

Focusdocument Burgerbetrokkenheid DichterBijNieuws



diversion

7 april 2023

Diversion in opdracht van Netwerk Mediawijsheid.

Met dank aan de experts die hebben meegewerkt aan de totstandkoming van dit stuk.

Voor vragen kunt u contact op nemen met Heleen Cousijn (hcousijn@diversion.nl).

Inhoud

Introductie en werkwijze	4
Belangrijke vraagstukken	6
Richtingen voor vervolg	13
Concrete aanbevelingen impactstrategie	19

Introductie en werkwijze

De persvrijheid en -veiligheid in Nederland komt steeds verder onder druk te staan. Dit probleem kent veel oorzaken en vraagt om verschillende oplossingen. Eén van die oplossingen is het betrekken van de burger bij het beschermen van vrije en veilige journalistiek. Daarvoor is het project DichterBijNieuws in het leven geroepen: een duurzame aanpak om de betrokkenheid van de Nederlandse burger bij de journalistiek te verhogen, en daarmee de vrije journalistiek te beschermen. Hoe precies, dat wordt vormgegeven in een impactstrategie. Om tot een dergelijke impactstrategie te komen bleek nog een stap te moeten worden genomen in verdere concretisering van de ambitie van DichterBijNieuws. Over welke factoren bijvoorbeeld belangrijk zijn, in het waarborgen dat burgers zich gemotiveerd voelen zich niet als bystander, maar als upstander op te stellen, bestaan veel verschillende visies.

Netwerk Mediawijsheid heeft aan Diversion gevraagd om in gesprek te gaan met experts uit verschillende disciplines, over de vraag: hoe geef je burgers een rol in het bevorderen van persveiligheid? De opbrengsten van deze gesprekken hebben wij gebundeld in voorliggend document, wat wij een focusdocument noemen. Het biedt een overzicht van zienswijzen van de experts, inzicht in knelpunten, maar biedt ook handvatten om deze knelpunten uit de weg te helpen. Uiteraard is de visie van de mensen om wie het gaat, 'de burgers', ook onmisbaar in het vormen van een impactstrategie. Om deze te betrekken organiseert Diversion, met de opbrengsten van dit focusdocument als leidraad, in de eerste helft van 2023 verschillende burgerdialogen. De resultaten van deze dialogen vormen, in combinatie met dit focusdocument, belangrijke input voor de impactstrategie van DichterBijNieuws.

Het focusdocument is geen definitieve visie of strategie, maar biedt duidelijke aanknopingspunten voor vervolgstappen. Welke hordes moeten er nog genomen worden, en waar moeten we daarbij op letten? Maar ook: voor welke risico's moet gewaakt worden, welke resultaten moeten nagestreefd worden, met oog op haalbaarheid? De experts die wij spraken hebben in sommige gevallen ook zeer concrete, toepasbare aanbevelingen gedaan. Deze hebben wij aan het einde van dit focusdocument samengebracht.

De experts die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit focusdocument deden dit vanuit verschillende invalshoeken. Vanuit de journalistiek, mediawijsheid, belangenorganisaties (voor journalisten), de gedragswetenschap en mediawetenschap zijn in totaal 10 experts bevroegd. Een deel van hen spraken wij in een focusgroep, georganiseerd begin maart in Beeld en Geluid Den Haag. De andere

experts hebben wij (samen met Netwerk Mediawijsheid) gesproken in één op één (digitale) interviews.¹

¹ Tijdens de gesprekken hebben wij met de experts de Chatham House Rules afgesproken. Om ervoor te zorgen dat iedereen vrij diens visie op de thematiek, maar soms ook lastige ervaringen ermee kan delen, spraken wij af dat wij wel delen wát er is besproken, maar niet delen wíe wat heeft gezegd.

Belangrijke vraagstukken

In onze gesprekken met de experts, maar ook in de aanloop naar dit traject, bleek dat het betrekken van burgers bij het bevorderen van persveiligheid een behoorlijk complexe uitdaging is. Het is ingewikkeld om een concrete, haalbare en redelijke invulling van 'opstandergedrag' te visualiseren en te benoemen. Ook gaven verschillende experts aan het lastig te vinden de rol van de burger los te zien van de context van de problematiek rondom persveiligheid (waar veel andere actoren bij betrokken zijn). In dit hoofdstuk hebben wij de ingebrachte visies van de experts hierop uiteengezet en geclusterd naar onderwerp. Deze clusters hebben wij opgebouwd rondom de vragen die de experts inbrachten, na introductie van het onderwerp.

Upstandergedrag stimuleren: moeten we dat wel willen?

Een aantal experts heeft aangegeven dat het stimuleren van opstandergedrag, actief ingrijpen bij zaken die niet door de beugel (lijken te) kunnen, iets is wat in potentie alleen maar 'olie op het vuur' gooit in de online arena. Méér interactie onder bijvoorbeeld haatdragende reacties kan leiden tot het verder verspreiden van die haatdragende reacties, wat ervoor kan zorgen dat de negatieve tendens groter wordt. Juist het stoppen met reageren en delen zou gestimuleerd moeten worden, gaf een expert aan. Het manipuleren van online discussies door bepaalde typen reacties te stimuleren zou je niet moeten willen.

Het hebben van géén mening over online discussies is soms de beste optie. Een discussie aan je voorbij laten gaan. Laten zien hoe het ongefilterd delen van álle meningen in discussies kan bijdragen aan het 'opblazen' van een probleem kan ervoor zorgen dat men bewustere keuzes maakt in het al dan niet delen van meningen.

Daarnaast gaven enkele experts aan dat het veiligheidsaspect ook aandacht verdient. Zelf ingrijpen kán gevaarlijk zijn. Bij geweld in de offline wereld adviseert de politie niet om zelf ergens tussenin te staan: dat moeten we dan niet in de online wereld wel zonder meer adviseren. Men moet zich bewust zijn van de risico's die het vertonen van opstandergedrag met zich mee kan brengen.

