

Opbrengsten

Burgerdialoog over de rol van sociale media bij ordeverstoreningen

EMMA x ministerie van Justitie en Veiligheid

Juli 2025



Inleiding

In dit document zijn de opbrengsten van de burgerdialoog over de rol van sociale media bij openbare ordeverstoringen gebundeld. Inwoners uit het hele land gingen met elkaar in gesprek over de vraag: **wat kunnen overheid, bedrijven én burgers doen om ordeverstoringen die via sociale media worden aangejaagd, te voorkomen of te beheersen?**

In het kort

- Het doel van de burgerdialoog was om het inwonersperspectief op een complex maatschappelijk vraagstuk te verzamelen. Deelnemers deelden hun perspectieven op dilemma's en zochten gezamenlijk naar oplossingsrichtingen. Het traject had een raadplegend karakter.
- De burgerdialoog vond plaats in de periode tussen half mei en begin juli 2025 en bestond uit drie fysieke bijeenkomsten in Utrecht en een online bijeenkomst.
- De deelnemersgroep is samengesteld op basis van loting en vormde een afspiegeling van de Nederlandse samenleving qua leeftijd, geslacht en provincie.
- Ruim 120 deelnemers van 16 tot 85 jaar oud gingen zowel plenair als in kleine groepen met elkaar in dialoog vanuit uiteenlopende ervaringen, overtuigingen en perspectieven.
- De bijeenkomsten zijn georganiseerd en begeleid door bureau EMMA. Per bijeenkomst waren 10 gespreksbegeleiders aanwezig die zorgden dat elke deelnemer mee kon doen in het gesprek.

Over dit document

De oplossingsrichtingen in dit document zijn het resultaat van een intensief proces. Ze geven inzicht in de waarden, zorgen en ideeën van een breed samengestelde groep inwoners. De uitkomsten zijn geen blauwdruk voor beleid, maar bieden denkrichtingen voor hoe overheid, bedrijven én burgers gezamenlijk kunnen bijdragen aan een veilige, open en rechtvaardige online samenleving.

Het perspectief van inwoners is daarmee helder, en soms ook verdeeld. De duiding die deelnemers aan de oplossingsrichtingen geven is ook weergegeven in dit document. De taal en toon die deelnemers gebruikten op hun dialoogkaarten en werkbladen is zo veel mogelijk overgenomen.

Met de resultaten van de burgerdialoog krijgt het ministerie van Justitie en Veiligheid inzicht in hoe Nederlanders denken over een complex en gevoelig maatschappelijk vraagstuk.

Waarom een burgerdialoog op dit onderwerp?

Sociale media spelen een steeds grotere rol in de samenleving en kunnen bijdragen aan het ontstaan van ordeverstoringen in de publieke ruimte. De omgang met online aangejaagde openbare ordeverstoringen roept lastige vragen op over grondrechten, toezicht en verantwoordelijkheden. Omdat iedere inwoner met deze vraagstukken te maken krijgt in het dagelijks leven en ze fundamentele vrijheden raken, vindt het ministerie van Justitie en Veiligheid het belangrijk om inwoners actief bij dit vraagstuk te betrekken.

De burgerdialoog is onderdeel van een breder palet aan initiatieven. Er zijn handreikingen en analyses (o.a. fenomeenkaart, juridische kaders) gepubliceerd, en hulpmiddelen ontwikkeld (zoals het barrièremodel en afwegingstool (via CCV). Ook werkt het ministerie aan een wetsvoorstel over online-informatievergaring door de politie. Daarnaast worden werkgroepen, leerkringen en internationaal onderzoek (via het WODC) voorbereid.

Al deze inspanningen samen geven een rijk en veelzijdig beeld van hoe de samenleving, professionals en wetenschap kijken naar het fenomeen online aangejaagde openbare ordeverstoringen.

De bijeenkomsten

Bijeenkomst 1 stond in het teken van kennismaken met het vraagstuk en met elkaar. Deelnemers leerden van onderzoekers van de Utrecht Data School over de rol van sociale media in het publieke debat en van een criminoloog over online aangejaagde openbare ordeverstoringen. Dilemma's rondom vrijheid van meningsuiting, veiligheid, privacy en verantwoordelijkheid kwamen direct naar boven. En dat was aanleiding voor deelnemers om vanuit dilemma's met elkaar in gesprek te gaan.

Bijeenkomst 2 bood (online) verdieping via vijf deelsessies met duo-gesprekken met experts van de gemeente Amsterdam, Amnesty, Politie, Bits of Freedom, TikTok, RTV Noord, Netwerk Mediawijsheid, UvA, Tilburg University en NHLStenden. Zo kregen deelnemers vanuit verschillende invalshoeken inzicht in de dilemma's bij het vraagstuk. Denk aan 'privacy versus veiligheid', het duiden van berichten (wanneer is iets een dreiging), de verantwoordelijkheid van techbedrijven en de rol van burgers.

