



Dienst Publiek en Communicatie
Ministerie van Algemene Zaken

Aan de slag!

Trends en implicaties
voor overheidscommunicatie 2021

Inhoud

Aan de slag! 3

1 Inzicht in veranderingen 4
Trendcurve 6

2 Opkomen voor idealen 11
#onzekerheid #aliertheid

3 Van doelgroep naar mensen 19
#verschillen #scheidlijnen

4 Overheid op drempel burn-out 25
#overheidsburn-out

5 Een stap terug voor de overheid 31
#initiatiefrijik

6 Journalistiek komt onder druk 36
#journalistiek

7 Meer rust en echt contact 42
#balansonline-offline

8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen 47
#digitalemacht

Bronnen 53

Aan de slag!

Onzekerheden die veel mensen ervaren, vragen om een overheid die zorgen serieus neemt en ten dienste staat van alle Nederlanders. Het vraagt ook om een communicatiediscipline die de dialoog met iedereen open houdt. Communicatieadviseurs zijn gewend om doelgroepen in te delen, terwijl mensen niet graag in hokjes geplaatst willen worden. Benader mensen niet als lid van een doelgroep, maar als mens! Inclusie en inclusieve communicatie blijven belangrijk en actueel, net als heldere taal en het onderbouwen van keuzes.

De overheid heeft lang niet altijd een centrale rol: bij participatie en publiek-private samenwerkingen is de rol vaak nog wel duidelijk, maar steeds vaker zal ook meebewogen moeten worden met initiatieven van buiten de overheid. Laat werkwijzen soms los of stel ze (intern) ter discussie. Dat geldt ook voor grenzen binnen en tussen overheidsorganisaties: die zijn voor burgers niet zo relevant. Denk breder dan de eigen bestuurslaag of het eigen beleidsterrein en zoek samenwerking in beleid, dienstverlening en communicatie.

Het regisseren van communicatie wordt steeds moeilijker door versnippering van het medialandschap. Naast journalistieke bronnen winnen niet-journalistieke bronnen aan belang. Stem boodschap en communicatievorm nauwkeurig af op ieder kanaal, en stel op eigen communicatiekanalen authentieke informatie beschikbaar. Informatie en boodschappen van de overheid worden kritisch gewogen aan de hand van andere, al dan niet juiste, informatie. Er is geen ruimte voor onduidelijkheid, verborgen belangen of motieven: alle communicatie moet oprecht en authentiek zijn. De communicatiediscipline maakt kennis met steeds meer online en digitale toepassingen. Dit vraagt niet alleen om kennis van het digitale domein, het opdoen van ervaring met nieuwe toepassingen en oog hebben voor behoeften en gemak voor gebruikers. Het vraagt ook meer aandacht voor grotere maatschappelijke en ethische discussies die ontstaan door nieuwe toepassingen. Tegelijk blijft offline dienstverlening belangrijk: er is behoefte aan persoonlijk contact als tegenhanger van de online overkill.


Deze flinke opgave voor de communicatiediscipline komt voort uit actuele trends en ontwikkelingen die in deze publicatie worden beschreven. Deze vormen de onderbouwing voor de implicaties: hoe je vanuit de communicatiediscipline met de ontwikkelingen kan omgaan. Aan de slag!

Trendteam DPC

Kasper Heijting

Marit Groeneveld


Tessa Dahlmans

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

1

Inzicht in veranderingen

Trendcurve 


- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Het cluster Communicatieonderzoek van Dienst Publiek en Communicatie (DPC) publiceert sinds 2013 trendanalyses.^{1, 2, 3} Deze trendanalyses hebben als doel bij te dragen aan betere overheidscommunicatie die aansluit op de laatste ontwikkelingen. De analyses zijn het vertrekpunt voor de ontwikkeling en innovatie van het communicatievak bij de Rijksoverheid. Deze nieuwe publicatie bevat de actuele stand van zaken. Je leest in deze publicatie de laatste ontwikkelingen op een zevental trends en wat deze betekenen voor de communicatiediscipline: de implicaties. Om die implicaties gaat het uiteindelijk, want daarmee kun je aan de slag: ze bepalen wat je kan doen in het dagelijks werk, waarop je je kan voorbereiden en waarin je je kan gaan verdiepen.