Dan was er nog het aspect van proportionaliteit: hoe waarborg je dat opstandergedrag niet doorschiet in het creëren van een schandpaalcultuur, die enkelen (die zich toch al buitengesloten voelden) in een hoek drijft? Experts gaven aan dat dit nog wel eens een onbedoeld en ongewenst neveneffect van het

stimuleren van opstandergedrag kan worden: dat er bijgedragen wordt aan een (verder) verhardende gesprekscultuur online. *'Praise in public, punish in private'*, haalde een expert aan: zorg voor meer positieve reacties in openbare, publieke gesprekken, en spreek mensen één op één (bijvoorbeeld in privéberichten, of in de eigen kennissenkring) aan op onwenselijk gedrag.

Haalbaarheid: heeft het wel zin?

Haalbaarheid van het stimuleren van opstandergedrag bleek voor meerdere experts ook een grote drempel. De reputatie van journalisten en de media is lang niet bij iedereen goed, de handelingsperspectieven zijn niet bekend, en bovenal: burgers hebben wel wat anders aan hun hoofd. Burgers in actie laten komen voor journalisten, dat is nogal wat, gaf een expert aan. De grootste uitdaging is het beantwoorden van de vraag: waarom? Waarom zouden ze dat willen?

Een expert die regelmatig workshops over persvrijheid geeft vertelt al heel blij te zijn dat mensen überhaupt een beetje tijd vrij willen maken om over het onderwerp te praten. Hen activeren om ook daadwerkelijk hun gedrag aan te passen lijkt haast onhaalbaar. Mensen hebben wel wat anders aan hun hoofd, geven enkele experts aan.

De eerste vraag moet zijn: waarom is de burger zo boos?

Meerdere experts gaven aan dat zij het belangrijk vinden dat er eerst een goede analyse komt van de context waarin persveiligheid onder druk staat, en de rol van burgers daarin. Hoe komt het eigenlijk dat mensen zó boos worden dat zij zich gaan uiten op een manier die journalisten een onveilig gevoel geeft?

Het feit dat het medialandschap aldoor complexer wordt werd aangedragen als mogelijke reden: miljoenen Nederlanders kunnen niet goed meekomen met nieuwe technologie, en missen de kritische vaardigheden die zij nodig hebben om hun burgerschap te benutten. Het leidt tot wantrouwen, frustratie en veel onbegrip. Mensen ervaren discriminatie en stigmatisering vanuit instituties, waaronder de media: hoe kunnen zij hen dan nog vertrouwen, laat staan beschermen?

Experts waarschuwen ervoor dat DichterBijNieuws niet de indruk moet wekken burgers te willen 'heropvoeden', zonder aandacht te hebben voor de frustratie die leidt tot het ongewenste gedrag, of tot het gebrek aan reactie daarop. Wanneer je direct aan de slag gaat met het stimuleren van een gedragsverandering, sla je veel belangrijke stappen over, geven zij aan.

Verschillende experts noemen de gestegen kosten van levensonderhoud, ervaringen tijdens de coronapandemie, en verschillende affaires gelinkt aan de zittende regering als factoren in de woede die mensen ervaren richting de

gevestigde orde. Voor velen van hen hoort de media hierbij. Den Haag en Hilversum liggen wat hen betreft in het verlengde van elkaar. Er heerst een gevoel dat 'het systeem' te veel van de burger vraagt, en alle verantwoordelijkheid om mee te komen bij de burger legt. Maar als je iets fout doet weet de overheid je te vinden. *Wat doet de overheid eigenlijk voor mij?* is een veel gestelde vraag. Voor veel mensen zijn journalisten onderdeel van dit systeem. Volgens een expert zijn de mensen die zich onacceptabel negatief uitlaten over journalistiek vaak dezelfde mensen die op andere vlakken in de clinch liggen met instanties, en te maken krijgen met onrecht zoals de toeslagenaffaire.

Gebrekkige representatie en negatieve ervaringen zijn ook belangrijke factoren in de onvrede ten opzichte van veel media. Men herkent zich niet goed in de 'mainstream media', waar de mensen die het voor het zeggen hebben vaak witter, 'Randstedelijker' en hoger opgeleid lijken te zijn dan de gemiddelde Nederlander. Mensen voelen zich gemarginaliseerd en herkennen zich niet in beelden die geschetst worden. Of ze hebben het gevoel dat er over de zaken die voor hen van belang zijn te weinig gesproken wordt. Deze mensen gaan op zoek naar andere nieuwsbronnen, vaak op sociale media. De afstand tussen deze burgers en journalisten ('het is echt niet per se een vriendschapsrelatie', geeft een expert aan), kan problematisch zijn in het stimuleren van opstandergedrag. Het is bekend dat men eerder opkomt voor iemand die zij zien als één van hen. Het is een belangrijke emotionele drijfveer voor opstandergedrag, die voor velen onvoldoende aanwezig is.

Verwarring onder burgers: wie is de journalist eigenlijk?

Wie aan de slag wil gaan met het betrekken van burgers bij het bevorderen van persveiligheid moet zich verdiepen in de belevingswereld van burgers. Dat blijkt uit bovenstaande passage, maar hangt ook nauw samen met definities en kennisniveau. Want: wie zijn de media, en wie is er allemaal journalist? Is de NOS gelieerd aan de overheid? En is iemand die zijn kijk geeft op actualiteiten in filmpjes op Instagram journalist?