Bijeenkomst 3 stond in het teken van meningsvorming en dialoog. In groepjes verkenden deelnemers verschillende standpunten, formuleerden ze hun overwegingen, en werkten ze aan zogeheten dialoogkaarten: gestructureerde beschrijvingen van hoe zij naar het probleem kijken en welke oplossingsrichtingen zij voor zich zien. Deze dialoogkaarten vormden de basis voor de uiteindelijke opbrengsten.

Bijeenkomst 4 was gericht op verdieping en weging. De oplossingsrichtingen werden aangescherpt en besproken aan de hand van kritische vragen. Deelnemers gingen het gesprek aan over gevoelige thema's als vertrouwen in de overheid, veiligheid versus privacy en de rol van burgers zélf. Aan het eind van de dag gaven zij via een peiling aan welke (door hen zelf bedachte) oplossingsrichtingen op meer of minder steun konden rekenen.



Leeswijzer

Overzicht van de oplossingsrichtingen

6

Alle oplossingsrichtingen die deelnemers van de burgerdialoog hebben bedacht, onder elkaar per actor: overheid, (sociale media) bedrijven, media en burgers.

Oplossingsrichtingen inclusief toetsing, toelichting en kanttekeningen

9

De oplossingsrichtingen zijn tijdens de laatste bijeenkomst verrijkt aan de hand van verdiepende vragen en getoetst via Mentimeter, om te zien hoe breed elke oplossingsrichting gedragen wordt door de groep. Dit leverde aanvullende inzichten, nuances en soms een 'ander geluid' op van deelnemers die zich niet konden vinden in een oplossingsrichting. Deze oplossingsrichtingen zijn onderverdeeld per actor waar de oplossingsrichting betrekking op heeft.

1. Overheid

9

2. Bedrijven

12

3. Media

15

4. Burgers

17

'Langs de lijn' gesprek

19

Tijdens de laatste bijeenkomst spraken deelnemers over drie hoofdthema's: vertrouwen in de overheid, veiligheid versus privacy en de rol van burgers. Via een 'langs de lijn'-werkvorm kozen zij positie bij twee stellingen, gevolgd door een verdiepend gesprek over hun keuzes.

Overzicht van de oplossingsrichtingen

Rol van de overheid

1. Creëer een onafhankelijke instelling die toezicht houdt op naleving van richtlijnen, burgers serieus neemt in meldingen en waar nodig contact heeft met politie en burgemeester.
2. De overheid moet transparant maken welke berichten als dreiging worden beschouwd – ook om kritische burgers te beschermen tegen willekeur.
3. Als de overheid online de orde wil handhaven, moeten politiek en overheid veel vaker zélf het goede voorbeeld geven in respectvolle communicatie. Dus ook in toon, taal en gedrag op sociale media.
- 3a. Verbied mobieltjes in de eerste en tweede kamervergadering: ze twitteren daar om onrust te maken.
4. Zorg dat de ‘stille meerderheid’ en kwetsbare groepen beter gehoord worden, zodat zij zich niet vervreemden, we polarisatie tegengaan en ontsporing voorkomen.
- 4a. Bij online protesten of ordeverstoringen: luister naar de onderliggende boodschap die voortkomt uit onvrede, dat voorkomt een hoop ordeverstoringen.
5. Focus niet op Nederland, maar op Europa: breid Europese wetgeving en internationale samenwerking rondom techbedrijven en sociale mediaplatforms uit met bijvoorbeeld gedragscodes.
- 5a. Europeanen moeten zelf meer innoveren (zoals sociale media en regels daaromheen). Want dat kunnen we, en we zijn nu te afhankelijk van de VS en China.
- 5b. Zorg met de EU voor nieuwe richtlijnen om te voorkomen dat nieuwe sociale mediabedrijven in de toekomst een monopolie kunnen vormen.
6. Breng in kaart wie de (herhalende) online onruststokers zijn en doe daar wat mee.
- 6a. Overweeg of de straffen op online delicten (zoals opruiing, haatzaaien en discriminatie) nog wel streng genoeg zijn.

Rol van sociale mediabedrijven

1. De overheid moet zorgen voor een zo breed mogelijk online gesprek: stimuleer alternatieve platformen, zodat dat er meer keus is uit verschillende bedrijven en de macht niet bij een klein aantal bedrijven ligt.
2. Berichten op sociale media moeten standaard voorzien worden van disclaimers of contextlabels, zodat gebruikers beter kunnen inschatten wat ze lezen. Dus: verplichte context, net als bij (alcohol of gok-)reclame.
3. Online platforms moeten verplicht worden om transparanter te zijn over hoe ze ontworpen zijn (denk aan transparante algoritmes). En over hoe zij grenzen trekken en waarom bepaalde berichten wel of niet worden verwijderd.
4. Gebruik het geld dat techbedrijven verdienen, om de schade die ze veroorzaken te compenseren. Denk aan doorbelasting van schade bij het sociale mediaplatform waarop het begon.

