele kanalen kunt krijgen.

R5: *Dat is echt een heel groot verschil.*

R3: *Ja.*

R7: *Ja.*

R5: *Als ik zie ..., ik ben dan bestuurslid van een patiëntenvereniging voor een zeldzame aandoening. Ik heb het zelf ook, ik ben geboren met een reuze moedervlek. Als ik zie hoeveel mensen wij op social media kunnen bereiken die niet weten wat ze hebben of waar het bij hoort, nou dan is dat echt ideaal.*

M: *Oh, dus jij hebt het gewoon weer over het bereik van ...*

R5: *Ja, het bereik van de mensen.*

M: *Maar de informatie die je op sociale media voorbij ziet komen?*

R5: *Ja, die is heel anders dan op de radio, want die is veel meer gericht op jezelf.*

De groep t/m mbo opgeleiden in Amsterdam neemt wel een afwijkend standpunt in door te stellen dat het hen niet zo veel interesseert of informatie op sociale media klopt of niet ten opzichte van officiële media. Ook officiële nieuwsmedia hebben volgens hen een verdienmodel en schrijven eigen indrukken en meningen op. Bovendien komen er zoveel berichten langs dat daardoor minder behoefte is om na te gaan of informatie op sociale media wel klopt. En een ander voegt daar nog aan toe dat deze in haar ervaring net zo onbetrouwbaar is aan de hand van berichtgeving over haar land van herkomst. Slechts een enkeling in deze groep hecht meer waarde aan wat hij tegenkomt op nieuwsapps van dagbladen of lokale tv-zender.

In de eigen woorden:

R6: *Je kan nooit honderd procent...*

R3: *Sommige dingen dan denk ik van: hm.*

R6: *Ja, ik bedoel, zo'n nieuws, die willen natuurlijk ook verdienen.*

M: *Ja. En wie bedoel je dan, 'ze' die willen verdienen?*

R6: *Ja, iedereen. Het AD, de Telegraaf, AT5. Iedereen wil er wat opzetten. Maar ja, wat is...*

M: *En bijvoorbeeld andere kanalen die jij gebruikt, bijvoorbeeld Instagram of Facebook, in hoeverre komt dat in jouw beleving overeen, die berichten die je daar leest, in hoeverre komt dat overeen met de berichten die je bijvoorbeeld bij AD of nou ja, andere nieuwsapps..?*

R6: *Daar let ik eigenlijk niet echt op, nee.*

M: *Is dat voor jou één, dat het gewoon hetzelfde, dus dat het gewoon een geheel..?*

R6: *Ja.*

M: *Ja.*

R6: *Ja, toch wel, ja.*

R4: *Ik denk, uiteindelijk schrijft iedereen wel z'n eigen mening erin.*

M: *Ja. En wat bedoel je daarmee?*

R4: *Nou, over het nieuws, maar dan toch ga je, nou, wat jij ervan vindt, ga je dat erin zetten. Ik neem nieuws sinds zeg maar de oorlog in mijn eigen land...*

M: *Ja.*

R4: *... neem ik het altijd met een korreltje zout, omdat ik het heb gemerkt dat media niet altijd de waarheid schrijven.*

M: *En dat staat los van jou van het kanaal?*

R4: *Dat klopt, dat klopt.*

M: *Dat is überhaupt.*

R4: *Dus daarom: media, zowel als op de radio als op social media is voor mij hetzelfde.*

3.3 Betrouwbaarheid van informatie

Na het bespreken van het gebruik van sociale media en de functie ervan voor informatie en beleving van deelnemers op spontaan niveau is verder ingegaan op de betrouwbaarheid van informatie op sociale media.

Gevraagd is of men wel eens informatie tegenkomt op sociale media waaraan men twijfelt

De groepen zijn behoorlijk eensgezind in hun indruk dat dat regelmatig gebeurt. Voor een enkeling is dat aanleiding geweest om van Twitter af te gaan, omdat hij naar zijn mening alleen maar heel stellige beweringen tegenkwam met zogenaamd wetenschappelijke onderbouwing die hij dan ging checken en niet op de broninformatie kon uitkomen. Men komt het tegen op allerlei sociale media platforms en via doorgestuurde berichten op WhatsApp.

Men heeft allerlei voorbeelden van twijfelachtige informatie. Een greep uit de zaken die deelnemers als twijfelachtig beoordelen:

- Berichtgeving over corona, dat er honderden doden zouden zijn gevallen, dat een bepaalde methode zou beschermen tegen corona, injecties met microchip in plaats van vaccinaties, dat China erachter zou zitten (hbo-plus Amsterdam, beide groepen in Amersfoort)
- Over de oorlog: honderd doden gevallen door dronesaanval op Moskou (t/m mbo Amersfoort)
- Aholdtopman gaat staken, want hij wil 163 keer het salaris van een distributiemedewerker verdienen (idem)
- Doorgestuurde berichten op WhatsApp over politieberichten die ergens voor zouden waarschuwen (hbo-plus Amersfoort)
- Bericht over uithuisplaatsing van kind uit moslimgezin (hbo-plus Amsterdam)
- Van dochter op WhatsApp doorgestuurd bericht dat iedereen houtskool moet halen, omdat er oorlog komt en er geen gas meer zal zijn (t/m mbo Amsterdam)

In sommige groepen is gevraagd of men dit bij bepaalde onderwerpen meer tegenkomt: corona en de oorlog in Oekraïne blijken dan door verschillende groepen naar voren te worden gebracht. Maar een enkeling heeft het over 'wat er in de actualiteit is'.

Er zijn wel signalen waardoor men denkt te kunnen herkennen dat de informatie mogelijk niet klopt. Signalen waar men op afgaat zijn:

- Eigen intuïtie/gevoel (alle groepen)
- Als iets heel overdreven overkomt, dat het niet waar kan zijn (alle groepen)
- Anonieme afzender (alle groepen)
- Door bepaald taalgebruik: spelfouten, met hoofdletters en uitroeptekens (beide groepen Amersfoort)
- Als bepaalde groep in een kwaad daglicht wordt gesteld (hbo-plus Amsterdam)
- Bij heel eenzijdige berichtgeving (hbo-plus Amsterdam)
- Dat het niet van die persoon afkomstig kan zijn, gehackt account (hbo-plus Amersfoort)
- Als het om een gesponsord bericht gaat (t/m mbo Amsterdam)
- Bij foto's die te mooi lijken om waar te zijn (t/m mbo Amsterdam)

Tegelijkertijd lijkt er een algemeen gevoel te zijn dat het moeilijk is om het echt goed te herkennen en lijkt men vaak op de eigen intuïtie, het onderbuikgevoel af te gaan. Het is moeilijk te herkennen door de fuik waarin je kan zitten op sociale media, maar ook omdat soms bewust desinformatie wordt verspreid, bijvoorbeeld over de oorlog in Oekraïne. In de hbo-plusgroep in Amsterdam ontspint zich een discussie over de vraag of informatie wel objectief en 'waar' kan zijn, ook bij officiële nieuwsmedia, maar toch houden deelnemers in deze groep vast aan bepaalde journalistieke waarden zoals verschillende bronnen raadplegen wat naar hun idee meer gebeurt bij de officiële nieuwsmedia dan bij sociale media.

Vrijwel iedereen heeft wel eens gecontroleerd of bepaalde informatie klopte door te gaan googelen of heeft wel eens gereageerd op afzenders met bijvoorbeeld bewijsvoering dat het niet klopte (aan de hand van het oorspronkelijke bericht of het weergeven van een onjuiste bron) of gevraagd om dit soort berichten niet meer

te delen. Maar duidelijk wordt ook dat dit een proces is dat veel tijd vraagt en energie kost. Dit betekent dat sommigen het er deels ook bij laten zitten, omdat het om zo'n grote hoeveelheid informatie gaat die men tegenkomt op sociale media. Of ze doen het alleen bij berichten die hen echt interesseren of aan het hart gaan (hbo-plus Amsterdam: bijvoorbeeld dat een moslimgezin mogelijk in een kwaad daglicht wordt gesteld en dat kan uitstralen naar het beeld over de totale groep moslims).

Hbo-plus opgeleiden Amsterdam

- R4: *Ja voor mij, ik heb bijvoorbeeld drie dagen geleden was een post over een ... ja dat gaat over een religie, dat was een Moslimgezin dat zeg maar, die zoon wordt door die sociale medewerker toch omdat ja zeg maar die overheid besloten dat die kind moet dan weggehaald van de familie. Maar dan vertelt gewoon in het artikel dat de reden waarom dat zeg maar dat kind heeft gezegd in zijn school dat hij mag niet geloven over de LHBT, dat gewoon tegen de moslim. Maar voor mij dacht ik denk niet dat dit klopt.*
- M: *Dat dat een reden is voor de overheid om een kind uit huis te plaatsen?*
- R4: *Ja, ja, en dus ging ik zelf wat opzoeken omdat ik voel me ook verantwoordelijk om dit effe recht te zetten voordat dit allemaal gewoon doorverspreid, is niet goed zeg maar ook, ja dat is ook gevaarlijk voor de moslimgemeenschap. Je kan dingen gewoon makkelijk uiteindelijk dit klopt gewoon niet en dus heb ik wel gevonden artikel en dat heb ik weer teruggestuurd, dit is de bron, dus alsjeblieft even dubbelchecken of dit gewoon de waarheid doorsturen. En dat is het enige wat je gewoon kan doen.*
- M: *Ja ja, dus jij bent uiteindelijk gaan zoeken van ja maar waar komt het vandaan en wat is de kloppende informatie voor jouw gevoel en dat heb je vervolgens als reactie geplaatst. Komen jullie het ook tegen en bij wat voor soort onderwerpen dan eventueel?*
- R7: *Nou kijk ik heb het zelf meegemaakt bij corona en wat bij mij opviel, ook weer via WhatsApp, dan zit je in groepjes hè en toen ging het over vaccineren en dat waren mensen die dan op zich gewoon hoog opgeleid waren, die echt geloofden dat ze dan geïnjecteerd werden met een microchip. Dan denk je van: als je hoogopgeleid bent dan weet je hoe een microchip is, hoe groot het is, wat de werking is, nou ze zijn allemaal ... ik denk van: of ze nemen me in de maling of ... maar het bleek dus echt, dus toen leerde ik eigenlijk dat opleidingsniveau niks zegt over ja hoe moet ik het eigenlijk eufemistisch zeggen, zeg maar het boerenverstand en hoogopgeleid dat gaat niet altijd samen.*
- R2: *Ongelooflijk hè.*

De t/m mbo opgeleiden in Amsterdam zijn het minst bezig met het controleren van de kloppendheid van informatie. Naar aanleiding van de vraag van de gespreksleidster of deelnemers dit soort twijfel wel eens bespreken met anderen komt in deze groep een gevoel van wantrouwen ten opzichte van de media maar ook ten opzichte van de overheid aan het licht. En dat het gedaalde vertrouwen ook zorgt voor een gevoel van 'laat maar zitten'. Dat de overheid zelf ook communiceert via sociale media doet het vertrouwen geen goed. In hun eigen woorden:

- M: *Maar is het dan weleens bijvoorbeeld ook dat je het met iemand anders bespreekt, of negeer je het? Dan denk je: nou... Want dat proef ik een beetje bij jullie, dat jullie er misschien niks mee doen. Klopt dat, of..?*
- R2: *Maar misschien is het algehele vertrouwen in media, maar ook in overheid, in regeringsmensen, regeringsleider allemaal wel dusdanig gezakt dat je alles minder vertrouwt en wel tot je neemt, maar denkt: nou ja, het zal wel. Of: misschien is het zo, of misschien is het niet zo.*
- M: *Maar hoe zie jij dan een vertrouwen in de overheid, een algeheel vertrouwen in de overheid, hoe zie jij dat het impact ook heeft op het vertrouwen van informatie die je op social media voorbij ziet komen, kun je dat eens uitleggen?*
- R2: *Nou, nee. Niet zo goed, denk ik. Maar ik denk wel dat mensen gewoon heel erg door hebben dat dingen op een bepaalde manier gesteld worden, zij het op nieuwszenders, in het nieuws of op social media. En dat het later blijkt anders te zijn, of dat het net anders lag, of dat het toch weer teruggedraaid wordt. Ja, dat dingen niet zijn zoals ze lijken.*
- M: *En [R2] zegt nu iets, in hoeverre kunnen jullie je daarin vinden?*
- R7: *Maar je hebt ook fake accounts hè, heel vaak. Dat is ook nog iets, dat zal allemaal niet op Facebook komen of andere kanalen.*
- M: *Ja.*

- R7: *En dan springt iedereen er bovenop en dan de volgende dag blijkt het gewoon een trol te wezen die lekker ...*
- R2: *Maar ook inderdaad wat jij zei: media bespeelt ook.*
- R7: *O ja, zeker.*
- R2: *De media heeft een ontzettend grote rol in hoe wij dingen tot ons nemen, tot ons krijgen. En ik denk dat heel veel mensen zich daar steeds meer bewust van zijn.*
- R8: *Ja, en de overheid wil steeds meer communiceren via social media, terwijl we die eigenlijk niet vertrouwen, dus.*

In hoeverre maakt men zich zorgen over niet kloppende informatie en welke gevolgen kan het hebben

In vrijwel alle groepen lijkt men zich zorgen te maken over niet kloppende informatie op sociale media. Deels omdat het moeilijk en steeds moeilijker te herkennen is met toepassingen van kunstmatige intelligentie en het heel veel energie vraagt om te achterhalen wat er klopt en niet iedereen daartoe in staat wordt geacht. In Amersfoort noemt de hbo-plus groep expliciet dat minder slimme mensen sneller informatie voor waar aan kunnen nemen, de t/m mbo groep heeft het dan over jongeren die onware informatie slechter zullen herkennen. Maar het lijkt breder te leven, omdat vrijwel iedereen aangeeft zelf soms moeite te hebben met het kunnen herkennen van onware informatie. De zorgen worden verder ingegeven omdat het schadelijk kan zijn voor (bepaalde groepen) mensen, het schadelijk kan zijn voor de samenleving omdat het bij kan dragen aan verdergaande polarisatie (alle groepen) of oproepen tot geweld. Ook stelt de hbo-plusgroep in Amsterdam dat het de politieke besluitvorming kan beïnvloeden, omdat het een agendasettende werking kan hebben voor onderwerpen die op de politieke agenda komen. Zowel in Amsterdam als in Amersfoort wordt in de hbo-plusgroepen hierbij als voorbeeld de bestorming van het Capitool aangehaald als negatief gevolg van het gebruikmaken van sociale media. Maar het speelt ook dichterbij huis in de huidige politiek en crises.