Omgaan met veel informatie is gewoon ontzettend lastig. Voorheen was het medialandschap een stuk eenduidiger; nu is het een enorm pluriform en complex stelsel, met eindeloze zijtakken en variaties. Met de komst van sociale media kan iedereen nieuws verspreiden. Wie journalist is, en wat dat betekent, wordt een stuk lastiger aan te wijzen. De keuze is eindeloos: wie zich niet vertegenwoordigd voelt door 'mainstream media' vindt elders alternatieven die wél bij hen lijken te passen. Journalistiek wordt zo gemakkelijk om te negeren, je kunt altijd wel een blog vinden met een beter verhaal. Het is hierin ook niet helpend, geeft een expert aan, dat politici hier bijvoorbeeld in meegaan: ook zij kiezen voor platforms die hen welgevallig zijn. Dat deze pluriformiteit leidt tot tegenstrijdige berichtgeving en wantrouwen is

helemaal niet zo gek, geeft een expert aan. We zitten eigenlijk pas *nét* in dit tijdperk van grote *overload* aan media: dan mag er best een beetje *turmoil* zijn.

Dat sociale media ook veel worden gebruikt als platform voor journalisten om hun onafhankelijke verhaal te presenteren draagt bij aan de verwarring. Journalisten zijn vaak freelancers, die erbij gebaat kunnen zijn hun 'eigen merk' te zijn. Begrijpelijk, geven enkele experts aan, want in het huidige medialandschap moet alles snel, en is het zeldzaam om ergens echt de diepte in te mogen gaan. Als je dit onafhankelijk wél voor elkaar kan krijgen is het een logische keuze. Voor de nieuwsconsument echter maakt dit het wel weer ingewikkelder in te schatten met wie je te maken hebt. Als iemand niet verbonden is aan een bepaald medium, met een reputatie en redactiestatuut, is het lastig informatie op waarde te schatten.

Tegenover die persoonlijke, onafhankelijke verhalen van journalisten op sociale media, staat 'het instituut' de media, benoemen experts tijdens de focusgroep. Het is een onpersoonlijk en ongrijpbaar instituut, zonder gezicht, zonder angst, zonder gevoelens. Een expert vertelt dat emoties belangrijke drijfveren zijn om voor iemand op te komen, veel belangrijker dan bijvoorbeeld kennis. Doordat de media zo onpersoonlijk lijken, is een negatieve post snel gemaakt (een instituut kan je immers niet kwetsen), en is het onwaarschijnlijk dat mensen hierin te hulp schieten.

Werken aan een persoonlijker beeld van de journalistiek kent ook risico's. Dat zien we nu al: de Belastingdienst bijvoorbeeld is een groot instituut, met beveiliging voor de deur. Maar als je boos bent naar aanleiding van berichtgeving over het handelen van dit instituut, kun je ook de naam die onder het artikel staat opzoeken, en bij de journalist verhaal halen.

Wat en hoe groot is de rol van desinformatie in dit geheel?

De rol van desinformatie in (bedreiging van) persveiligheid is in enkele gesprekken ter sprake gekomen, echter telkens omringd met vraagtekens. Dat het niet dé veroorzaker lijkt te zijn van verminderde persveiligheid werd genoemd. Maar: het kan zeker een factor zijn die olie op het vuur gooit. Het is bekend dat er veel desinformatie circuleert online. Maar, zo gaf een expert aan, in hoeverre dit daadwerkelijk mensen in Nederland bereikt is nog niet bekend. Een andere vraag die deze expert voorlegde, betrof het verband tussen desinformatie, complottheorieën, en onveiligheid van de pers. Het causale verband hiertussen is niet bekend.

Is personveiligheid in Nederland wel zo'n groot probleem?

Tijdens de gesprekken met de experts kwam ook een enkele keer de vraag ter sprake of er wel daadwerkelijk sprake is van een urgent probleem, als het om

persveiligheid in Nederland gaat. Een expert geeft aan: het vertrouwen in de media ligt in Nederland nog altijd echt bovengemiddeld hoog. Ja, journalisten krijgen haatmails, maar daar hoef je lang niet altijd iets mee, geeft hij aan. De mate waarin je online bedreigingen bijvoorbeeld serieus neemt, of daar je werk door laat beïnvloeden, verschilt flink van persoon tot persoon. Maar, zo vertelde een andere expert, zeker 80% van de journalisten heeft wel te maken gehad met bedreigingen. Ook de redacties als geheel, bijvoorbeeld bij online moderatie van commentaren, krijgen heftige verwijten over censuur, en soms bedreigingen. Voor vrouwelijke journalisten lijkt dit nog hoger te liggen. Vrouwelijke redacteuren van een groot mediaplatform willen bijvoorbeeld niet met hun naam op de site staan. Bedreigingen, beledigingen of bijvoorbeeld oproepen tot verkrachting komt bij vrouwen veel vaker voor dan bij mannen.

Het lijkt zo te zijn dat negatieve reacties online relatief veel meer aandacht krijgen dan positieve reacties (die verreweg in de meerderheid zijn). Op een groot online mediaplatform wijst de moderatie ca. 20% van de reacties af; tegenover 80% aan constructieve reacties. Rondom die 20% ontstaat dan regelmatig onrust: waaróm zijn ze afgewezen? Het is voor een redactie vaak niet haalbaar om álle modererende ingrepen toe te lichten. Verwijten van censuur zijn dan geen uitzondering.

De spanning tussen journalisten en burgers is er altijd geweest en tot op zekere hoogte zijn journalisten altijd al lastiggevallen als het mensen niet beviel, zo geeft een expert aan. Maar de omvang en mate van blootstelling aan verbale agressie is wel echt toegenomen. Vroeger kon je gewoon de telefoon niet opnemen maar nu heb je die mogelijkheid niet meer. Je wordt er continu mee geconfronteerd (tenzij je bijvoorbeeld je Twitterprofiel wist).