5. Laat bedrijven verplicht meewerken en meebetalen aan preventie (mentale hulp, verslavingshulp, etc.).
6. Stel strengere leeftijdsverificatie in voor toegang tot sociale media – bijvoorbeeld via DigiD.
7. Burgers die herhaaldelijk online grenzen overschrijden, zouden moeten kunnen worden uitgesloten van bepaalde platformfuncties.

Rol van de media

1. Media moeten verplicht worden om ethische kaders op te stellen bij verslaggeving voorafgaand en tijdens ordeverstoringen.
2. Journalistieke media moeten zich blijvend onderscheiden van sociale media door zorgvuldigheid, hoor en wederhoor en reflectie – ook onder druk om te publiceren. Ze moeten terughoudend zijn, om escalaties te voorkomen.

Rol van burgers

1. De overheid moet maatschappelijke campagnes opzetten om verantwoord online gedrag te bevorderen. En om het verschil tussen een mening, dreiging en ordeverstoring duidelijk te maken. Bijvoorbeeld met voorbeeldsituaties of dialooggesprekken in buurten en scholen.
2. De overheid moet actief investeren in het bevorderen van mediawijsheid via het onderwijs.
3. De overheid moet ruimte bieden aan initiatieven van burgers en vaker in dialoog gaan, om beter te kunnen interpreteren wat er online gebeurt in het kader van ordeverstoringen.



Oplossingsrichtingen

1. Overheid



1. Creëer een onafhankelijke instelling die toezicht houdt op naleving van richtlijnen, burgers serieus neemt in meldingen en waar nodig contact heeft met politie en burgemeester.

Ik ben het hier...



Toelichting

- De instelling moet richtlijnen (zowel juridisch als fatsoensnormen) voor bedrijven toetsen, toezicht houden en observeren.
- Bij de instelling werken specialisten die op de hoogte zijn van online ontwikkelingen én de techniek: bij de lokale driehoek is die kennis er niet altijd.
- Zorg voor een online button waar mensen meldingen kunnen maken. Die moeten gefilterd worden op basis van urgentie.
- Kijk naar organisaties die al bestaan in Nederland – zorg dan wel voor meer bekendheid zodat mensen weten waar ze terecht kunnen om meldingen te maken.
- Denk aan een soort ombudsman-functie voor online gedrag.

Ander geluid

- Verdeeldheid over: zou dit een instelling vanuit de overheid moeten zijn, of juist een initiatief waarin overheid, bedrijven én burgers samenkomen?

2. De overheid moet transparant maken welke berichten als dreiging worden beschouwd – ook om kritische burgers te beschermen tegen willekeur.

Ik ben het hier...



Toelichting

- Er is publiek debat nodig over was als dreiging wordt ervaren en waar de grens van 'vrijheid van meningsuiting' ligt. Denk aan campagnes en meer dialooggesprekken.
- Laat gebruikers zelf actief kunnen melden wat ze toelaatbaar vinden en wat niet. Niet alleen rapporteren aan het social media platform, ook aan de overheid.
- Zorg voor transparantie door cases openbaar te maken en meer aandacht te hebben voor rechterlijke uitspraken die toetsen wat online mag en niet.
- Toets niet alleen op de intrinsieke ernst van het bericht (duidelijkheid van het bericht, bijvoorbeeld 'om 20u vechten op het Malieveld'), maar ook op de tractie van het bericht (de omvang/aantal likes/retweets etc.).

3. Als de overheid online de orde wil handhaven, moeten politiek en overheid veel vaker zélf het goede voorbeeld geven in respectvolle communicatie. Dus ook in toon, taal en gedrag op sociale media.

Ik ben het hier...



3a. Verbied mobieltjes in de eerste en tweede kamervergadering: ze twitteren daar om onrust te maken.

Ik ben het hier...



Toelichting

- Het goede voorbeeld is niet alleen dat politici beschaafder zouden moeten zijn, maar óók dat zij factchecken en op hun eerdere, onjuiste mening terug durven komen.
- Politieke figuren zouden zich zelf aan fatsoensnormen moeten houden: rustig en genuanceerd een inhoudelijk standpunt uitdragen. Dit gebeurt nu niet.
- Politici zorgen zelf voor opruiing en schade aan personen en bevolkingsgroepen.
- Geen eigenbelang boven het landsbelang verkiezen.

Kanttekening

- Belangrijk om onderscheid te maken tussen politici onderling en de overheidscommunicatie richting burgers (die is wel vaak netjes).

4. Zorg dat de 'stille meerderheid' en kwetsbare groepen beter gehoord worden, zodat zij zich niet vervreemden, we polarisatie tegengaan en ontsporing voorkomen.

4a. Bij online protesten of ordeverstoringen: luister naar de onderliggende boodschap die voortkomt uit onvrede, dat voorkomt een hoop ordeverstoringen.