De hbo-plus groep in Amersfoort:

- R8: *Die misleiding wordt volgens mij heel bewust ingezet om te polariseren en allerlei belangrijke discussies te traineren, blokkeren, te vertragen. Ik bedoel: we hebben een klimaatdiscussie, we hebben een stikstofdiscussie, er komt een waterdiscussie aan las ik vandaag in de krant. Er zijn een paar bedrijven die daar blijkbaar belangen bij hebben of politieke clubs. Dat is allemaal leuk, maar ondertussen gaat het land, de wereld wel naar de klote ergens. Maar iedereen zegt: stikstof is geen probleem. Maar het is wel een probleem, maar daar moeten we met z'n allen uit zien te komen.*
- M: *Ja. Dus je zegt van: op die manier kunnen ook meningen worden beïnvloed van mensen.*
[instemmende reacties]
- R7: *Ja, ik vind het ook heel eng, toen ook met die boerenprotesten, dat ik erachter kwam dat ook die hele grote bedrijven die bijvoorbeeld veevoer produceren, dat zij dat soort content ook betalen en stimuleren en ... Dat vind ik eigenlijk best wel spannend.*
- R8: *Ja.*
- R7: *En het is ook niet denk ik altijd ... Want ik herken zeker wat je zegt, maar het is misschien ook niet met intelligentie. Er zijn natuurlijk ook hele intelligente mensen die complottheorieën geloven. Of bijvoorbeeld meisjes die anorexia hebben, die met elkaar in zo'n community zitten en dan hele enge tips uitwisselen over hoe je nog dunner kan worden. Ja, ik vind het wel heel spannend.*
- R8: *Ja, ik maak een beetje ...*
- M: *Maar ik wil ook even ... Want [R3], jij zegt van: ik maak me daar niet zo druk over.*
- R3: *Nou, als jullie het er nu zo over hebben dan denk ik: ja, dan is het wel een probleem. Maar voor mij op dit moment persoonlijk niet zeg maar, als ik kijk naar mezelf.*

En de t/m mbo opgeleide groep in Amsterdam:

- M: *Maar op wat voor manier dan?*
- R2: *Maar wat dacht je met de polarisatie? Hoe is de polarisatie zo gegroeid de afgelopen paar jaar?*
- R6: *Het zet mensen tegenover elkaar.*
- ?: *Ja.*
- ?: *Ja.*
- R2: *Heel veel opruiing.*

R6: *Dat heb ik gemerkt.*
R2: *En maar stalken, stalken, stalken en maar opvuren.*
R6: *Ja, opjutten.*
M: *En daar maak jij je wel zorgen over*
R6: *Nou, ik heb gewoon het idee dat dat bewust gedaan wordt.*
R7: *Trollen.*
M: *Ja, door wie? Door wat?*
R6: *Door ...*
R7: *Trollen noemen ze dat.*
M: *Nee, maar ik wil het even van [R6] horen.*
R6: *O ja, ze noemen het trollen. Maar er wordt gewoon een bericht erop gegooid van, nou ja, ik zeg maar wat. Ja, hoe moet ik het ...? Kan iemand een voorbeeld noemen?*
M: *Maar wat zit daar, wie zit daar dan achter, of wat zit daar dan achter?*
R6: *De overheid.*
M: *O, de overheid.*
R6: *Ja, sorry. Ja.*
R7: *Nou, niet altijd. Het zijn ook wel particulieren hoor, die erop springen.*
M: *En waar denk jij dan aan, wat zou er dan zijn van de overheid om dat..?*
R6: *En mensen die daar belang bij hebben. Nou ja, mensen die boven de overheid zitten. Ja, ik... Ja.*
Q: *Ja, nee, ik snap het.*
R6: *Ja, ik geloof wel dat er iets is wat daarboven zit, en die probeert dan...*
M: *Dus die doen expres...*
R6: *Ik zou niet weten waarom...*
R7: *Ja, het is natuurlijk... Het kan de overheid wezen, maar het kan ook anders wezen. Wat je nu ziet bijvoorbeeld bij die demonstraties om de overheid in een kwaad daglicht te stellen. Poetin die heeft nu een ploegje Russen, die staan in Frankrijk, die staan in België, die staan hier te demonstreren als zijnde dat wij tegen ze demonstreren, maar dat komt eigenlijk van buitenaf*

Over het algemeen is men negatief over mensen die iets delen zonder te controleren of het klopt. Dit omdat het bijdraagt aan het creëren van een rellerige sfeer, het verspreiden van onware informatie. Deelnemers vragen zich af waarom mensen zoiets doen. Al heeft een aantal daar gelijk een antwoord op, namelijk om bewust een stemming over een onderwerp te beïnvloeden. Dit kan politiek ingegeven zijn om mensen zich achter je mening te laten scharen. Maar het kan ook komen doordat mensen goedgelovig zijn en verder niet nadenken over wat ze doorsturen of delen.

In Amersfoort hebben de t/m mbo opgeleiden direct verschillende voorbeelden paraat: Rusland indoctrineert kinderen, aanhangers van Trump die bepaalde info delen om te zorgen dat hij weer president wordt, over de Tweede Wereldoorlog. De motivaties hiervoor zijn volgens hen vaak politiek gedreven, om zaken mooier voor te stellen dan ze zijn, om bepaalde groepen of personen in een verkeerd daglicht te stellen

Het maakt voor sommigen uit of er een organisatie/land achter zit of dat het om mensen in de persoonlijke omgeving gaat; laatstgenoemden spreek je makkelijker aan op bepaalde acties of in het ergste geval blokkeer je zo iemand. Maar dat is veel lastiger om te doen met berichtgeving waar 'trollen' achter zitten en het zorgelijke is dan dat sociale media een groot bereik hebben. En dat de invloed die deze berichtgeving kan hebben mogelijk groot is.

De t/m mbo opgeleiden in Amersfoort aan het woord:

R3: *Kijk naar Rusland inderdaad wat ze doen, zeker via social media met de kinderen.*
R1: *Ja, vooral wat ze niet doen zeg maar, maar ja, goed.*
R3: *Dat weten we dus niet.*
R1: *Nee.*
M: *En wat voor soort informatie of bij wat voor soort verhalen vermoeden jullie, denken jullie dat dit gebeurt? Rusland noemden jullie, China.*
R1: *Sowieso gewoon bij politieke dingen.*
R4: *Kijk naar Trump.*
M: *Trump, rond Trump.*

- R4: *Je hebt van die hele mensen die zetten dat nog door ook nog allemaal. Moet je eens kijken hoeveel volgers hij heeft die zeggen dat er nog steeds geen verkiezingen zijn die niet eerlijk zijn verlopen. Nou, dat is gewoon ...*
- R1: *Maar welke verkiezing is dat niet?*
- R3: *De Tweede Wereldoorlog zelfs.*
- M: *Maar [R4], wat maakt dan dat jij daar gewoon voor jezelf hebt bepaald van, ja dat is moedwillig niet-kloppende informatie delen.*
- R4: *Dit wordt gewoon moedwillig gedaan om te delen, om te zorgen dat hij volgende keer de president wordt. Dat is ...*
- R2: *Maar als je erover nadenkt, wat als het wel zo is? Wat als hij wel gelijk heeft en het is wel ..., het is maar net welke kant je kiest toch?*

Is er een grens aan wat mag worden gedeeld? En zo ja, waar ligt die grens

Eigenlijk is iedereen van mening dat er grenzen zijn aan wat gedeeld mag worden. Maar tegelijkertijd blijkt dat men het heel lastig vindt om aan te geven waar die grens precies ligt. De hbo-plusgroep in Amsterdam stelt dat de informatie niet racistisch mag zijn. De hbo-plus groep in Amersfoort koppelt de grens aan dat wat je elkaar face-to-face zegt en dat er niet mag worden opgeroepen tot geweld, dat er een bepaalde vorm van controle moet zijn (bijvoorbeeld op Twitter dat dit voorheen wel deed).

Kortom: in het algemeen is men de mening toegedaan dat er veel niet kloppende informatie wordt gedeeld op sociale media, dat dit best lastig te herkennen is en dat het kwalijke effecten kan hebben voor personen en voor de samenleving als geheel. Ook is er een gevoel dat het delen van niet kloppende informatie ook bewust gebeurt om bepaalde meningen over te brengen, invloed uit te oefenen. Dit is onwenselijk en er zou paal en perk aan moeten worden gesteld, maar hoe dat moet is niet zomaar te bepalen.

3.4 Gedrag op sociale media

Om het thema verder te verkennen is besproken wat men vindt van het gedrag op sociale media. Al eerder in de gesprekken is ter sprake gekomen dat de reacties op berichten er vaak niet om liegen en dit beeld wordt verder bevestigd. De reacties op berichten, maar ook reacties daar weer op hebben volgens de deelnemers vaak een vervelende toon. Vrijwel iedereen heeft er ervaring mee, maar reageert er wel verschillend op. Zet de een de chatberichten uit bij onlinespelletjes, de ander klappt de reacties niet eens open onder berichten en voor de volgende is dat een reden om zo min mogelijk op sociale media te zitten. De manier van omgaan met elkaar op sociale media is volgens deelnemers niet zoals het 'hoort', 'respectloos' en niet zoals dat in het 'echte' leven gebeurt. De reacties zijn vaak anoniem of met fake accounts waardoor er volgens deelnemers blijkbaar geen remmingen meer worden gevoeld en men een harde of nare toon aan durft te slaan. Men vindt het uiterst kwalijk, maar het lijkt ook alsof men zich er enigszins bij neerlegt en het een beetje bij sociale media vindt horen.

Beledigingen of haatuitingen komen alle deelnemers tegen op sociale media. Voorbeelden die worden aangehaald van mensen die beledigd worden op sociale media zijn er te over:

- Femke Halsema krijgt veel nare reacties (hbo-plus Amsterdam)
- De zangers die Nederland vertegenwoordigen op het Eurosongfestival werden beledigd over hun 'vals zingen' (hbo-plus Amsterdam)
- In de buurtgroep van Facebook wordt gescholden, nare reacties op een niet-gechipte kat die kwijt is, op een gans met een band om z'n nek (hbo-plus Amersfoort, t/m mbo Amsterdam)
- Wesley Sneijder kreeg beledigende reacties op de naam van zijn kind (t/m mbo Amsterdam)
- Haatcampagne tegen Sigrid Kaag (t/m mbo Amersfoort)

Voorbeelden van bedreigingen die men tegenkomt op sociale media:

- Op Twitter een oproep om bij het huis van Sigrid Kaag langs te gaan (hbo-plus Amersfoort)
- Twitteraars die bedreigd worden (hbo-plus Amsterdam)
- Leidster van Bij1, Sylvana Simons (hbo-plus Amsterdam)

- Ontevreden klanten van bedrijf die het bedrijf of personeelsleden bedreigen (hbo-plus Amersfoort)
- Zelf bedreigd naar aanleiding van een bericht op Facebook (t/m mbo Amersfoort)
- Mensen hadden medewerkers van een zorgboerderij op internet gezet met bedreigingen (t/m mbo Amersfoort)
- Zelf bedreigd naar aanleiding van een bericht in buurtgroep van Facebook over een geparkeerde vrachtauto (t/m mbo Amsterdam)

Een paar deelnemers hebben zelf te maken gehad met bedreigingen; een is naar de politie gestapt maar die kon haar niet verder helpen vanwege een gebrek aan bewijs.

Naar aanleiding van de ervaring van een deelnemer in de buurtgroep ontstaat een gesprek in de t/m mbo opgeleide groep in Amsterdam dat het posten van berichten ook bepaalde reacties uit kan lokken en dat het misschien wijzer kan zijn om iemand aan te spreken in plaats van een bericht op facebook te zetten.