Of de toegenomen onveiligheid een probleem is van de media werd ook ter discussie gesteld: overal in de maatschappij lijken mensen sneller boos te worden. De online context leent zich hier wel beter voor dan de offline context: je staat op een andere manier met elkaar in contact, waardoor een heftige opmerking sneller geplaatst kan worden. De reactie van de ontvanger wordt niet waargenomen, waardoor de schade die je opmerking kan opleveren minder zwaar meeweegt in de afweging. Alleen kijken naar de mate van polarisatie online zou daarom een vertekend beeld kunnen geven van de daadwerkelijke polarisatie: men vliegt online veel makkelijker uit de bocht.

Wel geven verschillende experts aan dat de reacties offline ook verharder. Zo konden journalisten na coronapersconferenties de parkeergarage niet uit omdat hun auto belaagd zou worden door demonstranten. *'Ik durf niet te zeggen of dat 20 jaar geleden ook zo zou zijn gebeurd.'* Uit recent onderzoek van het WODC blijkt dat bovenstaande analyse van de experts ook in bredere zin speelt: geweld en

bedreiging van journalisten is een ontzettend complex en meervoudig probleem, zonder eenduidige definities en standaarden.²

Moeten we ons nu wel richten op de burger?

Het meest terugkomende discussiepunt in de gesprekken met experts was of de burger op dit moment wel de stakeholder is om de pijlen op de richten, als het gaat om persveiligheid. *'Dit is niet de verantwoordelijkheid van de burgers; dat kun je niet van hen verwachten.'* Veel van de experts die wij spraken gaven aan daar een wat ongemakkelijk gevoel bij te krijgen, omdat zij van mening zijn dat de burger op dit moment niet aan zet is. Het zou wat hen betreft eerder de overheid of de journalistiek zelf zijn, die broodnodige actie moet ondernemen.

De journalistiek heeft, zo gaven verschillende experts aan, zelf ook bijgedragen aan een ongemakkelijke houding met het publiek, door niet of nauwelijks met hen te interacteren. Zo zijn er meerdere voorbeelden van eenzijdige, onzorgvuldige berichtgeving te noemen, en is er vaak sprake van te weinig diverse verhouding. Meerdere experts zagen vooral vanuit de journalistiek grote kansen om de verhouding tussen burgers en media te verbeteren. Zo zouden ze meer kunnen vertellen over hun beroep en beroepscode, maar ook transparanter kunnen zijn over hun werkwijze, bijvoorbeeld bij online moderatie. Volgens verschillende experts pakt de media op dit moment nog onvoldoende verantwoordelijkheid hierin. Ze zijn weinig reflectief, en communiceren nauwelijks naar buiten toe over gemaakte keuzes. Sommige experts geven aan dat de media sommige aspecten van de verminderde persveiligheid ook aan zichzelf te danken hebben: ze hebben te weinig gedaan aan binding met de nieuwsconsument en hun vertrouwen voor lief genomen.

De verantwoordelijkheid om het persveiligheidsklimaat online te waarborgen ligt volgens een expert die zich bezighoudt met moderatie eerder bij de mediaplatforms dan bij de mensen die hierop te gast zijn. Achter elke reactie zit iemand met een eigen belevingswereld; dat lost zichzelf niet zomaar onderling op, dat kunnen we niet van mensen vragen. Moderatie is hiervoor nodig, en transparantie over keuzes hierin bovendien ook (anders liggen beschuldigingen van censuur op de loer).

Big tech, waaronder grote socialemediaplatformen, werden ook meermaals benoemd als actoren die eerst in actie moeten komen, voordat de burgers verantwoordelijk gehouden moeten worden. Volgens enkele experts is de (soms negatieve) invloed van algoritmes ingezet door deze bedrijven, op het online klimaat, zo groot, dat iedere andere actie een druppel op een gloeiende plaat is. Online nieuwsconsumenten worden hierdoor constant gemanipuleerd, vaak zonder dat ze

² Beelden van Geweld (2023), Erasmus Universiteit in opdracht van WODC.
<https://repository.wodc.nl/handle/20.500.12832/3255>

het doorhebben. Deze bedrijven komen nog te weinig in beweging, geven experts aan, terwijl we er echt afhankelijk van zijn.

Politiek en overheid werden ook meerdere keren genoemd als zijnde aan zet. Ook hier wordt volgens verschillende experts te weinig actie ondernomen, terwijl er veel misgaat en er duidelijke kansen liggen. Politici die openlijk de ethiek van journalisten in twijfel trekken bijvoorbeeld, maar ook weinig prioriteit maken van regelgeving en handhaving.

Buitenlandse overheden ten slotte, werden ook genoemd als mogelijk invloedrijk in online discussies rondom media en journalistiek. De zogenaamde trollenlegers die worden ingezet om desinformatie te verspreiden bijvoorbeeld, maken dat online discussies over actualiteiten vaak snel vertroebelen of negatieve wendingen nemen. De invloed van individuele nieuwsconsumenten is dan zeer beperkt.

Richtingen voor vervolg

Met inachtneming van de belangrijke vraagstukken die hierboven benoemd zijn, hebben we de experts ook bevraagd op *'hoe dan wel'*. Wat zijn de ideeën van de experts, over het vervolg en de invulling van de impactstrategie van DichterBijNieuws? In dit hoofdstuk zijn deze ideeën geclusterd. We maken hierin een onderscheid tussen aanbevelingen richting acties gericht op burgers (waar het programma DichterBijNieuws zich nadrukkelijk op richt), die we als eerste benoemen, en aanbevelingen waar andere actoren mogelijk aan zet zijn, die als laatste in dit hoofdstuk aan bod komen.