Trends en implicaties voor de overheidscommunicatie

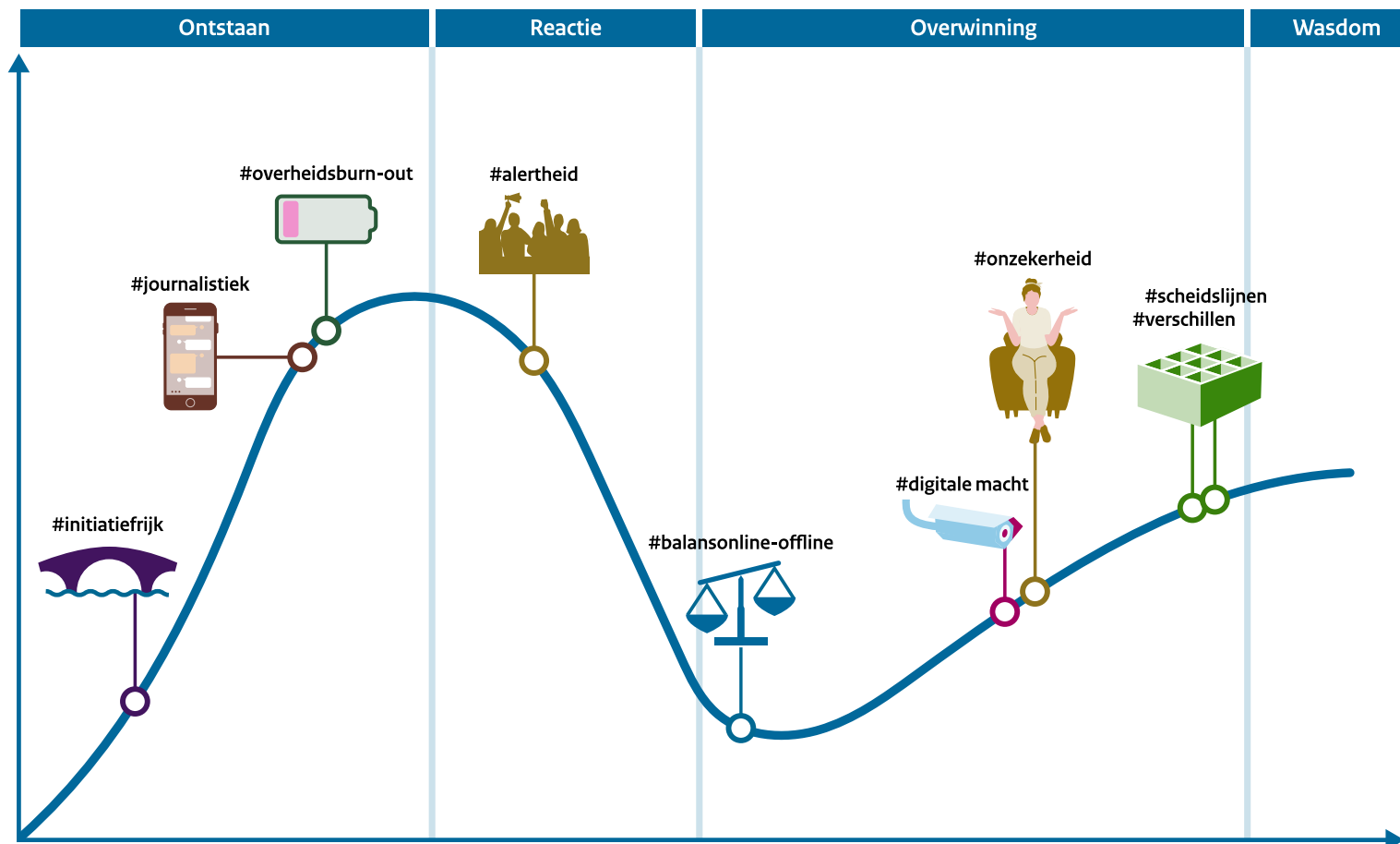
De actuele trends zijn gegroepeerd in zeven hoofdstukken. Per hoofdstuk is eerst een korte samenvatting te lezen van de belangrijkste ontwikkelingen op de beschreven trend(s). Ook zijn de gevolgen die deze ontwikkelingen hebben voor de overheid, overheidscommunicatie en ook jouw werk als communicatiemedewerker per hoofdstuk beschreven. We raden je aan om het rapport in z'n geheel te lezen. Hierdoor krijg je het beste beeld van de ontwikkelingen en wat ze voor jou betekenen als communicatiemedewerker. Maar lees in ieder geval de korte samenvattingen boven elk hoofdstuk en het blokje met de gevolgen voor jouw werk in de overheidscommunicatie.