In de eigen woorden:

R7: *Ja, dat klopt. We hebben het op een gegeven moment in een buurtapp wordt gepraat over een vrachtwagens die langer dan zeven meter zijn, en dan komt die vrachtwagen ter sprake en dat je dan bij iemand voor de deur gaat staan en: je haalt 'm er nu af, of ik sla je in mekaar en blabla. Hé, luister vriend, ik ben: A, niet bang voor je, en...*

R8: *En had je het toen op Facebook gezet?*

R7: *Ja, natuurlijk.*

R8: *Ja, ik zie ook weleens dingen gebeuren, zoals dit soort dingen, dat het ook agressie oproept. Hè, dat zie je ook met...*

R7: *Ja, maar dat is met alles wat je zegt.*

R8: *Dat zie je ook bijvoorbeeld met de Rijdende Rechter. Ga toch eerst even met elkaar gewoon praten. Weet je, voordat je het op een Facebook zet. Want dan zou ik ook denken: weer zo'n klootzak. Je kan naar me toekomen en je kan met me praten, we kunnen ruzie maken, maar dan zet je me voor lul voor de hele buurt.*

R7: *Precies.*

R8: *Zoiets, ja. En dan vinden we het gek dat we agressief worden en rare dingen erop gaan zetten. Nou, ik kan het me voorstellen. Ik...*

R7: *Ja, maar als er een bepaalde discussie is en dan wordt erover gesproken, dan...*

R8: *Maar dan veroorzaakt je het dan allemaal eigenlijk ook zelf?*

Er worden wel verschillen gezien tussen de verschillende platforms. Op LinkedIn en Pinterest zijn weinig nare reacties of opmerkingen te zien, maar Twitter en Facebook lenen zich daar blijkbaar bij uitstek voor. Van LinkedIn wordt opgemerkt dat je daar niet anoniem op staat en dat dat gegeven dus een rem zet op nare reacties. Bovendien is de aard van de berichten er minder naar. Voor Pinterest geldt dat ook dat de aard van berichten niet snel beledigende reacties oproepen, zo is tenminste de ervaring van de deelnemers die het gebruiken. Op nieuwssites zoals Nu.nl komt het ook voor, maar daar wordt op gereageerd door Nu.nl zelf. Ook bij Facebook wordt soms ingegrepen, maar op Twitter weer veel minder volgens deelnemers. Een enkele deelnemer heeft de indruk dat op Instagram de reacties ook wat minder fel zijn.

Diverse deelnemers hebben wel eens dingen gerapporteerd op Facebook bij de beheerder van een groep of op een platform aangeklikt dat ze een reactie niet oké vonden.

Vervolgens is gevraagd in hoeverre men vindt dat er verschillende tonen of omgangsvormen mogen zijn op sociale media platforms.

In alle drie de groepen (niet bij t/m mbo opgeleide groep in Amsterdam) waarin dit is besproken is men van mening dat er verschil in omgangsvormen kan en mag zijn op platforms. Dit doet recht aan de verschillende platforms en groepen hierbinnen, waarom men elkaar opzoekt. Maar men is zeer eensgezind in de opvatting dat er een ondergrens zit aan omgangsvormen waaronder je niet mag uitkomen. Het liefst zouden deelnemers zien dat mensen zich op sociale media gedragen en met elkaar omgaan zoals ze dat in het 'echte' leven doen. Dat zou veel schelen, omdat mensen elkaar in het echt of op straat niet zo snel uitschelden of bedreigen. Verder benoemen ze als ondergrens dat de wet kaders biedt wanneer bepaald gedrag strafbaar wordt.

De hbo-plus opgeleide deelnemers in Amersfoort:

- M: *Nee, maar als ik jullie zo beluister hebben jullie in meer of mindere mate wel moeite mee dat dat gebeurt.*
- R8: *Ja, maar waar is het ... Ja. Omdat ik zelf niet zo ben.*
- R2: *Ja, precies.*
- R8: *Maar ik kan me wel voorstellen dat als je inderdaad in een discussie met iemand zit dat je dan op een gegeven moment een soort glijdende schaal hebt van: nou, jij bent ook niet de slimste. En dat iemand anders dan zegt van: nou, ja ... En hup, dan escaleert dat en binnen de kortste keren wens je iemand naar de hemel. Of de andere kant op.*
- R7: *Dat is een beetje wat jij zei wat mensen op straat doen en ook dat gebeurt op straat. En dan denk je ook met elkaar van: nou pff, moet dat zo? Maar je gaat dan niet iemand oppakken of arresteren. Geweld of zwaar discrimineren, dat is dan weer die grens over. Dus ik denk ook dat je iets kan afkeuren, zoals je ook op straat iets afkeurt, maar het zal wel toegestaan zijn, ook al vinden we allemaal dat het niet kan. En er zijn dingen die niet toegestaan zijn, niet buiten en niet op social media. Ik vind dat wel een verschil.*
- M: *Dus dat het echt strafbaar wordt voor jouw gevoel.*
- R7: *Ja.*

In de groep t/m mbo opgeleiden in Amersfoort komt aan de orde dat er niet zomaar gecensureerd mag worden in berichten, omdat deze ook als bewijs gebruikt kunnen worden in een rechtszaak. Dan kan onwelgevallige taal in een bepaalde context zinvol zijn om te bewaren.

Er is nagegaan in hoeverre men de indruk heeft dat bepaalde groepen sociale mediagebruikers meer te maken hebben met beledigingen en bedreigingen dan andere.

De deelnemers zijn eensgezind van mening dat dit zeker het geval is. En in hun optiek zal het dan snel mensen treffen met een hoge bestuurlijke positie, politici of mensen die om andere redenen (bijvoorbeeld artiesten, bekende Nederlanders) bekend zijn. Dit onder het motto 'hoge bommen vangen veel wind'. Verder wordt in drie groepen gezegd dat mensen met een bepaalde geloofsovertuiging zoals moslims eerder hiermee te maken krijgen of mensen met een andere nationaliteit/migratieachtergrond. In beide t/m mbo groepen hebben deelnemers de indruk dat kinderen en jongeren er misschien ook meer mee te maken hebben doordat de mobiele telefoon zo belangrijk is in hun leven en ze veel op sociale media zitten. Bij wijze van voorbeeld wordt dan pesten in WhatsAppgroepen benoemd.

De t/m mbo opgeleiden in Amsterdam aan het woord:

- R5: *Ja, het pesten op school ...*
- R8: *Vroeger was het pesten op school ...*
- R5: *Precies, dus dat gaat nu door.*
- R8: *... nou gaat het dan over sociale media.*
- R5: *Ja, klopt.*
- R8: *Nou, ik denk dat als op een gegeven moment binnen zo'n groep of binnen één of ander sociaal medium als kinderen met zijn allen de pik op iemand hebben, nou dan heb je het slecht.*
- R5: *Ja. Maar ja, dat gebeurt ook.*
- R4: *Vooral in groepsverbanden.*
- R6: *Ja, dan durven ze wel.*

En de hbo-plus opgeleiden in Amersfoort:

- R4: *Dat denk ik wel. Ik denk voornamelijk publieke figuren, mensen die veel in de picture staan, dat die veel meer te maken krijgen met dat soort sentimenten. Ministers, bestuurders, directeurs, ik denk ook de nodige artiesten en eigenlijk iedereen die ook maar bij wijze van spreken, om het in social mediatermen te houden, meer dan 100.000 volgers heeft op hun social mediakanaal.*
- M: *Oké. En nog bepaalde ... Want je hebt het dus over de groep mensen die bekend zijn, oftewel in de politiek ofwel in de showbizz.*
- R8: *Ik zie af en toe wel discussies en dat gaat dan over bepaalde dingen en dan reageren de moslimmensen. Die krijgen dan af en toe ook de volle laag dat je echt denkt van: waar kwam dit nou opeens vandaan? Hij maakt een hele slimme opmerking ... [gemurmeld] Jij met je hoofddoekje. Waar slaat dat nou op?*

- M: *Ja, dus dan wordt er gerefereerd aan een afkomst?*
- R8: *Aan een afkomst of religie of weet ik veel wat.*
- M: *Oké. Denken anderen dat ook?*
- R1: *Ja. Als je ergens een beetje een mening over hebt die niet heel breed geaccepteerd is, waar echt tegengeluid tegen is, als je dat bijvoorbeeld ook al zou uitspreken in een reactie op zo'n nieuwsplatform, dan kan ik me ook wel voorstellen dat daar echt wel wat uit voortkomt. Dat dat mensen ook weer op andere media lastig gaan vallen bijvoorbeeld. Op religie, deels geaardheid is ook zo'n thema waar je toch terughoudend bent want wat zeg je nou in een soort van publieke omgeving ook? Want er zijn toch mensen die een beetje op zoek zijn naar dingen waar ze iets mee kunnen creëren zeg maar.*

Maar ook kan het zijn dat mensen met specifieke meningen over een bepaald onderwerp er meer mee te maken krijgen. De t/m mbo opgeleiden in Amsterdam halen een groep aan als 'kick out zwarte piet' of 'Wakker Dier'.

In de mbo-groep in Amersfoort is deelnemers gevraagd of ze een verschil zien in gedrag op sociale media ten opzichte van officiële media zoals kranten, tv en radio. Sommige deelnemers vinden dat het er op televisie minder agressief aan toegaat of dat er wordt ingegrepen als het uit de hand dreigt te lopen. Maar hier wordt tegenin gebracht dat de omgangsvormen wel veranderen, dat er meer straattaal wordt gebruikt, dat het gedrag in de Tweede kamer steeds minder fatsoenlijk is. In die zin verschuift het gedrag op sociale media zich ook in enige mate naar gedrag in de samenleving.

3.5 Burgervisies op verantwoordelijkheden

Het is al eerder aangeroerd in de gesprekken, maar na de impressies over de betrouwbaarheid van informatie en gedrag op sociale media is het eventueel stellen van grenzen op sociale media aan de orde gesteld.

Allereerst is bij de deelnemers gepolst in hoeverre ze (on)betrouwbaarheid van informatie en (ongewenst) gedrag op sociale media als maatschappelijk probleem zien. De meeste deelnemers vinden dat inderdaad een maatschappelijk probleem en wel om de volgende redenen:

- Het gebruik van sociale media is enorm ingeburgerd, wat betekent dat heel veel mensen worden geconfronteerd met mogelijk onbetrouwbare informatie en ongewenst gedrag. Dit terwijl het ook steeds lastiger is om te vertrouwen op informatie die op sociale media circuleert en wordt gedeeld en het fakenieuws alleen maar toeneemt. De controleerbaarheid van het nieuws wordt steeds lastiger.
- Gedragsvormen en omgangsvormen veranderen onder invloed van sociale media en hebben effect op hoe men met elkaar omgaat in de samenleving: ongewenst gedrag wordt daarmee steeds 'normaler'. Een uiting daarvan is dat in de Tweede Kamer minder goede omgangsvormen steeds gebruikelijker worden, terwijl politici in de ogen van deelnemers eigenlijk een voorbeeldfunctie hebben.
- Een bron van zorg is verder dat de jeugd het verkeerde voorbeeld aangereikt krijgt over wat normaal of wenselijk gedrag is. Hbo-plus opgeleiden in Amsterdam voegen daar nog aan toe dat sociale media de belangrijkste bron van informatie is voor jeugd wat het extra risicovol maakt.
- De autoriteit van bepaalde instituten, wetenschap is aan erosie onderhevig doordat mensen minder geloof hechten aan uitkomsten of adviezen van instituten als bijvoorbeeld het RIVM. Er lijkt meer waarde te worden gehecht aan meningen op sociale media. (hbo-plus Amersfoort).

Deze negatieve verschijnselen kunnen volgens deelnemers verstrekken gevolgen hebben. In alle groepen wordt aangegeven dat het kan leiden tot polarisatie, omdat mensen steeds heftiger hun meningen delen en anderen hierin meegaan en geweld kan worden aangewakkerd. De beide hbo-plusgroepen noemen als voorbeeld hiervan de bestorming van het Capitool en dat dit een bedreiging vormt voor de democratie. En ook tiernergeweld in Amerika met schietpartijen en de aantrekkende werking die ervan uit kan gaan als andere jongeren de beelden zien op sociale media.

De hbo-plus groep in Amsterdam komt met veel voorbeelden aanzetten:

- R6: *Nou ja kijk in Amerika naar die Capitoel, naar die bestorming dus da's een heel extreem voorbeeld, maar het zet wel mensen aan het denken, mensen vinden ... hebben zoiets van ... mensen die voelen haat, mensen die voelen zich niet begrepen, weet ik veel, bepaalde vuurtjes worden aangewakkerd en ik denk dat dat heel gevaarlijk kan zijn.*
- M: *Oké. Nog meer voorbeelden van waar dat dan mogelijk toe kan leiden? Onbetrouwbare informatie of ongewenst gedrag?*
- R6: *Extremisme. Dus ook mensen die zien wat er de afgelopen week is gebeurd met die shooting op die school, ja straks zien tieners dat en die zien daar beelden van en die krijgen daar ook allemaal ideeën, want volgens mij kreeg je ook op Twitter daar ook allemaal ... of werd daar ook allemaal heel veel over gepost, ja ik kijk er zelf niet naar, maar dat als mensen het dus willen zoeken of willen vinden, dat ze het daar best wel makkelijk kunnen vinden.*
- R3: *Ja en dat de geschiedenis wordt natuurlijk ook ontkend, want social media en als ze de hele holocaust ontkent, dat 46% van de jongeren gelooft niet meer dat de holocaust echt gebeurd is. En dan denk ik: oké dan heb je de school, maar daar komt het dus niet vandaan, het komt dus van ... waar komt het vandaan? Social media of dat ... daar halen ze hun informatie vandaan. Dus geschiedenis wordt ontkend, vervormd, veranderd, het heden wordt veranderd waardoor de toekomst wordt beïnvloed. Dus ja als je social media als je voornaamste bron wat volgens mij toch vooral veel jongeren dat nog steeds als hun ... hè als jij zegt: de radio sterft uit en tv sterft uit en de kranten sterven uit, dan is de social media de grootste informatiebron voor de jeugd. Als je daar niet meer kan onderscheiden wat waar is en wat niet waar is ...*
- M: *Ja ja, dus wat heeft dat dan voor betekenis voor jongeren die opgroeien en ...*
- R2: *Nou ja die vechtpartij op het station, die had ook met social media te maken, want die jongeren die daar waren op dat moment die kwamen niet uit die buurt. Die waren er voor iets heen gekomen.*
- R7: *O dat wist ik helemaal niet.*
- R2: *Ja dat is dan weer het voordeel als je meerdere kanalen hebt, maar wat het dan is daar is de politie nog niet achter, maar er was dus al een oproep gedaan om daar te gaan rellen op de één of andere manier. De bank run die we bij Silicon Valley Bank gehad hebben, is door social media in gang gezet en dat gaat dan opeens zo snel, hè dat verspreid zich zo snel dat die bank het echt niet bij kan houden, dat zijn echt nieuwe ontwikkelingen.*
- M: *Ja ja, dus dan kan hè, dan kan berichtgeving op social media leiden ...*
- R2: *Tot een bankfaillissement, want geen enkele bank kan in dat tempo waarin het nieuws zich verspreid, het geld bij mekaar geraapt krijgen.*
- R5: *Precies ja.*