Zet in op meer bewustwording onder burgers

Om tot een passende strategie te komen om burgers te betrekken, moet er eerst meer inzicht komen in hoe burgers kijken naar persveiligheid. Zien zij het wel als een probleem? Dit hangt natuurlijk sterk af van wie je bevraagt, maar meer kennis over hoe men de journalistiek ziet kan veel ophelderen. Hoe kijkt men naar het belang van vrije pers? Ervaart men dat de journalistiek onafhankelijk is? Ziet men een controlerende taak voor de journalistiek, of horen ze gewoon bij de rest van 'het systeem'?

Willen we burgers stimuleren tot gedragsverandering, moeten we heel goed kunnen uitleggen tegen welk probleem we willen dat zij opstaan. Het is waarschijnlijk onjuist om aan te nemen dat de gemiddelde Nederlander zich bewust is van het fenomeen pers(on)veiligheid.

Dat persvrijheid een belangrijke pijler is van de democratische rechtsstaat is waarschijnlijk ook niet bij iedereen bekend. Het is geen democratische waarde die direct voelbaar is in het dagelijks leven van het individu. Een latent aanwezige democratische waarde, noemde een expert het. Dat het een probleem is in sommige andere, onvrije landen, is wellicht al breder bekend, maar dat dit ook in Nederland speelt, daar is waarschijnlijk erg weinig bewustzijn over.

Tijdens de beginperiode van de coronacrisis, waarin enkel essentiële beroepsgroepen naar hun werk mochten, bleken veel mensen ook verrast dat journalisten en communicatiemedewerkers hieronder vielen. Dat men voor alle betrouwbare informatie die zij in zich opnemen afhankelijk is van deze beroepsgroep, daar is niet veel bewustzijn over. Je ziet bijvoorbeeld ook maar een minuut van het journaal terwijl er uren onderzoek achter zit. Mensen zouden zich er bewuster van moeten worden, geeft een expert aan, dat we niet zomaar iets publiceren.

Ook hier gaven experts aan dat er een initiatiefrol ligt bij instituties zoals media en overheid: draag het belang van de verschillende actoren in de democratische

rechtsstaat actief uit, en laat zien dat je elkaars rollen respecteert en serieus neemt. Het besef moet tot de media doordringen, dat hun bestaansrecht er is bij de gratie van de nieuwsconsument: als niemand ons leest, verdwijnen wij, zo gaf een expert aan. Mensen moeten het belang blijven inzien, en de media moet hieraan bijdragen. Ook gaven verschillende experts aan dat hier kansen voor liggen in het onderwijs: besef van het belang van persvrijheid hoort bij basisvaardigheden in het burgerschap.

Verklein de kloof tussen journalisten en burgers

Zoals eerder benoemd zijn emotionele drijfveren erg belangrijk in de afweging om ergens voor op te staan. Die emotionele drijfveren ontstaan pas als iemand zich identificeert met degene (of het instituut) die in het gedrang komt. Bijvoorbeeld als het gaat om geweld tegen hulpverleners: wanneer je zelf mensen kent die hulpverlener zijn, of hier ervaring mee hebt (bijvoorbeeld doordat een familielid een keer door een ambulance moest worden opgehaald), ben je eerder geneigd om hiertegen op te staan. Je weet immers: deze mensen werken voor mij en mijn welzijn. Bij journalisten lijkt dat besef er minder te zijn. Wat de journalistiek voor jou doet, is minder duidelijk. Wie die journalisten zijn, evenmin. De journalistieke inspanning die eraan heeft bijgedragen dat de Toeslagenaffaire aan het licht kwam bijvoorbeeld, kan een mooi voorbeeld zijn van wat gedegen journalistiek kan doen voor de 'gewone burger' (en hoe zij daarmee nadrukkelijk niet het verlengde van de overheid is).

Journalisten reageren niet op de reacties van hun lezers, geeft een expert aan. Dat roept woede op. Als iemand iets niet begrijpt, verkeerd verwoord vindt, of ergens boos over wordt, vindt hij nauwelijks gehoor. Dat zorgt voor een kloof. Men zoekt dan naar andere platforms, waar wél hun taal gesproken wordt, gereageerd wordt, en nieuws wordt gedeeld wat hen bezighoudt. Bubbels, waar andersoortige informatie niet meer tot doordringt, liggen dan op de loer. Ook als je een reactie, mening of inzicht niet meeneemt, is het altijd belangrijk om uit te leggen waarom niet, zo stelt een expert. Organiseer daarom dialoog en reflectie tussen media en nieuwsconsument, raden enkele experts aan. Initieer gesprek.

Het goed- of afkeuren van online reacties gebeurt in sommige gevallen automatisch. Degene om wiens reactie het gaat krijgt geen specifieke uitleg over de gemaakte keuze. Dat is, zo geeft een expert aan, een belangrijke voedingsbodem voor woede. Iemand kan bijvoorbeeld een uitgebreid verhaal van 4 alinea's schrijven, en daar echt moeite in steken, maar door telkens een scheldwoord te gebruiken, wordt deze automatisch geblokkeerd. Dit betreffende platform besteedt hier wel aandacht aan, door maandelijkse Q&A's met de redactie, om keuzes uit te leggen. Ook krijgen medewerkers trainingen over persveiligheid om grenzen te herkennen en uit te leggen.

Dat journalisten óók gewoon mensen van vlees en bloed zijn, noemden experts ook als een belangrijk besef dat lang niet altijd aanwezig is. Door meer te vertellen over de uitdagingen, risico's en ervaringen, maar ook over het idealisme en de drijfveren die horen bij dit beroep, kan het belang van persveiligheid kracht bijgezet worden. Door ervaringsverhalen te delen over journalisten die bedreigd zijn bijvoorbeeld, krijgt men inzicht in de impact van dit soort reacties. Niet alleen op beroepsmatig vlak, maar ook op persoonlijk vlak. Op dit manier trigger je intrinsieke motivatie om voor iemand op te komen.