Toelichting

- Maak van de ik-maatschappij een wij-maatschappij en geef als politiek het goede voorbeeld.
- De stille meerderheid consumeert sociale media, en manifesteert zich niet.
- Focus meer op het fysieke: wijkdialogen, straatcoaches (alles om sociale netwerken te versterken).
- Zet lokale burgerdialogen op met gemixte deelnemers op dit thema.

5. Focus niet op Nederland, maar op Europa: breid Europese wetgeving en internationale samenwerking rondom tech-bedrijven en sociale mediaplatforms uit met bijvoorbeeld gedragscodes.

5a. Europeanen moeten zelf meer innoveren (zoals sociale media en regels daaromheen). Want dat kunnen we, en we zijn nu te afhankelijk van de VS en China.

5b. Zorg met de EU voor nieuwe richtlijnen om te voorkomen dat nieuwe sociale mediabedrijven in de toekomst een monopolie kunnen vormen.



Toelichting

- Regelgeving moet niet gebonden zijn aan landsgrenzen, want dat zijn sociale media ook niet.
- Sneller opschalen: het lijkt nu aan snelheid te ontbreken. Vanuit Europa is het speelveld groter.
- Kijk naar voorbeeldlanden in de EU waarin dit al goed gaat.

Kanttekening

- Maar als er in Nederland al geen overeenstemming is over wat er moet gebeuren, zal dit in Europa nog wel langer duren.

6. Breng in kaart wie de (herhalende) online onruststokers zijn en doe daar wat mee.

6a. Overweeg of de straffen op online delicten (zoals opruiing, haatzaaien en discriminatie) nog wel streng genoeg zijn.



Toelichting

- Onderzoek wat de beïnvloedbare factoren zijn bij onruststokers en zet daar actie op.
- Communiceer de straffen duidelijker en vergroot de pakkans online.

Ander geluid

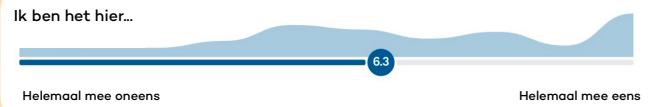
- Het heeft geen zin om de groep onruststokers in kaart te brengen: er gebeurt veel in de anonimiteit en dat wordt alleen maar erger wanneer je dit doet. Dus heeft dit het gewenste effect?

Oplossingsrichtingen

2. Bedrijven



1. De overheid moet zorgen voor een zo breed mogelijk online gesprek: stimuleer alternatieve platformen, zodat dat er meer keus is uit verschillende bedrijven en de macht niet bij een klein aantal bedrijven ligt.



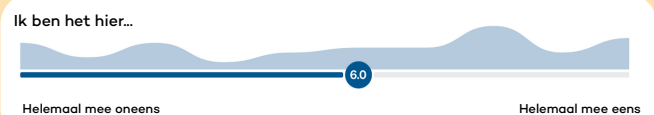
Toelichting

- Organiseer dit Europees. En minder winst-gedreven.
- De overheid moet niet stimuleren, maar reguleren: zorg dat bedrijven bijdragen aan de maatschappij. Het moet minder vrijblijvend zijn voor de bedrijven.
- Doorbreek het monopolie van de huidige bedrijven.
- Stimuleer meer innovatie rondom sociale media platformen, zodat er meer keuze is voor burgers.
- Denk aan subsidies voor innovatieve start-ups op het gebied van sociale media.

Ander geluid

- Meer regelgeving lijkt ons effectiever dan meer platformen.

2. Berichten op sociale media moeten standaard voorzien worden van disclaimers of contextlabels, zodat gebruikers beter kunnen inschatten wat ze lezen. Dus: verplichte context, net als bij (alcohol of gok-)reclame.



Toelichting

- Het label zou moeten gaan over de bron (waar komt dit vandaan?). Niet of iets wel/niet waar is: dat moeten mensen zelf bepalen.
- Dit zou moeten voor berichten van influencers en bedrijven. Maar censuur moet worden voorkomen door berichten van 'normale burgers' niet van disclaimers te voorzien.

Ander geluid

- Zet liever in op disclaimers per platform, in plaats van per bericht.
- Investeren in mediawijsheid is effectiever: laat burgers zelf onderscheid maken.

3. Online platforms moeten verplicht worden om transparanter te zijn over hoe ze ontworpen zijn (denk aan transparante algoritmes). En over hoe zij grenzen trekken en waarom bepaalde berichten wel of niet worden verwijderd.



Toelichting:

- Niet alleen transparante algoritmes, maar ook simpelere algoritmes. Denk aan 'nieuwste berichten eerst', en dat dat dan ook daadwerkelijk zo is.
- De overheid (zoals de Autoriteit Consument en Markt) zou hier toezicht op moeten houden. Europees regelen (zoals GDPR).
- De onafhankelijke toezichthouder moet toetsen op basis van meldingen en audits.