De hbo-plus opgeleiden in Amersfoort hierover:

- R3: *Ik denk als je bijvoorbeeld kijkt naar echt jongeren, dat je mensen een soort van verkeerd voorbeeld geeft. Dus je zou bijna zeggen dat je een maatschappelijk probleem omdraait en zegt: oké, je hebt een soort van handleiding nodig als je jong bent, dat je instructies moet krijgen of een idee moet krijgen van wat betekent het nou eigenlijk wat jij doet op social media? Dus dat dat meer een probleem kan zijn als in het voorbeeld voor de jeugd en waar we het op een bepaald moment ook over hebben we gehad is over polarisatie.*
- M: *Oké. Want wat voor gevolgen kan dat hebben dat ...*
- R8: *Ja. Ik vind die polarisatie wel een probleem. Ik merk bij mezelf dat ik al een heleboel dingen afstoot, afsluit, niet meer ga meediscussieren want dan krijg je toch alleen maar gezeik. En dat is ook voor de jeugd het voorbeeld van o ja, het is welles nietes. En als je het ergens niet mee eens bent dan geef je gewoon een grote bek en dikke vinger omhoog en zoek het maar uit. We leven in een democratie en een democratie is dat we er met z'n allen uit moeten zien te komen. En ook degene die 51% van de stemmen heeft, heeft rekening te houden met die 49%. En op internet is het nu van mijn waarheid, ik heb gelijk. En dat ... Ja.*
- M: *Dus als ik goed luister zeg je: dat kan ook polarisatie verder in de hand werken?*
- R8: *Ja.*
- R7: *Absoluut.*
- M: *Oké. Ik zie een paar mensen ook knikken.*

- R8: *Ik zit ook te kijken naar Amerika, daar heb je een twee partijensysteem. Brazilië was het op een gegeven moment ook en daar ging ook allemaal fake news rond op de social media. Weet ik hoeveel doden gevallen. Het Capitool is natuurlijk ook een mooi voorbeeld. Dan hoop ik niet dat het hier ook die kant opgaat, maar soms dan denk ik toch ook met die stikstofdiscussie, dan zie ik toch wel bepaalde trends dat ik denk van: nou, het wordt toch wel behoorlijk dominant.*
- R7: *Het zijn denk ik ook twee belangrijke dingen. Dus de hoeveelheid onware informatie is veel makkelijker te verspreiden en neemt toe. En dat is gevaarlijk. En die polarisatie, dat mensen steeds heftiger met elkaar een mening uitwisselen. Dat is het dan niet. ... elkaar toeschreeuwen, dat vind ik ook echt een probleem.*

Maar ook in de t/m mbo groepen stellen deelnemers dat het kan leiden tot het opzetten van mensen tegen elkaar, tot agressie en geweld; in deze groepen worden voorbeelden dichter bij huis aangehaald. Een deelnemster met een Marokkaanse herkomst vertelt dat zij na de relletjes die ontstonden na de uitschakeling van het Marokkaanse elftal op het wereldkampioenschap voetbal voelde dat ze negatief daarop werd aangekeken. En in Amersfoort wordt de zwarte piet discussie genoemd als voorbeeld van een discussie die uit de hand loopt.

De t/m mbo opgeleiden in Amsterdam:

- R6: *Ja, maar vooral mensen tegenover elkaar. Een simpel voorbeeld, is... Ik weet niet of jullie het kunnen herinneren, maar er was een voetballer tijdens het WK hier in Nederland, Marokkaans voetbal, dat al die jongeren ...*
- R2: *Mercatorplein.*
- R7: *Ja, Mercatorplein.*
- R6: *Ja, en toen was ik de volgende dag op m'n werk en iedereen keek me aan. Nou, wat heb ik gedaan? En ik had het nog niet gelezen. Maar goed, ik ben het er ook niet mee eens, en tuurlijk niet.*
- R7: *Ja, want het is een kleine groep hè.*
- R6: *Mensen gaan dan meteen denken: jij.*
- ?: *Jij bent er ook een.*
- R6: *Jij bent er ook een, jij bent ook voor...*

Het heftig uiten van meningen en geven van reacties kan bovendien volgens sommige deelnemers tot gevolg hebben dat je niet meer je mening durft te uiten vanwege de angst voor mogelijke reacties.

In de groep hbo-plus opgeleiden in Amsterdam en t/m mbo opgeleiden in Amersfoort wordt echter ook benoemd dat sociale media een positieve functie kunnen hebben in het samenbrengen van mensen bij het in opstand komen tegen onderdrukking: de Arabische lente, vrouwen in Iran die in opstand komen, demonstraties tegen het regime in Myanmar, Black Lives Matter. De snelheid waarmee nieuws zich kan verspreiden (negatief bij een bankencrisis) geeft een impuls aan mensen om in actie te komen.

Het is van belang om er iets tegen te doen, maar vrijwel onmogelijk om voor elkaar te krijgen.

Vrijwel alle deelnemers stellen dat het van belang is om iets te doen tegen onbetrouwbare informatie en ongewenst gedrag op sociale media. Maar tegelijkertijd blijkt dat men zichzelf de vraag stelt hoe dat dan moet gebeuren. Want het stellen van regels en grenzen kan gebeuren, maar wie bepaalt dan wat wel en niet mag. Dat is een vraagstuk waar de deelnemers niet zomaar uit zijn. Bovendien gaat het om een hoeveelheid aan berichten die nauwelijks te overzien is. In de groepen in Amersfoort wordt gesteld dat het de vrijheid van meningsuiting kan aantasten en privacybescherming dat het daarmee heel moeilijk is om er uitvoering aan te geven. Het woord censuur wordt ingebracht als iets waar men in principe ver weg van wil blijven. En in de hbo-plus groep in Amsterdam vraagt men zich af of het zin heeft om dit soort zaken alleen in Nederland aan te pakken, terwijl de sociale mediabedrijven internationaal werken.

De t/m mbo opgeleiden Amersfoort:

- R8: *Ja, je zit op een grens hè. Censuur en ...*
- R5: *Ik denk dat het niet kan.*

- R1: *Er zijn veel te veel media die niet gecontroleerd worden, zoals bijvoorbeeld een Telegram. Daar kan je ..., ja, er zijn groepering die dat juist gebruiken, omdat het niet gecontroleerd wordt dan wel gecensureerd.*
- R5: *Ja, maar dan krijg je ook de discussie van, wie gaat dan bepalen wat wel en wat niet waar is? Dus je komt nergens.*
- R1: *Ja, en je krijgt daarna toch wel weer een schifting als dan in één keer sociale media niet meer mag, dan vinden ze wel weer wat anders.*
- R5: *Ik geloof niet dat iemand erop zit te wachten dat de overheid zegt van, nou op maandag eten we een gehaktbal en op dinsdag eten we spaghetti, als ik het andersom wil, dan eet ik het andersom, maar dat ga je dan ...*
- R6: *Ja, maar dat moet je niet zeggen.*
- R5: *Nee, maar dat ga je dan wel krijgen.*

Wel lijkt het alsof de t/m mbo opgeleiden in Amsterdam er minder urgentie bij voelen en meer de sociale en opvoedingsaspecten in dit kader van belang vinden; dat jongeren zo veel met sociale media bezig zijn en dat dat een halt toegeroepen moet worden. Ze benadrukken de rol van ouders in de opvoeding.

Gevraagd wie of wat een rol moet spelen levert in alle groepen als antwoord op dat de overheid er een rol in moet hebben. Formuleert de ene groep het als 'wetgever'/rechterlijke macht', de andere groep heeft het over 'overheid', politie' en 'wetgeving'. Maar het komt wel op hetzelfde neer, namelijk dat de overheid door middel van wetgeving de kaders zou moeten aangeven.

Verder vindt men dat de sociale media platforms zelf ook een verantwoordelijkheid hebben en controles moeten uitvoeren.

Een deelnemer uit de groep t/m mbo opgeleiden in Amersfoort pleit voor een onafhankelijk instituut die de grenzen moet bewaken.

Vorgelegde dilemma's expliciteren de moeilijkheid van het stellen van grenzen op sociale media

Deelnemers hebben een dilemma voorgelegd gekregen met de vraag aan te geven waar ze zich het meest in kunnen vinden:

Vrijheid van meningsuiting versus bescherming gebruikers

- Wat vinden jullie in wat voorop zou moeten staan op sociale media: er zijn mensen die zeggen: de vrijheid van meningsuiting staat voorop en eventueel niet kloppende informatie mag je delen en dat hoort erbij. Er zijn ook mensen die zeggen: het beschermen van gebruikers tegen niet betrouwbare informatie staat voorop en we moeten grenzen stellen aan wat gedeeld mag worden op sociale media. Wie is het waar het meest mee eens?

De keuze blijkt moeilijk. Want, enerzijds zou men wel willen dat gebruikers beschermd worden tegen niet betrouwbare informatie, omdat het zo'n grote invloed kan hebben op de meningsvorming van mensen en het bereik van informatie via sociale media enorm groot is. Anderzijds vindt iedereen het lastig wie of wat dat dan moet bepalen. En dat betekent dat nogal wat deelnemers het een onmogelijke keuze vinden. En het is al eerder genoemd, maar ook in dit verband komt de vraag naar voren welke kant het dan opgaat en het een gevoel van censuur kan gaan opleveren. Dat hoort thuis 'in een dictatuur' en niet in een democratie waar we in Nederland in leven. In de hbo-plus groep in Amsterdam stelt iemand dat je altijd naar de rechter kunt stappen om te toetsen wat wel of niet geoorloofd is en dat dat dynamisch is, omdat de wet niet op zichzelf staat en in de maatschappij is verankerd.

De t/m mbo opgeleiden in Amsterdam zijn overwegend voor het beschermen van gebruikers en hebben daarbij heel erg hun kinderen en jongere generaties voor ogen. Die volgens hen alles geloven wat er op sociale media wordt geplaatst en dus 'beschermd' moeten worden. Ook in deze groep wordt door iemand de praktische haalbaarheid ter discussie gesteld. Want er kan iemand worden geblokkeerd voor een paar dagen, maar alsnog is volgens hem niet te voorkomen dat er onbetrouwbare informatie wordt gedeeld.

De t/m mbo opgeleiden Amsterdam:

M: *En waarom is het belangrijk voor de generatie na ons om grenzen te stellen?*

R7: *Omdat ze die grens niet weten. Omdat die alleen maar zoiets hebben van: ik mag alles zeggen en doen wat god verboden heeft, en ik mag het allemaal op media gooien.*

M: *Ja, ja.*

R8: *Ja, maar niet als ze, ook met nieuws bijvoorbeeld. Wie bepalen daar? Jij zegt: stikstof van 100, jij zegt stikstof van 80. Wat is de waarheid? Nou, 100 mag niet zeg maar, 80 wel. Wie gaat dat bepalen, weet je? Ik bedoel, ik heb het niet alleen maar over beledigingen, maar over al het nieuws.*

M: *Ja, jaja.*

R8: *Hoe kan ik jou vertrouwen dat jij mij het echte nieuws vertelt?*

M: *Ja, en dat maakt eigenlijk dat jij vindt dat alles beschikbaar moet zijn, want hoe ga je anders bepalen of...*

R8: *Dus gewoon dat je het uit kan zoeken zelf. Je moet er wat moeite voor doen, dat snap ik.*

M: *Ja. En [R4], wat maakt dat jij vindt dat de gebruiker beschermd moet worden en dat er grenzen moeten komen?*

R4: *Omdat ik denk dat de generatie, nu kijkend naar m'n zoon, dat is de generatie die alles gelooft wat er op social media komt.*

M: *En die moet je...*

R4: *Die vind ik, zou je moeten kunnen beschermen.*

M: *Ja, oké. En [R6], wat maakt dat jij vindt dat...*

R6: *Ja, ook wat zij zegt.*

Vervolgens is een tweede dilemma voorgelegd aan de deelnemers hbo-plus groep Amersfoort en beide t/m mbo groepen:

Pluriformiteit versus versplintering

- Er zijn soms grote verschillen in normen en gedragsregels van wat je wel en niet mag delen op verschillende platforms (zoals verschillen tussen fora of Facebook). Sommige mensen vinden dat alle online platforms dezelfde soort gedragsregels moeten hebben zodat er ook eenduidige verwachtingen zijn over gedrag/sociale veiligheid en betrouwbare informatie. Andere mensen vinden het prima dat er een diversiteit aan normen en gedragsregels zijn en stellen dat mensen zelf kunnen kiezen op welk platform ze gaan. Waar ben je het het meest mee eens?

Het is duidelijk dat dit een dilemma is dat men even moet laten bezinken en tot zich laten doordringen. In een groep wordt het dilemma om die reden nogmaals voorgelezen.

Aan de ene kant lijken deelnemers geporteerd van het idee van vrije keuze en dat er verschillende gedragsregels kunnen zijn. Elk platform heeft een eigen taal, omgangsvorm. In Amersfoort stellen hbo-plus opgeleiden dat je op Pinterest anders met elkaar omgaat dan op een gaming platform.