Meer aandacht voor lokaal nieuws werd door deze experts ook genoemd als kansrijke optie om de kloof te verkleinen en burgers dichterbij het nieuws te brengen. Berichtgeving over dingen die je in je dagelijks leven, in je woonomgeving, tegenkomt. Debatavonden met buurtgenoten. Het kan eraan bijdragen dat men zich meer gaat herkennen in het werk van de journalist.

Een van de experts geeft aan dat ze tegenwoordig proberen hun journalisten 'een gezicht' te geven, door Q&A's en profielen. *'Dit zijn de mensen die voor jou uitzoeken hoe dingen zitten.'* Waar 20 jaar geleden het woordje 'ik' of de naam van de auteur niet voorkwam in stukken, is dat nu steeds meer gangbaar. Een andere expert vertelt over de opkomst van sociale media en commerciële ontwikkelingen in de journalistiek die ertoe hebben bijgedragen dat er steeds meer is verschoven naar het ondernemerschap en het 'merk' van de individuele journalist. Het persoonlijke leek goed te werken in het verkleinen van de kloof tussen journalistiek en nieuwsconsument.

Deze persoonlijke insteek kent echter ook een keerzijde. Door persoonlijker in beeld te zijn, worden journalisten ook kwetsbaarder. Ze zijn makkelijk vindbaar, en worden vaker persoonlijk bedreigd of er wordt persoonlijke informatie gedeeld in groepen die erop uit zijn om hen lastig te vallen. Dit is een lastig dilemma in het verkleinen van de kloof: hoe maak je journalistiek kenbaar als zijnde belangrijk mensenwerk, zonder de mensen die dat werk doen in een kwetsbare positie te brengen?

Identificeer, faciliteer en stimuleer handelingsperspectieven voor burgers

Van begrip, naar besef, naar empathie, naar actie: deze laatste stap benoemen verschillende experts als de meest uitdagende. Om burgers te stimuleren in actie te komen is het belangrijk dat er meer zicht komt op handelingsperspectieven. Wat kunnen ze bijdragen, (hoe) werkt dit, en wie kan hen hierbij helpen? De manier waarop er tegenwoordig wordt gecommuniceerd, zowel online als offline, is sterk veranderd. Mensen hebben soms weinig zicht op wat de normen zijn: hoe communiceren we op een 'normale' manier met elkaar? Technologie heeft dit behoorlijk versterkt, geven de experts aan. Willen we dat burgers in actie komen, moeten we duidelijk voor ogen hebben hoe.

Eenzijds de norm op platforms nadrukkelijker vaststellen (zoals in *community guidelines*) maar anderzijds ook handelingsperspectieven bij normoverschrijding aanreiken. Wat kun *jij* doen wanneer je getuige bent van bedreiging van persveiligheid? Hoe herken je uitingen die persveiligheid bedreigen? Kun je bijvoorbeeld een melding maken? Waar kan dat dan? En wat gebeurt er precies met die melding? Door inzichtelijk te maken dat meldingen bijvoorbeeld ook daadwerkelijk opgepakt worden, krijgen mensen het besef dat ze daadwerkelijk verschil kunnen maken. Op een groot platform met veel gebruikers en reacties, is het niet onlogisch om te denken dat jouw actie toch niks uithaalt. Mediaplatforms kunnen een rol spelen in het delen van 'succesverhalen' die ontstaan na initiatief van platformgebruikers. Ook het bekend maken van meldpunten, mogelijkheden om aangifte te doen, of de effecten van simpelweg blokkeren, biedt perspectief.

Het effect van elkaar aanspreken in persoonlijke, privé context werd ook genoemd als mogelijk effectief upstandergedrag. Je familie, vrienden of kennissen aanspreken bij ongewenst gedrag heeft waarschijnlijk veel meer effect dan een vreemde op een online platform aanspreken. Het is belangrijk dat er hierbij ook aandacht is voor de veiligheid van de mogelijke upstander. Ingrijpen in een discussie kan ervoor zorgen dat je jezelf kwetsbaar maakt. Ook hier spelen de platforms waar deze discussies plaatsvinden mogelijk een rol. Hoe waarborg je de veiligheid van upstanders? Daar waar upstandergedrag buiten die platforms wordt gestimuleerd (bijvoorbeeld in de sociale omgeving) moet hier ook altijd rekening mee gehouden worden: kunnen we dit wel van mensen vragen?

Belangrijk is hierbij dat duidelijk is dat de eindverantwoordelijkheid niet bij de individuele burger ligt. Ze kunnen een positieve rol spelen, maar ze worden er niet op afgerekend als ze dit *niet* doen. Eén expert trok de vergelijking met andere issues waarin burgers een rol krijgen: zoals reanimatienetwerken. Burgers die een eerste hulp cursus hebben gevolgd, en een melding ontvangen als er iemand gereanimeerd moet worden. Als zij sneller ter plaatse zijn dan hulpdiensten, kunnen zij een belangrijk verschil maken. Dit neemt echter niet weg dat het uiteindelijke verantwoordelijkheid ligt bij de zorg: niet bij de burgers. Een andere parallel zag deze expert met Burgernet: een netwerk van betrokken burgers, dat in buurten een oogje in het zeil houdt, en communiceert met de politie bij ongeregelheden of verdachte situaties. Ook hier geldt: de verantwoordelijkheid voor de openbare orde en veiligheid ligt bij de politie, maar de burger *kán* een positieve bijdrage leveren als zij zich hierin actief willen opstellen.