4. Gebruik het geld dat techbedrijven verdienen, om de schade die ze veroorzaken te compenseren. Denk aan doorbelasting van schade bij het sociale mediaplatform waarop het begon.



Toelichting

- Doel zou moeten zijn om bedrijven te motiveren om maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen, regels toe te passen en die na te leven.
- Dit zou via de EU geregeld moeten worden.

Ander geluid

- Denk eerder aan boetes om techbedrijven aan de wet te houden.
- Is het niet slimmer om de personen die begonnen verantwoordelijk te houden? Zeker als het intentioneel was.

5. Laat bedrijven verplicht meewerken en meebetalen aan preventie (mentale hulp, verslavingshulp, etc.).

Ik ben het hier...

6.2

Helemaal mee oneens

Helemaal mee eens

Toelichting

- Bedrijven moeten meer bewust gemaakt worden van de schadelijke effecten van hun praktijken. Tegelijkertijd kunnen burgers in campagnes dan meer bewust gemaakt worden van hun verantwoordelijkheid (stop, denk, doe).

Ander geluid

- Ander idee: zet toezichthouders in om te zorgen dat het aantal mentale klachten dat door platformen ontstaan omlaag gaat. Wellicht een disclaimer 'je zit al X uur op TikTok, pas op' - Maar... eindverantwoordelijkheid ligt bij burgers.

Kanttekening

- Dit zorgt er hopelijk voor dat platformen positiever gaan bijdragen aan de maatschappij, maar heeft geen link met het voorkomen van ordeverstoringen.

6. Stel strengere leeftijdsverificatie in voor toegang tot sociale media – bijvoorbeeld via DigiD.

Ik ben het hier...

7.4

Helemaal mee oneens

Helemaal mee eens

Toelichting

- Enerzijds: goed idee om te voorkomen dat nepaccounts worden gebruikt om ordeverstoringen te organiseren of viraal te laten gaan. Anderzijds: wel een heel grote inbreuk op privacy.
- DigiD zou alléén voor leeftijd moeten worden gebruikt, niet voor andere persoonsgegevens.

Ander geluid

- Gebruikers die écht kwaad willen, vinden altijd wel een weg (via het dark web of ongecontroleerde platformen).

7. Burgers die herhaaldelijk online grenzen overschrijden, zouden moeten kunnen worden uitgesloten van bepaalde platformfuncties.

Ik ben het hier...

7.2

Helemaal mee oneens

Helemaal mee eens

Toelichting

- De regels en richtlijnen zouden door de EU moeten worden opgesteld, maar de techbedrijven zouden deze zelf moeten handhaven.
- Het gaat dan niet alleen om juridische richtlijnen, maar ook om fatsoensnormen.

Ander geluid

- Uitsluiting leidt ook tot extremen, en het is juist belangrijk dat iedereen meedoet.
- Burgers 'straffen' is lastig: hebben ze zelf wel door dat ze door algoritmes beïnvloed worden?

Kanttekening

- Lastig: wie krijgt de bevoegdheid om dit te besluiten?
- De regels en consequenties zouden voor alle platformen gelijk moeten zijn om 'reizigers/overstappers' naar andere platformen te voorkomen.

Oplossingsrichtingen

3. Media



1. Media moeten verplicht worden om ethische kaders op te stellen bij verslaggeving voorafgaand en tijdens ordeverstoringen.



Toelichting

- Journalisten zouden bij moeten dragen aan 'rust' in de samenleving via een feitencheck. Niet echoën wat er op sociale media speelt, en oog hebben voor de toon van verslaggeving.
- Journalisten moeten alert blijven op dat er niet alleen extreme meningen geuit worden. Meer verschil daarin.
- Geen sensatiekoppen als de veiligheid in het geding is.
- Die ethische kaders kunnen worden opgesteld door een intervisiegroep die tegelijkertijd kan zorgen dat de persvrijheid wordt geborgd. Die groep zou samengesteld kunnen zijn uit verslagleggers van verschillende media waarin men samen terugkijkt op situaties: wat ging er goed, wat kan er beter?
- We hopen dat deze ethische kaders er al zijn.

2. Journalistieke media moeten zich blijvend onderscheiden van sociale media door zorgvuldigheid, hoor en wederhoor en reflectie – ook onder druk om te publiceren. Ze moeten terughoudend zijn, om escalaties te voorkomen.



Toelichting

- Journalistieke media moet niet speculeren.
- Veroordeel anti-sociaal gedrag, maar blijf ook herinneren dat bijvoorbeeld demonstratierecht belangrijk is.
- Laat media evalueren en in retrospectief beoordelen of de publicatie de juiste keuze was én dit openbaar maken.
- Niet live uitzenden bij (door sociale media aangejaagde) ordeverstoringen, want dan komen er nog meer mensen op af en krijgen de onruststokers extra aandacht.
- Live beelden wél beschikbaar maken tijdens demonstraties, maar niet tijdens ordeverstoringen.
- Nadenken over negatieve gevolgen van publiceren.
- In journalistieke opleidingen moet hier aandacht voor komen. Ook voor empathisch vermogen.
- Ook aandacht voor positieve bekrachtiging: wat je aandacht geeft, groeit.