De t/m mbo opgeleide deelnemers in Amsterdam neigen eerder naar dezelfde gedragsregels op alle platforms vanuit de gedachte dat door het stellen van algemeen geldende regels respect meer terugkomt en dat dat positieve effecten kan hebben op kinderen en omgangsvormen in het algemeen.

Uiteindelijk blijkt dat de algemene houding is dat er wel een aantal normen en waarden is die aan de basis ligt van alles wat gedeeld mag worden: dat er niet gediscrimineerd mag worden, niet bedreigd. Kortom: de kaders van de wet.

Wie of wat heeft een rol in het stellen en bewaken van grenzen?

Er is verder doorgepraat over de verantwoordelijkheid voor betrouwbare informatie en gewenst gedrag.

Op het terrein van onbetrouwbare informatie wordt gewezen naar de overheid en wetgever. Maar ook naar de sociale mediaplatforms zelf. In Amsterdam ontspint zich een discussie op welk moment je ingrijpt; als je als 'hoeder' vindt dat het niet klopt of als een groep mensen in opstand komt tegen wat wordt gedeeld. Men komt er niet zo maar uit, de term 'waarheidspolitie' valt die op zoek zou gaan naar fakeberichten.

Zeker op het terrein van ongewenst gedrag is men van mening dat de platforms zelf een belangrijke rol hebben in het reguleren van gedrag. Zij moeten het gedrag modereren op hun platform en berichten verwijderen of mensen blokkeren al dan niet tijdelijk. En als ze dat niet of niet voldoende doen moeten ze volgens t/m mbo opgeleiden in Amsterdam beboet worden, zodat ze in hun verdiensten worden getroffen.

Regelgeving door de overheid is wel nodig volgens een ieder om de kaders te stellen en sociale mediabedrijven te dwingen om tot actie over te gaan. Vervolgens is het aan deze bedrijven om tot uitvoering over te gaan. Ook bij dit punt komt overigens weer de invloedssfeer naar voren van een nationale overheid met wetgeving versus de internationaal opererende sociale mediabedrijven. Bedrijven die bovendien een commercieel belang hebben en dat meewegen in hun acties.

De hbo-plus opgeleiden Amersfoort:

- M: *Ja. Want wie of wat heeft volgens jullie een rol in het stellen van grenzen aan bijvoorbeeld betrouwbaarheid van informatie op sociale media?*
- R3: *De platforms zelf hebben de grootste rol. Als je geen moderatie toepast dan kan er meer gezegd worden natuurlijk dan wanneer dat niet gebeurt.*
- R8: *Maar ja, uiteindelijk is het de politiek die dat beslist. Die zegt van: dit zijn de standaardnormen en waarden die wij laten gelden ergens.*
- R3: *Dat weet ik eigenlijk niet. Ik denk niet dat voor een Meta, dat is een Amerikaans bedrijf bijvoorbeeld, dat ze daar andere ...*
- R8: *Maar ja, als dan Europa zegt van: je moet het op die manier doen ... Google heeft ook miljarden boetes gekregen omdat ze hier bepaalde regels overtraden. Dus Google heeft een aparte Europese bv. Ik weet niet hoe dat ...*
- R7: *Dus eigenlijk zijn de eigenaren verantwoordelijk voor de uitvoering. Maar ik denk wel dat je met regelgeving dat kunt beïnvloeden.*

In Amersfoort stelt een deelnemer uit de t/m mbo opgeleide groep dat de gebruikers zelf ook een verantwoordelijkheid hebben met wat ze plaatsen of hoe ze reageren; met het accepteren van de gebruikersvoorwaarden van een platform onderschrijf je die verantwoordelijkheid.

Er is vervolgens gevraagd in hoeverre deelnemers ervaringen hebben met moderatie door sociale media bedrijven. Het blijkt dat in elke groep wel een of meer deelnemers zelf geblokkeerd zijn. Weet de een nog heel goed waar het om ging (levend dier (goudvis) aangeboden op gratis af te halen groep wat niet mag), de ander heeft dat minder. Ook zijn er verhalen van mensen wiens account pas na heel veel moeite is gedeblokkeerd. Degenen die ermee te maken hebben gehad, stellen dat er wordt gereageerd op taal-/woordgebruik waarvan het niet altijd terecht is dat het wordt weggehaald omdat het bericht niet in de context wordt gezien. Men heeft het vermoeden dat er dan geen fysieke moderator bij betrokken is maar dat het met behulp van AI gebeurt. Bijvoorbeeld een deelnemer die uit een chat ging en zei dat hij een meloen ging slachten, wat hem op een blokkade kwam te staan van een paar weken vanwege het woord slachten.

Op zich vinden deelnemers het een goede zaak dat sociale mediabedrijven zich hier actief in opstellen en regels hebben en die toepassen. Het vertrouwen in hoe de moderatie gebeurt is echter wisselend. Deels ziet men ook wel eens dat berichten worden verwijderd en dat kan het vertrouwen goed doen. Maar tegelijkertijd is het ondoorzichtig hoe veel berichten/reacties/accounts worden verwijderd. Maar zeker als men er zelf ervaring mee heeft en het onterecht vond gaat dat wel ten koste van het vertrouwen in het moderatievermogen van de sociale mediabedrijven. Ook een verwijdering van een bericht naar aanleiding van een melding om het vervolgens na enige tijd weer tegen te komen doet afbreuk aan vertrouwen. Er is wel enig begrip dat het moeilijk is om het goed te doen vanwege de enorme hoeveelheid berichten.

Moderatie die alleen door middel van AI plaatsvindt wordt verder als minder betrouwbaar gezien dan wanneer moderatie door moderatoren wordt gedaan. Als beheerder van een Facebookgroep heb je zelf overigens invloed op wat is toegestaan, zo is de ervaring van een paar deelnemers (t/m mbo opgeleid Amersfoort).

Het vertrouwen is verder afhankelijk van het geloof in de intenties van sociale mediabedrijven, want uiteindelijk zien deelnemers de sociale mediabedrijven als bedrijven die winst willen maken en geld willen verdienen met het platform dat ze bieden. Deze kunnen baat hebben bij een goede naam op het gebied van

regulering maar moeten er ook de kosten voor over hebben. De overheid wordt gezien als de partij die de kaders aangeeft.

De hbo-plus groep in Amsterdam hierover:

- R1: *En als jij de regels van het platform overschrijdt, mag het platform jou blokken.*
R2: *Er zijn Amerikanen die beroepen zich op de vrijheid van meningsuiting en die vinden dat alles moet kunnen op noem maar wat, Twitter of op Facebook, da's dus niet waar, ik vind dat de eigenaren van die platforms mogen zelf wel bepalen wat de spelregels zijn.*
R1: *En anders de wet.*
R2: *En ik vind dat de wetgever zich er dan mee moet bemoeien ja.*
M: *Maar dan ... en de wet is dan een soort ultieme ... hè dus overkoepelend.*
R2: *Ja.*
M: *Maar eigenlijk wat jij ook zegt is dat het per sociaal platform ook weer kan verschillen van wat voor regels ze stellen.*
R2: *Ja ja.*
R8: *Maar dan zal je dus ethiek en commercie moeten combineren.*
R5: *Ja dat is het grote probleem.*
R2: *Ja en dan binnen wettelijke kaders.*
R8: *Ja, maar dat is dus inderdaad een bepaling die erbij moet.*

En de t/m mbo opgeleiden Amersfoort:

- R5: *Nou ja, dat ligt eraan, ik ben inderdaad ook een keertje geblokkeerd, omdat iemand die wou heel graag dus dezelfde soort groep hebben als dat wij hadden en die hebben dus met een groepje mij, hoe noem je dat, aangegeven bij Facebook ...*
R2: *Gerapporteerd.*
R5: *... en toen lag ik er dus drie maanden af. Volgens mij was het bijna drie maanden, maar dat heeft echt een gedoe gegeven om dat weer terug te doen, dus het moet wel geoorloofd zijn ...*
R3: *En met zorgvuldigheid.*
R5: *... en het moet kloppen dat dat gebeurt en niet omdat iemand vindt dat mijn blauwe ogen te blauw zijn of zo, dat slaat nergens op*
M: *Nou ja, want [R8] schetst volgens mij net ook van, ja als zo'n social mediabedrijf dat gaat modereren, hoe weten we dat dat dan juist is en het account wat zij sluiten, dat dat terecht is? Dat is ...*
R5: *Ja, ze moeten het wel controleren.*

Ook in dit verband wordt in een groep (t/m mbo opgeleiden Amsterdam) ten aanzien van controle op (on)betrouwbare informatie gesteld dat het mogelijk moet blijven om vrije journalistiek zijn gang te laten gaan, omdat daarmee zaken aan de kaak gesteld kunnen worden. Die vervolgens geverifieerd moeten worden. En dan mogen dat soort berichten niet worden verwijderd, omdat ze nog niet te verifiëren zijn.

Gevraagd is wat men verwacht van de overheid.

Sowieso is men van mening dat de overheid een rol heeft om bij overtreding van de wet op te treden. Dus bij strafbare acties zoals bijvoorbeeld ontkenning van de Holocaust kan er worden ingegrepen. Maar niet alles staat beschreven in wetteksten en of iets discriminerend of bedreigend is kan niet altijd op voorhand worden vastgesteld. In Amsterdam vindt de groep hbo-plus opgeleiden het moeilijk om te bepalen welke kaders dat dan precies kunnen zijn. In de groep t/m mbo opgeleiden in Amsterdam wordt door enkele deelnemers aangegeven dat het puur bij de sociale mediabedrijven moet liggen, terwijl anderen uit de groep het relateren aan strafbare feiten waarin de overheid een rol kan spelen. Maar er is in deze groep ook een roep om strengere regelgeving in het algemeen en hogere straffen.

Sommige deelnemers in Amersfoort vinden dat de overheid sowieso meer voorlichting kan geven op sociale media vergelijkbaar met de SIRE-campagnes. Daarmee kan in ieder geval een poging worden gedaan meer bewustwording te creëren rondom betrouwbaarheid van informatie en (on)gewenst gedrag. Zodat mensen en zeker jongeren informatie niet klakkeloos voor waar aannemen. De huidige SIRE-campagne over polarisatie is daar volgens hen een goed voorbeeld van. Een deelnemer in de hbo-plus groep doet nogmaals

de suggestie om een onafhankelijk instituut dat als toezichthouder functioneert controles uit te laten oefenen. In zijn woorden:

“Ik denk dat het wel goed zou zijn als er een toezichthouder op dit vlak is. Want als ik dan denk aan ... Ik werk bij een financiële dienstverlener. AFM, die heeft allemaal regels en die houden dus wel toezicht op banken en verzekeraars. En zo zijn er heel veel instanties die toezicht houden ergens op. Ik weet niet of er een toezichthouder is op social media? Ik denk het niet. Het zou best handig zijn. Dus dat je niet alleen die regels met elkaar bepaald, maar ook toezicht. Volgens mij is het heel moeilijk om bij Facebook te achterhalen wat zij doen en hoe zij dingen toepassen, maar dat zou wel goed zijn. En er worden natuurlijk miljarden verdiend daar dus eigenlijk zou het best wel zo kunnen zijn dat daar ook wordt gekeken of dat goed wordt gedaan.”

In een paar groepen ((hbo-plus Amsterdam, hbo-plus Amersfoort) is gevraagd wat gebruikers zelf kunnen doen tegen onbetrouwbare informatie en ongewenst gedrag op sociale media. Gebruikers zelf hebben ook een verantwoordelijkheid volgens deelnemers:

- Om niet zomaar informatie door te sturen maar eerst na te denken
- Om een ander te benaderen zoals jezelf benaderd wil worden
- Gebruik maken van de mogelijkheden om berichten te rapporteren/melden aan sociale mediabedrijven
- Geen platforms gebruiken, het is een vrije keuze
- Niet reageren op berichten

Gevraagd is of regulering een taak is voor de Nederlandse overheid of de Europese Unie

Zoals al eerder op verschillende momenten in de gesprekken naar voren is gekomen vinden nogal wat deelnemers door alle groepen heen dat het - gezien het internationale karakter en reikwijdte van de sociale mediabedrijven – wenselijk of zelfs noodzakelijk is dat naast de Nederlandse overheid ook de Europese Unie (EU) betrokken is bij het stellen van kaders voor dit thema. Want, zo redeneren ze – een actieve rol van de EU heeft meer impact op de sociale mediabedrijven dan een actieve rol van alleen de Nederlandse overheid. Tegelijkertijd ontslaat het de Nederlandse overheid volgens de hbo-plus opgeleiden in Amersfoort niet van eigen acties op dit vlak. Een paar deelnemers in beide groepen in Amsterdam vinden dat er eerst maar eens een begin moet worden gemaakt door de Nederlandse overheid. Dit wordt bij de hbo-plus opgeleiden ingegeven door de moeilijkheidsgraad om gezamenlijkheid in Europa voor elkaar te krijgen.

De t/m mbo opgeleiden in Amersfoort gaan nog een stapje verder en vinden dat het wereldwijd zou moeten worden aangepakt. Dit omdat de sociale mediabedrijven kunnen besluiten zich buiten Europa te vestigen waar andere wetgeving geldt. Ook is in deze groep een overtuiging dat Europa geld verdient aan de grote sociale mediabedrijven, wat er mogelijk toe kan leiden dat de verdiensten die worden ontleend aan sociale mediabedrijven prevaleren boven wetgeving.