Net als bij het reanimatienetwerk en bij de politie wil je voorkomen dat burgers de verantwoordelijkheid helemaal naar zich toetrekken. Niet meer de ambulance bellen bij een levensbedreigende situatie, of voor eigen rechter spelen. Het is onwenselijk, zo geven enkele experts aan, om burgers als een soort van online moderatoren in te gaan zetten. Moderatie is een vak apart, met bijbehorende vaardigheden en richtlijnen. Zonder deze ingrediënten loop je het risico een schandpaalcultuur te creëren.

Het delen van goede voorbeelden van upstandergedrag kan ook bevorderend werken. Kamerleden die zich op Twitter massaal uitspreken tegen bedreiging van een collega, bijvoorbeeld. Of een mannelijke journalist die schrijft over ervaringen van vrouwelijke collega's, en oproept tot verandering. Zoals eerder al toegelicht: burgers zien journalisten niet per definitie als één van hen. Als journalisten voor elkaar opkomen, op een persoonlijk, menselijk niveau, kan dit burgers stimuleren zich ook uit te spreken. Goed voorbeeld doet volgen, benoemen meerdere experts. Wanneer een invloedrijk persoon, een rolmodel, opstaat tegen ongewenst gedrag, kan dit een beweging in gang zetten, en mensen activeren die anders waarschijnlijk niet in beweging zouden komen. Dit kan een (mede-)journalist zijn, een politicus, of een ander publiek persoon. Een 'super upstander', zoals één van experts het noemde. Op die manier hoef je niet direct zelf je nek uit te steken, of de moraalridder uit te hangen. Dat doen mensen niet zo snel. Wanneer een rolmodel een voorzet doet, kun je je daar veilig achter scharen, maar je wél uitspreken.

Op dit moment hebben de meeste burgers nog helemaal geen zicht op de mogelijkheden die zij hebben om positief bij te dragen aan persveiligheid. Het ecosysteem is ontzettend complex; het is moeilijk voor mensen om te weten wanneer en hoe ze moeten ingrijpen. In het onderwijs is hierover veel kennis aanwezig, als het gaat om pestprotocollen, zo noemden verschillende experts. Ook als het gaat om straatintimidatie is er al veel kennis rondom upstandergedrag. Wat kun je doen om in te grijpen, en wat werkt juist averechts. We moeten mensen hierin tools geven. Dit zou kunnen aan de hand van casuïstiek, zo werd genoemd tijdens de focusgroep: situaties voorleggen en verschillende handelingsperspectieven verkennen. Wanneer grijp je in? En hoe? En zo niet, wat zou je nodig hebben om in te kunnen of willen grijpen?

Dat er grote kansen liggen bij kinderen en jongeren werd door de experts meermaals genoemd. In de context van het onderwijs, waar in een veilige omgeving goed geoefend kan worden met onvermijdelijke meningsverschillen. Hoe kun je het op een constructieve manier met elkaar oneens zijn, en waar liggen grenzen? Als discussies, zodra ze verhit worden, consequent afgekapt worden door leerkrachten, leren de kinderen niet hoe ze hier zonder begeleiding uit komen. Daar ligt, volgens een van de experts, een belangrijke kans. Aansluitend hierop liggen er ook kansen bij het bevorderen van nieuwswijsheid, in de context van burgerschap. Wat is nieuws? Wie maakt het? Hoe werkt het, en waarom is het belangrijk? Vaardigheden om nieuws te verzamelen en op waarde te schatten zijn hierin erg belangrijk.

Geef geen verdere aandacht aan de 'schreeuwers'

Desinformatie en haatreacties zijn op dit moment een groot probleem in de online wereld. Er wordt (te) veel aandacht besteed aan verkeerde informatie, die wordt verspreid door mensen met niet transparante belangen. Wie zich wil richten op mediawijsheid, en de kloof tussen het nieuws en burgers, moet zich richten op het

brengen van nauwkeurig, waarheidsgetrouw, en laagdrempelig nieuws, naar álle mensen. Experts geven aan: door ons te veel te richten op (reageren op) de negatieve berichtgeving, maken we de impact hiervan alleen maar groter.

Laat de schreeuwers maar schreeuwen, zou de nieuwe sociale norm online moeten zijn, geven enkele experts aan. Het verspreiden van juiste informatie, en voeren van constructieve gesprekken, in plaats van ons laten afleiden van de zogenaamde 'hobbyhaters' die enkel negativiteit verspreiden. De grens tussen het creëren en verspreiden van nepnieuws is vaag; we moeten ons daarom bewust zijn van de mogelijke gevolgen van onze acties. Ergens op reageren, betekent vaak dat je het bericht ook breder verspreidt. Iets even retweeten lijkt onschuldig, maar draagt soms onbedoeld bij aan het bereik en de impact van schadelijke content.

Inactie is ook actie, zou een mogelijke boodschap richting burgers kunnen zijn.

Aandacht voor het financieringsvraagstuk

Het nieuws opzoeken is gratis, maar het kost geld om te maken. Dit betekent dat journalistiek zich moet richten op groepen die commercieel interessant zijn, en daarin slimme keuzes moet maken. Of dat nou gaat om betaalde abonnees, om subsidies of om advertentie-inkomsten, er moet geld verdiend worden om nieuws te maken. De focus op betaalde abonnees richt zich op een groep burgers die hier middelen voor heeft. De mensen die zich al niet gerepresenteerd voelen in de media, zitten hier niet per definitie tussen. Denk bijvoorbeeld aan laaggeletterde Nederlanders: die zijn voor de journalistiek niet direct een interessante groep om je op te richten. Toch maakt dit dat de kloof tussen deze groepen en de media steeds groter wordt. Je bent niet commercieel interessant, dus het nieuws richt zich niet op jou.

Gratis toegankelijk nieuws is dan ontzettend belangrijk: iedereen heeft recht op goede nieuwsvoorziening. Keerzijde daarvan is echter wel dat het maken van het nieuws toch érgens van betaald moet worden. Drijfveren rondom adverteerders kunnen dan een onevenredig grote rol gaan spelen en zorgen voor afnemende onafhankelijkheid.