Oplossingsrichtingen

4. Burgers



1. De overheid moet maatschappelijke campagnes opzetten om verantwoord online gedrag te bevorderen. En om het verschil tussen een mening, dreiging en ordeverstoring duidelijk te maken. Bijvoorbeeld met voorbeeld-situaties of dialooggesprekken in buurten en scholen.

Ik ben het hier...

Helemaal mee oneens

8.9
Helemaal mee eens

Toelichting

- Zo'n campagne moet uitnodigend zijn: in begrijpelijke taal, voor jong en oud.
- Goed voorbeeld: nummer van Meau ('stukje van mij' - KPN campagne)
- Geef voorbeelden van goed gedrag versus ongewenst gedrag
- Denk ook aan dialoogavonden inclusief sprekers in buurthuizen, scholen, bibliotheken. De media kan hier verslag van doen.
- Stimuleer de dialoog ook in kleiner verband (tussen ouder en kind). Geef ouders daar handvatten voor door te linken naar een website. Als gezinnen er thuis over spreken, maakt dat het effectiever.

2. De overheid moet actief investeren in het bevorderen van mediawijsheid via het onderwijs.

Ik ben het hier...

Helemaal mee oneens

8.9
Helemaal mee eens

Toelichting

- Maak mediawijsheid een verplicht onderdeel van het lesprogramma.
- Het gaat niet alleen om jongeren: neem ook ouders en ouderen actief mee! Zij hebben hier ook een verantwoordelijkheid in. Sommige generaties (boomers en millennials) hebben hier nooit les over gehad.
- Zet hiervoor gespecialiseerde docenten in, geen mensen inroosteren die nog een paar uur over hebben.

Ander geluid

- Verbied het gebruik van mobiel op middelbare scholen.

Kanttekening

- Dilemma: het is een lastig meetbaar effect: de harde kern die bewust uit is op een ordeverstoring bereik je er niet mee. Het gaat om een cultuuromslag online.

3. De overheid moet ruimte bieden aan initiatieven van burgers en vaker in dialoog gaan, om beter te kunnen interpreteren wat er online gebeurt in het kader van ordeverstoringen.

Ik ben het hier...

Helemaal mee oneens

7.7
Helemaal mee eens

Toelichting

- Het fenomeen burgerberaad kan misschien helpen. Op landelijk, provinciaal en gemeentelijk niveau. Is een toevoeging op huidige democratie.
- Als je het principe van deze burgerdialoog verder uitwerkt, breng je de overheid en samenleving samen om gesprek op gang te brengen.

Tot slot: er is vaak gesproken over een veilige online omgeving. Hoe ziet die eruit?

Toelichting

- Met respect, niet op de persoon, veel voorbeeldgedrag,
- Een veilige online omgeving ziet eruit zoals de fysieke samenleving: met waarden en normen en juridische kaders. Daar hoort ook eigen corrigerend vermogen bij.
- Bij een veilige online omgeving hoort ook: weten wie er achter de berichten zit.
- Een duidelijke meldingsfunctie 'dit is niet oke' met melding naar de overheid in plaats van naar platformen.

‘Langs de lijn’ gesprek





“Eerst kreeg iedereen dezelfde informatie over wat sociale media nou eigenlijk zijn en wat ze kunnen veroorzaken. En daardoor konden we er vervolgens onderling over in gesprek, allemaal met dezelfde basiskennis.”

'Langs de lijn' gesprek

Tijdens de laatste bijeenkomst gingen deelnemers plenair in gesprek over drie thema's die vaker terug zijn gekomen. Dit zijn de thema's **vertrouwen in de overheid**, **veiligheid versus privacy** en **de rol van burgers**.

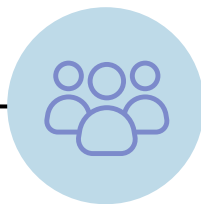
In het gesprek 'langs de lijn' nam men positie in ten aanzien van twee stellingen, op een lijn op de vloer in de zaal. Hieronder is weergegeven hoe de groep zich verhiel tot de stellingen. Waar bevonden zich meer of minder deelnemers? Nadat de deelnemers positie innamen, vond er een gesprek plaats waarin de stellingen en gekozen posities van deelnemers toegelicht konden worden.

1. Vertrouwen in de overheid

Ik vertrouw erop dat de overheid rechtvaardig handelt in het algemeen belang.



'Ik sta hier omdat ik denk dat de overheid de beste partij is om dit onderwerp aan toe te vertrouwen. Je wil dit niet aan commerciële partijen toevertrouwen.'