T/m mbo opgeleiden in Amersfoort:

M: *Hoe zien anderen dat? Moet de Nederlandse overheid dit aanpakken of moet het vooral door de EU worden aangepakt, hè die onbetrouwbare informatie en dat ongewenste gedrag online?*

R4: *Nou ja, mij gaat het er alleen om dat dus ..., je kan alleen maar Europees die grote firma's aanpakken.*

M: *Oké*

R4: *Die hebben zoveel macht dat je daar niet doorheen komt.*

R2: *Maar goed, Europa profiteert er ogenschijnlijk heel hard van.*

R4: *Nou, dat weet ik niet.*

R2: *Ja.*

R7: *Dus die gaan dat niet aanpakken.*

R2: *Er komt zoveel geld binnen daar vanuit de grote bedrijven.*

R7: *Ja, precies.*

R4: *Ja, dat is het, er komt veel geld binnen en dat is het probleem.*

R2: *Maar ik denk ook op Europees level.*

R3: *Ik denk dat je het dan écht door moet trekken en gewoon de hele wereld. Ja, of in ieder geval zoveel ..., China zal niet mee willen werken, maar ...*

R4: *Rusland werkt ook niet mee en Taiwan.*

R6: *Nee, maar in ieder geval niet Europa, dan gaan ze buiten Europa zitten, dan hebben ze weer andere wetten.*

Reacties op nieuwe EU wetgeving lauw: het is een begin, maar te vrijblijvend

Vervolgens is deelnemers een tekst voorgelezen over nieuwe wetgeving van de EU:

De EU is van plan om nieuwe wetgeving te introduceren. In deze wet voor digitale diensten moeten sociale mediabedrijven elk jaar uitleggen welke gedragsregels ze stellen, wat voor soort inhoud ze verwijderen en wat ze doen om de rechten van gebruikers te beschermen, om een balans te vinden tussen bijvoorbeeld vrijheid van meningsuiting en bescherming tegen schadelijke informatie. Het Europees parlement, experts en maatschappelijke organisaties kunnen deze bedrijven dan vervolgens feedback geven over hoe ze deze regels handhaven en rechten proberen te beschermen.

De deelnemers reageren voorzichtig positief op het voornemen van de nieuwe EU wetgeving: het is in ieder geval een grens overstijgend begin en een eerste stap naar een situatie dat sociale mediabedrijven op Europees niveau verantwoording moeten afleggen over hun acties. Maar er wordt in alle groepen ook gezegd dat de voorgelezen wet 'te vrijblijvend' is, omdat er geen sancties worden genoemd voor sociale mediabedrijven als ze niet voldoen. Het geven van feedback is in hun ogen niet voldoende, daar zullen de bedrijven hun schouders bij ophalen. In de beleving van deelnemers komen de sociale mediabedrijven pas echt in actie als ze weten dat een eventueel gebrek aan handelen negatieve consequenties zullen hebben zoals sancties bijvoorbeeld in de vorm van waarschuwingen of boetes. En zonder sancties zal de wetgeving dus niet echt effectief zijn is de vrees.

Hbo-plus opgeleiden Amsterdam:

R7: *Ja, beter iets dan niets.*

R8: *Dat is heel mooi dat ze dat van plan zijn, maar zoals het nu gaat dan gebeurt er vandaag iets wat niet klopt en dan over drie jaar gaat er gezegd worden van: ja dat had je toch niet moeten doen, dus wat heeft het voor nu met al die mensen die als die schakels die erin zitten voordat het tot een oordeel komen gaat.*

M: *Jij zegt: dat duurt te lang voordat daar over ...*

R8: *Dat duurt te lang.*

M: *Oké, wat vinden anderen daarvan, dat er ...*

R4: *Intentie is goed, maar ...*

R8: *Ja, de intentie is goed.*

R4: *... ja realiteit dat zal een groot vraagteken ...*

R5: *Ja, ik denk ook dat het effect gaat hebben.*

M: *Ja?*

R6: *Er staat feedback geven, dat is dus zeg maar op het moment dat zij zien van het wordt niet goed ... we zien nog steeds die content verschijnen of we zien nog steeds dat het op jouw platform niet goed gaat, is het enige wat ze dan doen daar wat van zeggen of volgt er inderdaad dan ook een boete?*

Een deelnemer in de hbo-plusgroep in Amsterdam (zelf webdesigner) vindt dat sociale mediabedrijven eerst de kans en tijd moeten krijgen om hun beleid aan te passen en dat sancties pas op termijn moeten volgen.

De tekst roept de vraag op welke gedragsregels gehanteerd gaan worden en op basis waarvan een ondergrens wordt vastgesteld. Een deelnemer (hbo-plus Amersfoort) geeft aan dat er in Europa landen zijn met verschillende ideeën over wat toelaatbaar is/normen en waarden. Het wordt in de uitvoering lastig, net zoals deelnemers al eerder in de gesprekken hebben aangegeven. Ook nu komt naar voren dat er een gevaar in zit van censuur, wat onwenselijk wordt geacht.

De hbo-plus opgeleiden in Amersfoort:

- R1: *Ik denk wat ik ook wel interessant vind is dat er niet echt aangegeven wordt wat dan de gedragsregels zijn. Ze moeten uitleggen hoe ze en wat voor regels, maar zijn er eisen aan, zijn er minimum gedragsregels? Kan je een platform hebben dat bijvoorbeeld bepaalde dingen die we in Nederland wel sociaal acceptabel vinden, toch niet acceptabel vindt? Een platform dat qua geaardheid een iets beperkter beeld heeft dan wij als Nederland acceptabel vinden. Als ik dit zo hoor dan kunnen ze gewoon zeggen. Dan kunnen ze uitleggen: dit zijn onze gedragsregels. Die hebben we zo en zo opgedaan. We hebben daar de rechten beschermd op deze manier.*
- R4: *Daar kun je je op de een of andere manier altijd wel uitlullen zeg maar.*
- R1: *En dan krijg je feedback. Nou ja, dan ...*
- M: *Ja, dus de vraag die daaraan voorafgaand ligt is in feite: stelt dan de EU ook normen of gedragsregels vast? Of minimumgrenzen daarin?*
- R1: *Precies. Want ik denk dan: voor bepaalde dingen vind ik die feedback best prima. Er zijn dingen waar ik echt wel ... Ja, bepaalde scheldwoorden, kunnen die nou wel of niet? Daar hoeft je dan misschien niet meteen een boete voor te geven. Maar sommige dingen denk ik dat je ...*
- R8: *Je moet heel erg uitkijken dat je niet in een soort censuur terechtkomt van o, dit mag wel, dit mag niet.*
- R4: *Misschien is dat ook juist wel de reden dat een Europese overheid nu nog zo voorzichtig is met deze regelgeving om misschien een stuk censuur te mijden.*

Desgevraagd denkt men niet dat de nieuwe EU wetgeving afdoende zal zijn om het probleem van onbetrouwbare informatie en ongewenst gedrag op sociale media op te lossen. Daarvoor is het een te grootschalig en te complex probleem omdat het ook aan kernwaarden raakt zoals vrijheid van meningsuiting versus censuur en wettelijke kaders die telkens opnieuw worden vastgesteld. Maar ook omdat het om Europese wetgeving gaat, terwijl het om een wereldwijd fenomeen en wereldwijd opererende bedrijven gaat. Alsnog is men unaniem van mening dat het beter is dat er iets gebeurt dan dat de EU niks doet.

3.6 Wensen ten aanzien van volgend onderzoek

Tot slot is deelnemers uitgelegd dat het SCP vaak onderzoek doet naar wat Nederlanders vinden van allerlei politieke en maatschappelijke ontwikkelingen en dat het SCP geïnteresseerd is om te weten wat zij graag onderzocht zouden willen hebben; welke thema's moet het SCP volgens de deelnemers in volgend onderzoek aansnijden?

Deelnemers hebben dat voor zichzelf genoteerd (en dit is verder niet plenair besproken). In onderstaand schema zijn hun antwoorden terug te zien.

t/m mbo opgeleiden Amsterdam	hbo-plus opgeleiden Amsterdam
• Wonen, inflatie, vertrouwen in de overheid, belastingen, politie • Woningnood, verschil armoede en rijk in Nederland, waarom zo groot, belastingen, boodschappen • Huisvesting, asielzaken, milieu • Ouderenzorg, huisvesting, jeugdrecht-> afschaffen • Huizenmarkt/dakloosheid, voeding/boodschappen (duur), scholen, jeugd • Polarisatie: hoe ontstaat het, wat zijn de gevolgen voor individu en samenleving en wat zijn de persoonlijke ervaringen, rol van de Belastingdienst • Over studenten die maar wisselen van studie en torenhoge studieschulden hebben, over kinderopvang gratis in 2026? En hoe dat betaald moet worden • Woningnood, hoge belastingen/boetes enz., boodschappen te duur	• Welke regels die de gebruikers moeten volgen bij/voor het posten, racisme (religie, groep, politiek) • Draagt digitalisering bij aan de groeiende eenzaamheid? Of juist niet? • Armoedebestrijding, medezeggenschap binnen gemeenten, racisme • Klimaatverandering/klimaatramp en energietransitie, kloof tussen vermogenden en degenen zonder vermogen, racisme • Racisme, belastingen van voeding op inhoud (voedingswaarde) en milieubelasting, biodiversiteit -> in stand houden • Hoe valt toenemend racisme te bestrijden? • Racisme, discriminatie op de arbeidsmarkt, moslimhaat

<i>t/m mbo opgeleiden Amersfoort</i> • Werk bij chronische ziekte -> als je veel wilt werken terwijl je door je chronische ziekte beperkt bent, hoe om te gaan met asielzoekers/gedachten over integratie en hoe dit eruit kan zien, hoe om te gaan met crisis als energie/armoede etc en impact • Hoeveel asielzoekers mogen Nederland in, gezinshereniging/hoe staan Nederlanders hierin, sociaal stelsel hervormen/er zijn mensen die door vele voorzieningen meer hebben dan mensen die gewoon een loon hebben • Omgangsvormen, stille armoede, doorstromingen woningen, betere scholing/mogelijkheden tot vervolgopleidingen, sociale dienstplicht voor zowel jongens als meisjes van 18 jaar, iedereen een basisinkomen • Niveauverschillen en hoe dit gelijk te trekken in Nederland/armoede-rijk, woningprobleem/zowel prijs als schaarste • Armoede in Nederland, vluchtelingen, transgenders • De macht van banken/met name de absurde controle van persoonlijke uitgaven onder het mom van het tegengaan van witwassen, het tegengaan van het gebruiken van contant geld/alles moet elektronisch zogenaamd om bovengenoemde redenen • Hoe je AI of deepfake herkent, haatzaaien, bewuste bewerkingen • Armoede, politiek, gebruik sociale media, proefdiergebruik Nederland (experimenteel onderzoek geneesmiddelen), LHBTI, toekomst elektrisch leven/AI, stikstof, milieu	<i>hbo-plus opgeleiden Amersfoort</i> • Polarisatie, gelijke kansen bijvoorbeeld onderwijs of woningmarkt, propaganda/normen die overheden bepalen • Autoluw maken van steden en bereikbaarheid verbeteren, slecht functionerende GGZ verbeteren, slecht functionerende Belastingdienst verbeteren • Hoe de inflatie en veranderde maatschappij invloed heeft op verschillende generaties, hoe consumenten iets kunnen bijdragen aan klimaatverandering • Hoe het vertrouwen in de overheid hersteld kan worden/wat moet er in politiek Den Haag, provincies en gemeenten gebeuren om weer tot een betere samenleving te komen • Gevolgen van stikstofbeleid op het dagelijks leven. Geen bouwtrajecten: geen bouwtrajecten/geen wegen/geen boeren, mantelzorg • Hoe ga je om met meningsverschillen van de ander?, hoe ga je om met het feit dat de ander anders is dan jij?, wat is respect voor jou? • De organisatie van onze democratie: 1^e kamer/2^e kamer/regering/provincies/gemeentes moet dit zo blijven?, hoe Nederlanders kijken naar de nationale feestdagen: traditioneel katholiek/moet dat veranderen, hoe Nederlanders kijken naar immigranten en de integratie in de samenleving • Tekort aan personeel in de zorg/onderwijs/ov etc: welke keuzes moeten we maken?, over 150 jaar staan de Waddeneilanden (en wat meer) onder water: probleem of niet?, euthanasieregels versimpelen-> een oplossing voor het ouderenoverschot?/nee serieus met de zorgcrisis etc wordt dit een 'ding'
--	---

4. Slotbeschouwing

Begin mei 2023 heeft Kantar Public, in samenwerking met onderzoeksbureau MARE, vier focusgroepen uitgevoerd met burgers in de regio's Amsterdam en Amersfoort in het kader van het Continu Onderzoek Burgerperspectieven (COB).

In het voorafgaande hebben we de resultaten uitgebreid beschreven. In dit hoofdstuk maken we de balans op en besteden we aandacht aan de meest opvallende bevindingen.

Sociale media: dagelijkse kost, geliefd en bekritiseerd

Het gebruik van sociale media is echt ingebed in het dagelijks leven van de meeste deelnemers; voor het onderhouden van contacten (zeker met familie/vrienden, al dan niet in het buitenland), vermaak en ontspanning, het vullen van lege momenten, inspiratie en ook nieuws of informatie. De nieuws/informatie functie van sociale media lijkt bij de hbo-plus opgeleiden iets prominenter naar voren te komen of als zodanig te worden beleefd dan bij t/m mbo opgeleiden. Vijftigplussers onder de deelnemers lijken wat minder verschillende sociale media platforms te gebruiken dan jongere deelnemers

Enkele deelnemers nemen een terughouding opstelling aan ten opzichte van sociale media en gebruiken deze zo min mogelijk: vanwege een weerstand uit slechte ervaringen met nieuws of gedrag (Twitter, Facebook), of er nooit aan begonnen omdat het 'echt' contact te veel in de weg staat of dat het te veel tijd vraagt en te weinig oplevert.