De ontwikkeling van een trend kan snel gaan, maar kan ook vele jaren of zelfs decennia duren. Trends ontstaan en groeien door bijvoorbeeld (nieuwe) maatschappelijke, economische en technologische ontwikkelingen. Ook de coronacrisis past hierbij: niet als een communicatietrend, maar wel als een van de factoren die gevolgen heeft voor de (communicatie)trends.

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Trendcurve



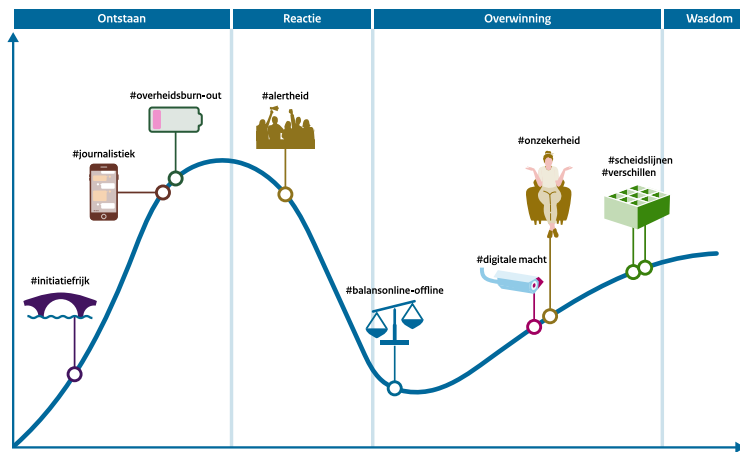
[Uitleg](#) 

Trendcurve

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Zo gebruik je de trendcurve

Trends kunnen verschillende typen gevolgen of implicaties hebben voor het communicatievak. Dat hangt samen met de ontwikkelingsfase waarin een trend zit. De ontwikkelingsfasen kun je terugvinden in de trendcurve (zie ook de figuur op pagina 6).



Deze curve geeft aan in welke fase van ontwikkeling trends zitten. Op basis van wat we bij het inventariseren van de trends tegen zijn gekomen, hebben we de trends een plek gegeven in de curve. Er zijn vier fases, en daarmee ook vier soorten implicaties:

- Ontstaansfase: een nieuwe trend komt op, en de verwachtingen over de trend groeien snel. Hoe de trend precies uitpakt, is nog niet duidelijk en in het (communicatie-)werk zijn er nog niet veel concrete praktijkvoorbeelden te zien.

Deze fase vraagt vooral om nieuwsgierigheid: ga bijvoorbeeld nadenken over de mogelijke toekomstscenario's, en welke voorbereidingen je kan treffen voor wat komen kan.

- Reactiefase: na een top in de curve waarin de verwachtingen hoog zijn komt een periode van reactie. Mogelijke tegen-trends komen op, maar soms ook de vraag of de trend de hoge verwachtingen uit de ontstaansfase zal waarmaken. Sommige trends zullen in deze fase wegvallen. In deze fase is het nuttig om te kijken naar wat niet, maar ook wat juist wel werkt. Het kan lastig zijn: zeker in de buurt van de top is de druk op snelle implementaties groot, terwijl in de helling naar beneden vooral kritiek luid kan klinken.
- Overwinningsfase: de trend ontwikkelt zich verder en er komen steeds vaker voorbeelden van situaties waarin de trend zich doet gelden, of van succesvolle toepassingen. Deze fase vraagt om experimenteren, het opschalen van successen en leren van de eerste ervaringen.
- Wasdomsfase: de ontwikkeling dringt door tot de kern van het dagelijks leven en het (communicatie-)werk. Als je in deze fase nog niet aan de slag bent gegaan met implicaties, dan lig je eigenlijk achter op de ontwikkelingen. Sluit dan snel aan bij de praktijk van bijvoorbeeld een andere (overheids)organisatie die al verder is.