'Ik vertrouw de overheid wel. Maar er kunnen ook dingen het systeem insluipen, denk aan de toeslagenaffaire. Het systeem kan ons laten struikelen, daar moeten we scherp op zijn.'

'Ik heb vertrouwen in de overheid, ze hebben het goede met ons voor. Toch maken ze het vaak niet waar. Daarom sta ik in het midden.'

'Ik denk dat belangrijk is dat er meer dialoog komt tussen burgers en overheid, omdat de overheid te bureaucratisch is geworden en teveel op zichzelf staat.'

Ik vertrouw de overheid hierin maar zeer beperkt.



'De overheid doet vaak negatief over burgers, en ze zien altijd het negatieve. Zie ook het positieve, luister naar mensen en vertrouw de burger. Dankzij de burger zit de overheid waar ze zitten.'

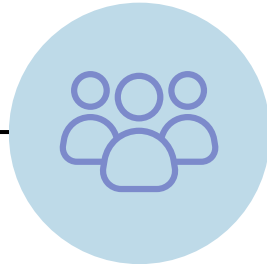
'De overheid als instituut doet zijn best, maar door de digitale middelen behandelen ze mensen niet meer als mensen. Bepaalde groepen sluiten ze uit, zetten ze op een zijspoor of gaan ze monitoren. Daarom heb ik er weinig vertrouwen in dat ze in de huidige situatie dit goed kunnen oplossen.'

2. De overheid en ethische kaders voor online gedrag

De overheid moet kaders voor online gedrag opstellen.



“Ik denk dat het bij de overheid allemaal samenkomt. De overheid moet het voorbeeld geven en de eerste stap zetten. Want wie doet dat anders?”



“Ik vind wel dat het uit de samenleving moet komen, maar mét sturing van de overheid. Zodat we als land een ethisch kader hebben waaruit we kunnen leven.”

“Het maakt uit of je het over ethische kaders of juridische kaders hebt. Ethische kaders moeten samen met de samenleving worden gemaakt. Voor juridische kaders is het logisch dat het initiatief bij de overheid ligt.”

Ethische kaders moeten vooral vanuit de samenleving komen, zonder sturing van de overheid.



“De overheid moet niet sturen op de publieke opinie. De overheid is er voor wetgeving. Het opstellen van ethische kaders is echt aan de mensen zelf.”

“Kaders liggen er soms al. Moderators van FB-groepen hebben vaak al regels opgesteld. Die liggen er al, haal die op. Wat is gemeenschappelijke deler? Verspreid die. De overheid moet niet bepalen of wij ons fatsoenlijk gedragen. Dus om te stimuleren. Als het om juridische kaders gaat is het anders. Maar ethische kaders, die wil ik niet van de overheid horen.”

Verdiepende vraag: Hoe zou die samenwerking tussen overheid en burgers er dan uit kunnen zien?

“De overheid moet goed luisteren door bijvoorbeeld burgerberaad naar wat de burger brengt naar de overheid, in plaats van andersom.”

“Vaker in dialoog gaan helpt.”

3. Veiligheid versus privacy: online monitoren

Ik vind het goed als de overheid actief online meekijkt op mogelijke dreigingen



“Ik vind het goed als de overheid online meekijkt op publieke kanalen, maar niet op privékanalen.”

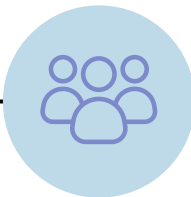
‘De overheid mag best meer meekijken met berichten, maar als het om privéberichten gaat moet de rechter erover beslissen of dat mag. Net als met telefoontaps.’

Verdiepende vraag: Moeten opruiende berichten verwijderd worden?

“Het lijkt me onverstandig om die opruiende berichten te verwijderen, want de berichten zijn toch al aangekomen en hebben dus al effect gehad.”

“Ja, maar mensen moeten eerst zelf de kans krijgen om ze te verwijderen.”

“Het is beter om erover in gesprek te gaan, in plaats van ze te verwijderen. Door het gesprek te voeren kan er op de lange termijn een positieve verandering plaatsvinden.”



“Ik vind het goed als de overheid meekijkt, maar enkel op uitzonderingsgevallen. Ze kunnen dat beoordelen op metadata, of naar de inhoud van berichten. Het daadwerkelijk monitoren van alle berichten is te moeilijk. Eigenlijk zou ik niet willen dat de overheid toegang heeft tot privéberichten.

“De overheid moet niet meekijken in de berichten van allerlei mensen, dan krijg je Chinese toestanden.”

Verdiepende vraag: Als de overheid online meekijkt, zien zij ook 'niet-opruiende' berichten. Hoe kijken jullie daar tegenaan?

“Als het om privéberichten gaan, is het hetzelfde als een 'tap' op een telefoonlijn zetten. Als dat gebeurt, moet dat heel goed verantwoord worden.”

“Dat lijkt me juist een van de redenen dat de overheid niet in onze persoonlijke sociale mediakanalen moet kijken, want dan gaan ze alles meelesen en komt onze privacy in geding. Het overgrote deel van de posts heeft niets te maken met ordeverstoringen.”