Bij het beschrijven van het gebruik van sociale media valt op dat men in vrijwel alle groepen spontaan negatieve zaken deelt over sociale media zoals het gevolgd worden, de moeite die het kost om zaken af te schermen, het risico van 'nepnieuws', dat het veel tijd vraagt en het gevaar van de algoritmes waardoor je in een eigen 'bubbel' terecht komt en blijft. Men heeft het dan ook al over mogelijke onbetrouwbaarheid van informatie in de zin dat deze niet klopt of wordt overdreven of zonder controle wordt doorgezet door gebruikers. Al met al hebben sociale media zeker een functie voor het opdoen en/of tegenkomen van informatie, maar hebben deelnemers tegelijkertijd duidelijk oog voor de restricties ervan.

Een vergelijking tussen nieuws/informatie op officiële media zoals kranten, televisie en radio valt overwegend gunstig uit voor de officiële media. Dit omdat de redactie van deze media naar de indruk van de meeste deelnemers berichtgeving zal controleren alvorens het te delen met een groter publiek. Maar sociale media brengen meer 'persoonlijk nieuws' en dat heeft een eigen waarde net zoals het grote bereik van sociale media.

Informatie op sociale media is vaak onbetrouwbaar en moeilijk te controleren op waarheidsgehalte

Door alle groepen heen valt te beluisteren dat men de indruk heeft dat informatie op de verschillende platform regelmatig op zijn minst twijfelachtig is qua kloppendheid. Deelnemers geven aan dat bepaalde signalen voor hen twijfel voeden over de geboden informatie. Men gaat hierbij vooral af op eigen intuïtie, anonimiteit van een afzender, heel overdreven berichtgeving en bepaald taalgebruik. Maar tegelijkertijd blijkt een algemeen gedeeld gevoel te zijn dat het moeilijk is om onbetrouwbare informatie goed te herkennen. Vrijwel iedereen heeft wel eens gecontroleerd of bepaalde informatie klopte of gereageerd en gesteld dat het niet klopte of gevraagd dit soort berichten niet te delen. Maar door de enorme hoeveelheid berichten die passeren op sociale media (tijdlijn, feed) is het volgens deelnemers ondoenlijk om dit te blijven doen en laat men het er ook vaak bij zitten. Of controleert men alleen berichten over onderwerpen die hen aan het hart gaan of interesseren. Men maakt zich hier wel zorgen over, omdat het schadelijk kan zijn voor bepaalde groepen mensen en voor de samenleving omdat het bij kan dragen aan verdergaande polarisatie of oproepen tot geweld. De hbo-plusgroepen halen in dit verband de bestorming van het Capitool aan als negatief gevolg. Ook is er een gevoel dat het delen van niet kloppende informatie ook bewust gebeurt om

bepaalde meningen over te brengen, invloed uit te oefenen. Dit is onwenselijk en er zou paal en perk aan moeten worden gesteld, maar hoe dat dan moet vindt men moeilijk te bepalen.

Het gedrag op sociale media is vaak onheus en respectloos

De manier van omgaan met elkaar op sociale media wordt getypeerd als vaak respectloos en niet zoals het in het 'echte' leven eraan toe gaat. Dit wijt men onder andere aan de mogelijkheid om anonieme reacties te plaatsen. Alle sociale mediagebruikers hebben wel ervaring met het tegenkomen van beledigingen, oproepen tot haat en bedreigingen op sociale media, soms zelfs hen persoonlijk treffend. Men vindt het heel kwalijk maar lijkt zich er ook een beetje bij neer te leggen als iets dat blijkbaar onontkoombaar is. Desgevraagd stellen deelnemers dat bepaalde personen er zeker meer mee te maken zullen hebben zoals politici, bestuurders, BN'ers, mensen met een bepaalde geloofsovertuiging of mensen met een andere nationaliteit/migratieachtergrond, mensen met een specifieke of afwijkende mening. T/m mbo opgeleiden denken dat kinderen en jongeren er misschien meer mee te maken hebben doordat ze zo veel gebruik maken van sociale media. Sociale media en jongeren is in deze groepen ook echt een bron van zorg voor de/hun toekomst.

(on)Betrouwbaarheid van informatie en ongewenst gedrag op sociale media: maatschappelijke problemen

Doordat sociale media zo zijn ingeburgerd betekent dit volgens deelnemers dat heel veel mensen worden blootgesteld aan mogelijk onbetrouwbare informatie en ongewenst gedrag en men ziet dit als een serieus maatschappelijk probleem. Dit terwijl het steeds lastiger is om te vertrouwen op informatie die op sociale media circuleert. Verder veranderen omgangsvormen in negatieve zin onder invloed van sociale media en ongewenst gedrag wordt daarmee steeds 'normaler'. De jeugd krijgt via sociale media het verkeerde voorbeeld aangereikt over wat normaal of wenselijk gedrag is. En de autoriteit van bepaalde instituten of wetenschap lijken aan erosie onderhevig ten opzichte van meningen op sociale media. Dit alles kan ernstige gevolgen hebben. Het kan leiden tot polarisatie, het opzetten van mensen tegen elkaar, tot agressie en geweld. Maar het kan ook tot gevolg hebben dat mensen minder snel voor hun mening durven uit te komen. Desondanks hebben sociale media ook een positieve signalerende functie doordat het zo snel gaat en een groot bereik realiseert en mensen hierdoor bijvoorbeeld in opstand kunnen komen tegen onderdrukking of andere negatieve verschijnselen aan de kaak kunnen stellen.

Vrijheid van meningsuiting versus bescherming van gebruikers

Deelnemers vinden het van belang dat hier iets aan wordt gedaan en dat gebruikers worden beschermd, maar het wat en hoe zijn onderhevig aan discussie. Want wie bepaalt de grens? De onmogelijkheid lijkt het belang te overheersen. De vrijheid van meningsuiting, bescherming van privacy kunnen dan worden aangetast en men lijkt ook ver weg te willen blijven van mogelijke censuur en dit moeilijk in een democratie te kunnen plaatsen. De wettelijke kaders die er zijn lijken dan als ondergrens te worden gehanteerd. En de overheid is de partij om de kaders vast te stellen via wetgeving in de ogen van deelnemers.

Pluriformiteit versus versnippering met als ondergrens de wet

Verschillende omgangsvormen op verschillende sociale media platforms moeten in principe kunnen, want als gebruiker kun je kiezen om op een specifiek platform te gaan of lid te worden van een groep met eigen normen. Tegelijkertijd moet volgens de deelnemers een aantal normen en waarden worden gerespecteerd zoals deze zijn vastgelegd in de wet.

Overheid, sociale mediaplatforms en gebruikers zelf aan zet

Regelgeving door de overheid is volgens de deelnemers nodig om de kaders te stellen via de wet en sociale media platforms aan te zetten tot actie. Want ook zij hebben hier een rol in, zeker op het terrein van ongewenst gedrag maar ook wel op het terrein van betrouwbaarheid van informatie. Maar het vertrouwen in de Nederlandse overheid is niet heel groot. Sociale mediaplatforms doen al het een en ander, maar het is niet genoeg in de ogen van deelnemers. Hun vertrouwen wordt gevoed doordat ze zien dat het gebeurt, maar het kalft af door het gebrek aan transparantie hierover, als moderatie plaatsvindt door artificiële intelligentie of als 'onterecht' wordt beschouwd. Bovendien is de indruk dat de sociale mediabedrijven geld willen verdienen aan hun platforms en dat mogelijk voorrang bieden boven moderatie. Gebruikers zelf hebben een verantwoordelijkheid in het nadenken voor ze iets delen, met elkaar om te gaan zoals in het

'echte' leven en actief te melden als er onbetrouwbare informatie wordt vermoed of sprake is van ongewenst gedrag.

Ingrijpen door Europese Unie (EU) heeft meer slagkracht, maar er is twijfel over de nieuwe wet

Door de internationale reikwijdte van sociale mediabedrijven vinden deelnemers het wenselijk en zelfs noodzakelijk dat naast de Nederlandse overheid ook de EU betrokken is bij het stellen van kaders aan betrouwbaarheid van informatie en gedrag. Want een actieve rol van de EU heeft meer slagkracht richting de sociale mediabedrijven dan een actieve rol van alleen de Nederlandse overheid. Dit ontslaat de Nederlandse overheid overigens niet van eigen actie op dit terrein.

De voorgelegde nieuwe wet wordt voorzichtig positief ontvangen. Men is positief over het uitgangspunt, het is in ieder geval een begin, maar negatief over het (te) vrijblijvende karakter ervan. Het alleen geven van feedback is volgens deelnemers onvoldoende om echt iets te kunnen betekenen. In de beleving van deelnemers komen sociale media platform bedrijven pas echt in actie als ze weten dat hun eventuele gebrek aan handelen negatieve consequenties kan hebben.

Bijlage 1 – Gespreksleidraad

CHECKLIST BURGERPERSPECTIEVEN MEI 2023

A. Introductie en kennismaking (15 minuten)

- Welkom heten bij MARE mede namens Kantar Public
- Opdrachtgever: het Sociaal en Cultureel Planbureau
- Thema: centraal in dit gesprek staat het gebruik van online informatie en online gedrag op sociale media. We willen graag weten hoe u tegen informatie en berichtgeving op sociale media aankijkt, ongeacht uw eigen gebruik ervan. Daarnaast willen we graag meer weten wat voor een soort berichten u zelf post of het soort berichten dat u krijgt of tegenkomt. En hoe mensen zich gedragen op sociale media.
- Spelregels:
 - Het gaat om meningen, dat betekent dat er geen goede of foute antwoorden zijn. Verzoek om vrijuit te spreken. Het is een groepsgesprek, dus reageer op elkaar, laat elkaar uitspreken, wees respectvol ten opzichte van elkaar
 - Verzoek om mobiele telefoons uit te zetten.
 - Opname, meekijken en anonimiteitwaarborg.
- We beginnen met voorstelronde: naam, leeftijd, bezigheden, gezinssituatie, woonplaats.

B. Gebruik sociale media (20 minuten)

INT.: Doel: inzicht krijgen in dagelijks gebruik sociale media voor informatie

- In hoeverre gebruiken jullie sociale media?
- Waarvoor gebruiken jullie sociale media: vooral sociale contacten of ook om informatie op te zoeken/krijgen? Gaat het bij sociale contacten dan vooral om bekenden of ook om onbekenden?
- *INT.: definitie sociale media inbrengen voor het vervolg van het gesprek*
- Met sociale media bedoelen we online platforms waarop mensen met elkaar kunnen communiceren, met behulp van berichten, foto's, filmpjes en spraakopnames. Sociale media zijn anders dan traditionele media zoals tv en kranten, omdat gebruikers en niet een redactie voor de inhoud zorgen. Er zijn delen van sociale media waarbij je berichten naar een persoon of een groep deelnemers kunt sturen, zoals Whatsapp of Facebook Messenger. Er zijn ook sociale media of delen van een platform die meer openbaar zijn, omdat meer mensen je berichten kunnen zien, zoals op Twitter, een groep op Facebook of kanaal op Youtube.
- Wat voor soort informatie zoek je/kom je tegen op sociale media? (*INT. Let op: meer persoonlijke info tegenkomen over familie/hobby ed of ook maatschappelijke onderwerpen*)
- *Indien geen gebruik sociale media:* Hoe zoeken jullie online informatie op (zoekmachines, nieuwswebsites), waar ga je dan naartoe?
- Kom je ook in aanraking met online nieuws/informatie als je op sociale media zit/bezig bent (meer passief dus), hoe dan?
- Kunnen jullie voorbeelden noemen van informatie die je pas geleden hebt opgezocht/bent tegengekomen op sociale media? Welk medium, wat voor informatie?
- Wat levert het gebruik van sociale media voor informatie jullie persoonlijk op?
- En welke nadelen zijn er (ervaren jullie zelf) bij het gebruik van sociale media voor informatie?
- In hoeverre verschilt informatie op tv, in kranten, op de radio nu voor jullie van informatie die je tegenkomt op internet/sociale media? Waar zit 'm dat in?

- *Indien online versies traditionele nieuwsbronnen:* Komen jullie via aanbevelingen op apps of websites van kranten of nieuwssites wel eens terecht op nieuwsbronnen die jullie niet kennen?
- In hoeverre zien jullie berichten van andere gebruikers online als informatiebron?

C. Ervaringen met onware of twijfelachtige informatie online (20 minuten)

Ik wil het met jullie hebben over hoe jullie kijken naar en omgaan met informatie op sociale media.

- In hoeverre komen jullie wel eens informatie op sociale media tegen waarbij je twijfel/de of die informatie klopt?
- Hebben jullie hier voorbeelden van? En waardoor twijfelde je, wat maakte dat je twijfelde?
- Bij wat voor soort onderwerpen speelt dit vooral, komen jullie dit vooral tegen?
- In hoeverre herkennen anderen dit?
- Wanneer gaan jullie twijfelen aan betrouwbaarheid van informatie, waar zit 'm dat in? (platform, afzender, woordgebruik, extreem nieuws, controversieel onderwerp)
- Wat doen jullie als je twijfelt over de info, of het wel klopt (negeren, comment plaatsen, vergelijking andere bronnen, bespreken met anderen)?
- In hoeverre denken jullie informatie die niet klopt te kunnen herkennen? Hoe dan?
- En in hoeverre maken jullie je zorgen over niet kloppende informatie op sociale media? Waarom maak je je zorgen? Welke gevolgen heeft dit mogelijk?
- Wat vinden jullie er van als mensen op sociale media een artikel of verhaal delen waarvan ze niet zeker weten of het waar is. Waarom vinden jullie dat?
- Waar ligt de grens naar jullie mening? Wanneer is niet meer ok/in orde/goed om iets te delen? Waar heeft dat mee te maken?
- In hoeverre denken jullie dat er wel eens bewust niet kloppende informatie wordt gedeeld op sociale media? Waar leidt je dat uit af? Aan wat voor soort informatie/verhalen denken jullie dan?
- Waarom doet men dat? En wie of wat doet dat/zou dat kunnen doen?