Dat onafhankelijke media belangrijk is, kan worden uitgedragen door mensen te stimuleren voor media te betalen, noemden enkele experts. Dat persvrijheid en -veiligheid niet voor lief te nemen is, en een financiële bijdrage waard is, zou breder gedragen moeten worden. Burgers kunnen hierin zelf een rol pakken door uit te dragen dat zij betalen voor hun nieuws. Keerzijde daarvan is echter dat dit voor mensen met een krappe beurs in tijden van inflatie en energiearmoede vaak geen reële prioriteit is. Het kan eraan bijdragen dat belang hechten aan onafhankelijke journalistiek een wat elitair karakter krijgt, noemde een andere expert.

Concrete aanbevelingen impactstrategie

Naast de meer overkoepelende, hierboven geclusterde richtingen die de experts aandroegen, werden hele concrete, losse aanbevelingen gedaan. Deze hebben wij hieronder overgenomen. Ook hier plaatsen wij de aanbevelingen gericht op acties rondom burgers bovenaan, en de acties waar andere actoren met name aan zet zijn onderaan.

Aanbevelingen richting DichterBijNieuws

Maak onderscheid in de aanpak: wat hoort bij een gebrek aan kennis en bewustzijn over (het belang van) vrije pers, en wat hoort bij het stimuleren van opstandergedrag op zich. Dit zijn twee losse strategieën. Het is belangrijk dat men meer bewustzijn krijgt over hoe media werken en waarom vrije pers belangrijk is, maar tegelijkertijd blijkt dat als het om opstandergedrag gaat, het toevoegen van kennis echt onvoldoende is. Het zijn bij opstandergedrag in het algemeen met name de emotionele drijfveren die het verschil tussen passiviteit en actie maken. De uitdaging ligt in het relevant maken van persveiligheid voor de burger zelf.

Het is de moeite waard om het stimuleren van meer burgerjournalistiek (eventueel in samenwerking met media) te verkennen. Op die manier ben je zowel consument als journalist, en wordt het gemakkelijker om je wederzijds met elkaar te identificeren. Het verkleint mogelijkwijs de kloof.

Deel ervaringsverhalen en maak de gevolgen van haat en geweld tegen journalisten zichtbaar. Door te vertellen wat er aan de hand is, en welke gevolgen het met zich meebrengt over de wijze waarop iemand diens werk doet en leven leidt, krijgt de burger meer gevoel bij de aard en omvang van de problematiek.

Geef het een positievere draai: enthousiasmeer mensen meer voor nieuws. Wek interesse, laat zien hoe het gemaakt wordt, en wat de meerwaarde ervan is.

Van besef naar actie kan ontzettend lang duren, kijk bijvoorbeeld naar protesten rondom klimaatverandering. Bij de jongere generatie, en mensen die gewend zijn hun nek uit te steken (zoals protestgroepen) ligt de actiemodus het meest voor de hand: richt je aandacht en energie op hen, de 'coalition of the willing', dan krijg je waarschijnlijk het snelste effect te zien.

Bekijk de mogelijkheden om een campagne in te zetten, om bewustzijn over het belang van vrije pers (en de wijze waarop dit nu onder druk staat) te vergroten. Organisaties zoals SIRE of Postbus 51 zouden hierin een logische partner kunnen zijn, maar ook het onderwijs kan betrokken worden. Laat in zo'n campagne zien hoe ernstig de bedreiging van persveiligheid soms is voor individuele journalisten, en het vakgebied als geheel. Laat hierbij ook zien wat de gevolgen kunnen zijn als vrije pers onder druk staat.

Aanbevelingen richting andere actoren

Zorg voor meer transparantie in keuzes op redacties. Waarom worden bepaalde verhalen wel/niet verteld, invalshoeken wel/niet gedeeld, reacties wel/niet geplaatst. De media zou erbij gebaat zijn zichzelf wat meer uit te leggen richting de nieuwsconsument. Nu lijkt het vooral te gaan om adverteerders, maar eigenlijk zijn burgers veel belangrijkere stakeholders.

Op dit moment is er een gebrek aan normering. Er is geen sprake van een eenduidige, breed erkende juridische definitie van online geweld. Het is belangrijk om hier naartoe te werken, want waar hebben we het nou precies over, wanneer moet je écht ingrijpen? Het is belangrijk omdat je dan ook met elkaar afspreekt wat echt onacceptabel is. Dat is nu toch vaak grijs gebied: waar de ene journalist niet kan slapen van haatmails, vindt de ander het bij het vak horen en haalt zijn schouders op.

Digitale platforms moeten zich binnenkort conformeren aan de Digital Service Act. De plannen hiervoor zijn nu in de maak: hoe ga je om met hatespeech bijvoorbeeld, en waarom krijgen bepaalde groepen meer aandacht dan anderen? Het zou nu een goed moment zijn om hier met DichterBijNieuws bij aan de haken, en hierover met de platforms in gesprek te gaan.

Deel succesverhalen van acties na upstandergedrag. Mediaplatforms kunnen hier een rol in spelen. Op die manier vergroot je het gevoel daadwerkelijk verschil te kunnen maken door in actie te komen. Ook NGO's zoals Free Press Unlimited en PersVeilig kunnen hierin een rol spelen: laat zien wat werkt!

Ga ook in gesprek met niet-traditionele media. Met het Instagram account C'est Moco bijvoorbeeld: dat heeft meer dan 900.000 volgers. Veel mensen baseren hun nieuwsconsumptie op dit soort platforms; ze hebben meer volgers dan de accounts van de NOS. Op welke manier betrekken zij hun doelgroep? Hoe gaan zij om met moderatie in de comments?