“Ik denk dat het veiliger is als een algoritme dat doet, dan wanneer een persoon dat doet.”

De overheid moet absoluut niet actief meekijken op mogelijke dreigingen, dat schaadt de privacy te veel.



“Ik denk dat de infrastructuur die hiervoor nodig is, om dit te laten gebeuren, niet aangelegd moet worden. De overheid weet al heel veel over ons als burgers. Die infrastructuur kan ook voor verkeerde doeleinden gebruikt worden.”

4. Veiligheid versus privacy: modereren door bedrijven

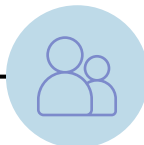
Bedrijven moeten verplicht streng modereren en content verwijderen als die schadelijk is.



“Ik vind dat bedrijven verplicht zijn om streng te controleren. Zij verdienen er geld aan, en hebben dus een grote verantwoordelijkheid.”

“We hebben eerder al gezien dat burgers wél wat kunnen tegen de sociale mediabedrijven. In 2016 zijn er ook richtlijnen opgesteld voor de bedrijven naar aanleiding van protesten. Daarom moeten we dat blijven doen.”

Bedrijven zijn niet verantwoordelijk voor wat er op hun platforms gebeurt: modereren is aan gebruikers zelf.



“Bedrijven moeten zelf ook meedenken wat er nodig is om te modereren. Toch moeten burgers ook zelf kijken naar wat ze eigenlijk aan het doen zijn op het internet. Vrijheid van meningsuiting is een recht, toch hoeft je niet alles te zeggen.”

Verdiepende vraag: wie zou moeten bepalen wanneer een bericht schadelijk is?

“We moeten ons er bewust van zijn dat sociale mediabedrijven onze aandacht willen houden, en dus content promoten die die aandacht vasthoudt. We zijn allemaal beïnvloedbaar voor content die je in een hoek drukt. Daar heb je zelf geen invloed op. Hierop moet gehandhaafd worden, aan de hand van kaders die zijn opgesteld door de overheid.”

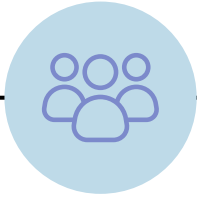
“De wet bepaalt wanneer iets schadelijk is.”

5. De rol van burgers zelf

De verantwoordelijkheid op dit thema ligt vooral bij de overheid en bedrijven

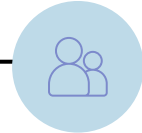


“Ik vraag me af wat de invloed is die je als burger kunt hebben op zo'n bedrijf. Alleen de overheid kan daar dus invloed op hebben, en is dus verantwoordelijk.”



“Ik vind het belangrijk dat je zelf moet kunnen bijdragen aan een veilige omgeving. Toch is niet iedereen daartoe in staat. Daarom moet de overheid daarbij helpen, want je kan niet verwachten dat iedereen dat kan.”

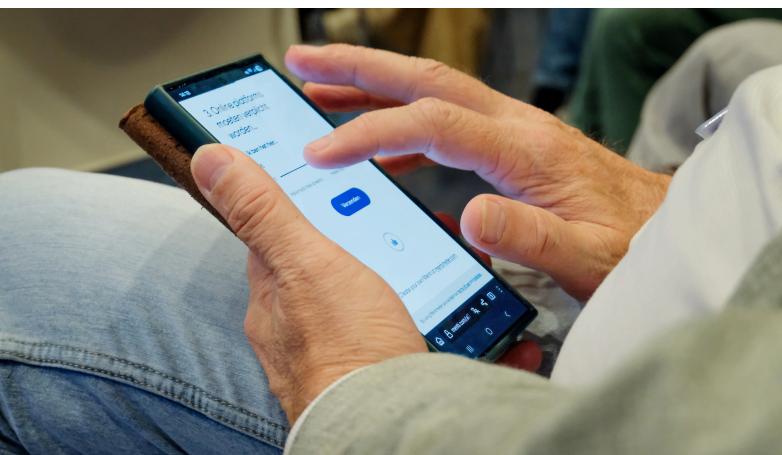
Burgers moeten zélf actief bijdragen aan een veilige online omgeving



“Je bent zelf verantwoordelijk voor wat je post, dus ik vind het ook logisch dat je hieraan moet bijdragen.”

Verdiepende vraag: wat zou je helpen als burger om je rol in dit proces beter te kunnen vervullen?

“Ik denk dat je als burger een plek moet hebben waar je misstanden kunt melden en melding van berichten kan maken, zodat het gereguleerd kan worden.”





Colofon

De burgerdialoog is in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid uitgevoerd door bureau EMMA.

EMMA

Wijnhaven 88 | 2511GA Den Haag

info@emma.nl

070-87 00 460

Fotografie

Patrick van den Hurk en Roderik Rotting