D. Beledigende, haatdragende en bedreigende berichten op sociale media (20 minuten)

Ik wil doorpraten met jullie over het gedrag van mensen op sociale media

- Hoe gaan mensen op sociale media over het algemeen met elkaar om? Waar blijkt dit uit?
- Zijn jullie wel eens berichten tegengekomen op sociale media waarin mensen beledigd werden of misschien zelfs haat werd geuit? Hebben jullie hier voorbeelden van/ervaring mee (misschien via via als niet zelf op Twitter/Facebook actief)?
- En wat vinden jullie daarvan? Waarom?
- En als we een stap verder gaan: zijn jullie wel eens berichten tegengekomen waarin bedreigingen werden geuit? Hebben jullie hier voorbeelden van?
- En wat vinden jullie daarvan? Waarom?
- In hoeverre is er nog verschil tussen sociale media platforms: verschilt het gedrag of omgang met elkaar op verschillende platforms? Hoe dan?
- En in hoeverre mogen er verschillende tonen/omgangsvormen zijn op verschillende platforms op sociale media? Maakt dat uit?
- Waar ligt wat jullie betreft de grens wat je mag zeggen op sociale media, wanneer gaat het te ver of is er geen ondergrens aan wat kan/mag?

- In hoeverre hebben jullie de indruk dat bepaalde sociale mediagebruikers meer te maken hebben met haatdragende of bedreigende berichten dan anderen? Aan wie/welke groepen denk je dan? (INT.: functie, gender, andere herkomst)
- In hoeverre verschilt de toon/omgangsvorm op tv, in kranten, op de radio nu voor jou van gedrag dat je tegenkomt op internet/sociale media? Waar zit 'm dat in?

E. Burgervisies op verantwoordelijkheden (35 minuten)

We hebben het gehad over informatie op sociale media, de betrouwbaarheid ervan, maar ook over sociale veiligheid/het gedrag (INT.: vat kort samen wat er is besproken tot dan toe)

Dan wil ik het ook graag met jullie hebben over hoe eventuele grenzen bewaakt kunnen worden en door wie/wat.

- In hoeverre zien jullie betrouwbaarheid van informatie en sociale veiligheid, dus geen ongewenst gedrag op sociale media, als maatschappelijke problemen?
- Waardoor komt dat? Wat speelt er allemaal mee?
- Welke gevolgen hebben onbetrouwbare informatie of ongewenst gedrag op sociale media, waar kan het toe leiden?
- Hoe belangrijk vinden jullie het dat daar iets aan gedaan wordt? In hoeverre is het nodig? Waarom wel/niet?
- En wie moet daar iets aan doen volgens jullie, wie of wat heeft daar een verantwoordelijkheid in? Waarom juist die?
- *INT.: breng eventueel dilemma's in als ze nog niet voldoende zijn besproken. Kies voor 1 of 2 dilemma's, afhankelijk van de beschikbare tijd*

Dilemma 1

- Vrijheid van meningsuiting versus bescherming gebruikers
- Wat vinden jullie in wat voorop zou moeten staan op sociale media: er zijn mensen die zeggen: de vrijheid van meningsuiting staat voorop en eventueel niet kloppende informatie mag je delen en dat hoort erbij. Er zijn ook mensen die zeggen: het beschermen van gebruikers tegen niet betrouwbare informatie staat voorop en we moeten grenzen stellen aan wat gedeeld mag worden op sociale media. Wie is het waar het meest mee eens?
- Kunnen jullie dat toelichten (INT.: let op beide stellingnames laten toelichten)?

Dilemma 2

- Pluriformiteit versus versplintering
- Er zijn soms grote verschillen in normen en gedragsregels van wat je wel en niet mag delen op verschillende platforms (zoals verschillen tussen fora of Facebook). Sommige mensen vinden dat alle online platforms dezelfde soort gedragsregels moeten hebben zodat er ook eenduidige verwachtingen zijn over gerdag/sociale veiligheid en betrouwbare informatie. Andere mensen vinden het prima dat er een diversiteit aan normen en gedragsregels zijn en stellen dat mensen zelf kunnen kiezen op welk platform ze gaan. Waar ben je het het meest mee eens?
- Kunnen jullie dat toelichten (INT.: let op beide stellingnames laten toelichten)?
- Wie of wat heeft volgens jullie een rol in het stellen van en bewaken van grenzen om te zorgen dat informatie betrouwbaar is op sociale media? Waarom deze partijen?

- Hoe zou je grenzen kunnen stellen en bewaken om te zorgen dat informatie betrouwbaar is op sociale media?
- En hoe is dat voor beledigingen of bedreigingen op sociale media: wie of wat heeft volgens jullie een rol in het stellen en bewaken van grenzen hieraan? Waarom deze partijen?
- Hoe kun je dan grenzen stellen en bewaken om te zorgen dat je sociaal veilig bent op sociale media, dwz niet te maken krijgt met beledigen of bedreigingen op sociale media?
- Wie of wat zou er echt wat aan moeten doen volgens jullie?
- Sommige sociale mediabedrijven halen berichten weg als deze niet passen in hun regels: bijvoorbeeld als het gaat over de werkzaamheid van vaccins of berichten waarin tot haat wordt opgeroepen naar bepaalde groepen mensen. Hebben jullie dat wel eens zien gebeuren/meegemaakt (groepen verwijderd/berichten verwijderd/accounts tijdelijk weg/waarschuwingslabels)? (*INT.: noem eventueel voorbeelden als Google, Facebook, Twitter*)
- Wat vinden jullie ervan dat deze sociale mediabedrijven dat doen?
- In hoeverre vertrouwen jullie dat ze dat goed doen? Wat maakt dat je daar wel of geen vertrouwen in hebt? (*INT.: let op het beeld van technologiebedrijven*)
- In hoeverre verwachten jullie iets van de overheid in deze? Wat? Waarom wel/niet?
- Maakt het nog uit of het gaat over de betrouwbaarheid van de informatie of over het gedrag op sociale media?
- Is dit wat jullie betreft een zaak voor de Nederlandse overheid of meer de Europese Unie (EU)? Waarom?
- In hoeverre kan of moet de EU hierin een rol spelen? Wat is de toegevoegde waarde als de EU hierin het voortouw neemt?
- En wat kunnen gebruikers zelf doen? (*INT.: let op onderscheid betrouwbaarheid informatie en gedrag*) Hoe krijg je dat voor elkaar, wat heb je daarvoor nodig?
- *INT., lees voor: de EU is van plan om nieuwe wetgeving te introduceren. In deze wet voor digitale diensten moeten sociale sociale mediabedrijven elk jaar uitleggen welke gedragsregels ze stellen, wat voor soort inhoud ze verwijderen en wat ze doen om de rechten van gebruikers te beschermen, om een balans te vinden tussen bijvoorbeeld vrijheid van meningsuiting en bescherming tegen schadelijke informatie. Het Europees parlement, experts en maatschappelijke organisaties kunnen deze bedrijven dan vervolgens feedback geven over hoe ze deze regels handhaven en rechten proberen te beschermen.*
- Wat vinden jullie van deze nieuwe wetgeving?
- In hoeverre wordt het probleem hiermee opgelost denken jullie?
- Doet de EU hiermee genoeg om onbetrouwbare informatie en beledigingen/bedreigingen op sociale media tegen te gaan of is het niet genoeg? Waar zit 'm dat in?
- Of verwacht je toch meer van andere partijen? Wie of wat dan?
- Hoe kan hier alles bij elkaar genomen het beste mee worden omgegaan?

H. Tot slot (10 minuten)

- Het SCP doet vaak onderzoek naar wat Nederlanders vinden van allerlei maatschappelijke en politieke ontwikkelingen. Dat doen ze met online enquêtes en ook met dit soort groepsgesprekken. Als jullie het voor het zeggen zouden hebben: welk onderwerp of welke kwestie zouden ze dan eens moeten

voorleggen aan Nederlanders in hun onderzoek? Willen jullie dat op dit formulier noteren? Dat mag in steekwoorden.

- En waaraan zouden ze daarbij dan echt moeten denken/niet vergeten?
- Zijn er nog dingen niet aan de orde geweest, maar die jullie wel belangrijk vinden om te noemen?
- Vragen uit de meekijkruimte?

Dank voor de medewerking.

Formulier

Welk onderwerp of welke kwestie zou het SCP eens moeten voorleggen aan Nederlanders in hun onderzoek?

U mag meerdere onderwerpen invullen

Bijlage 2 – Respondentoverzicht

Groep 1: Amsterdam hbo+ opgeleid

M/V	Leeftijd	Huishouden	Woonplaats	Opleiding	Beroep / Functie
M	68	Getrouwd/ Samenwonend	Amsterdam	HBO/WO- prop/bachelor/kandidaats	Facility Manager
V	58	Alleenstaand, met 1 thuiswonend kind	Amsterdam	HBO/WO- prop/bachelor/kandidaats	Webdeveloper
M	40	Getrouwd/ Samenwonend, met meerdere thuiswonende kinderen	Amsterdam	HBO/WO- prop/bachelor/kandidaats	Informatie analist/lid OR
M	55	Getrouwd/Samenwonend	Amsterdam	HBO-/WO master of doctoraal	Coach
V	72	Alleenstaand, met uitwonende kind(eren)	Amsterdam	HBO/WO- prop/bachelor/kandidaats	Secretaresse/ Vertaler
V	30	Getrouwd/ Samenwonend	Amsterdam	HBO-/WO master of doctoraal	Accountmanager Retail
V	47	Alleenstaand	Amsterdam	HBO/WO- prop/bachelor/kandidaats	Sociaal werker
M	40	Alleenstaand	Amsterdam	HBO-/WO master of doctoraal	Functioneel Manager

Groep 2: Amsterdam t/m mbo opgeleid

M/V	Leeftijd	Huishouden	Woonplaats	Opleiding	Beroep / Functie
V	40	Getrouwd/Samenwonend, met thuiswonende kind(eren)	Amsterdam	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	Begeleider geh.zorg
M	64	Getrouwd/Samenwonend, met 1 thuiswonend kind	Zwanenburg	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	afd.sassistent ziekenhuis
V	28	Getrouwd/Samenwonend	Amsterdam	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	Werkzoekend
V	40	Getrouwd/Samenwonend, met 1 thuiswonend kind	Amsterdam	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	Praktijkassistent verloskundigenpraktijk
V	71	Getrouwd/Samenwonend, met uitwonende kind(eren)	Amsterdam	LBO/VBO/VMBO (k+b)/MBO 1	Receptie medewerker
V	34	Getrouwd/Samenwonend, met thuiswonende kind(eren)	Amsterdam	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	Maatschappelijk werker
M	62	Getrouwd/Samenwonend, met uitwonende kind(eren)	Amsterdam	LBO/VBO/VMBO (k+b)/MBO 1	Werkzoekend
V	55	Alleenstaand, met thuiswonende kind(eren)	Amsterdam	LBO/VBO/VMBO (k+b)/MBO 1	Juridisch secretaresse

Groep 1: Amersfoort hbo+ opgeleid

M/V	Leeftijd	Huishouden	Woonplaats	Opleiding	Beroep / Functie
M	29	Alleenstaand	Zeist	HBO-/WO master of doctoraal	Procesmanager
M	33	Getrouwd/Samenwonend, met 1 thuiswonend kind	Bilthoven	HBO-/WO master of doctoraal	Data-analist
M	44	Getrouwd/Samenwonend, met meerdere thuiswonende kinderen	Nijkerkerveen	HBO-/WO master of doctoraal	Consultant
M	54	Alleenstaand, met uitwonende kind(eren)	Amersfoort	HBO-/WO master of doctoraal	Specialist milieusoftware

V	31	Getrouwd/Samenwonend	Amersfoort	HBO-/WO master of doctoraal	Projectmanager
V	42	Alleenstaand	Amersfoort	HBO-/WO master of doctoraal	Arbeidsongeschikt
V	54	Getrouwd/Samenwonend, met thuiswonende kind(eren)	Hooglanderveen	HBO-/WO master of doctoraal	Customerexperience Manager
V	60	Getrouwd/Samenwonend, met thuiswonende kind(eren)	Amersfoort	HBO-/WO master of doctoraal	Leerkracht Basisschool

Groep 2: Amersfoort t/m mbo opgeleid

M/V	Leeftijd	Huishouden	Woonplaats	Opleiding	Beroep / Functie
M	44	Alleenstaand, met 1 thuiswonend kind	De Bilt	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	Kok
M	35	Getrouwd/Samenwonend	Woudenberg	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	Teamleider
M	69	Getrouwd/Samenwonend, met uitwonend kind(eren)	Hoogland	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	Gepensioneerd technicus
M	60	Getrouwd/Samenwonend	Amersfoort	LBO/VBO/VMBO (k+b)/MBO 1	Lab Assistent
V	53	Alleenstaand, met uitwonend kind(eren)	Amersfoort	MAVO / eerste 3 jaar HAVO-VWO / VMBO (k+b)	Arbeidsongeschikt
V	54	Alleenstaand, met thuiswonend kind(eren)	Baarn	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	Woonbegeleider geh.zorg
V	33	Alleenstaand	Amersfoort	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	Werkzoekend
V	43	Getrouwd/Samenwonend, met thuiswonende kinderen	Leusden	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	Ondersteuner mantelzorg