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Wat zijn trends en hoe volgt DPC ze?

Een trend is een ontwikkeling die zich gedurende een tijd ontvouwt, en vaak ook meetbaar is. Denk aan een toename van het aandeel mensen met overgewicht in de bevolking. Zo'n trend geeft aanleiding tot actie, bijvoorbeeld beleid dat gericht is op een gezondere leefstijl. Beleid is dus niet een trend: het is er vaak een resultaat van. Bij de trends in deze publicatie is een belangrijk filter toegepast: de trend moet gevolgen (implicaties) kunnen hebben voor het communicatievak bij de (Rijks)overheid. De trends zelf horen bij maatschappelijke, politieke, technologische, demografische, economische en juridische ontwikkelingen, die vaak landsgrenzen overschrijden. Sommige zorgen voor structurele veranderingen (bijvoorbeeld door technologische innovaties), andere zijn van tijdelijke aard (bijvoorbeeld schommelingen in het economisch tij). De uitbraak van corona heeft ook invloed door bijvoorbeeld een ontwikkeling te versnellen. De verleiding is groot om corona te vergelijken met grote gebeurtenissen in de wereldgeschiedenis (zoals de val van de Muur, de Wereldoorlogen of 9/11): 'voor corona' versus 'na corona'. Het is op dit moment nog de vraag of een dergelijke vergelijking terecht is, maar corona zorgt inmiddels wel voor duidelijke en mogelijk langdurige gevolgen. Deze gevolgen zijn in deze publicatie benoemd waar dat aan de orde is.

DPC volgt alle ontwikkelingen inmiddels continu door het monitoren van veel en diverse bronnen, zoals:

- Nieuwsberichten
- Vakbladen en vakliteratuur
- Onderzoeksrapporten van overheidsorganisaties
- Onderzoeksrapporten van overige organisaties en bedrijven
- TV-programma's
- Podcasts en blogs
- Interviews met experts en wetenschappers binnen en buiten de communicatiediscipline
- Inzichten uit andere trendstudies en verkenningen
- Tips en ervaringen uit de praktijk van collega's en vakgenoten
- Gebeurtenissen in het dagelijks werk en (privé)leven

In dit rapport staan bronvermeldingen bij passages waar gebruik is gemaakt van een specifieke bron of waar een bron meer informatie over een onderwerp bevat. Naast de in dit rapport vermelde bronnen, zijn honderden andere bronnen geraadpleegd.

Deze trends staan niet meer in de curve

Verschillende trends in deze publicatie zijn niet nieuw: in eerdere trendpublicaties van DPC kwamen ze ook al aan bod. In dat geval zijn er nieuwe ontwikkelingen over deze trend te melden. In dit rapport staat de actuele stand van zaken van bestaande en nieuwe trends. In de afgelopen jaren zijn enkele trends tot wasdom gekomen of stilgevallen. Deze komen daarom nu niet meer uitgebreid aan bod.

Dat betekent natuurlijk niet dat ze niet belangrijk meer zijn, maar wel dat ze een vast onderdeel zijn geworden (of zouden moeten zijn) van het dagelijks leven en werk in de communicatiediscipline. Trends die nu niet meer in de curve staan zijn:


- De trend waaruit volgde dat het kwetsbare vertrouwen in de overheid op het spel staat, beschreven we voor het laatst in de publicatie van 2017. Sindsdien is deze trend tot wasdom gekomen: het is een vast gegeven geworden dat vertrouwen onder druk staat. Om deze reden kreeg ‘vertrouwen’ in 2019 al geen plek meer in de trendpublicatie, en keert deze ook nu niet meer terug in de publicatie.
- Verschillende technologische trends, zoals kunstmatige intelligentie, robotisering, hyperpersonalisatie, privacy-bewustzijn en augmented reality bestaan al een tijd, maar blijven permanent in ontwikkeling. Er komen telkens nieuwe tools en toepassingen beschikbaar, waardoor deze ontwikkelingen als trend richting wasdom gaan. Net als in vorige rapporten blijft het advies ongewijzigd om deze toepassingen aandacht te geven en waar mogelijk ze in te passen in het werk. Wel dragen deze trends bij aan de

urgentie van #digitaalmacht en #balansonline-offline: trends die nog wel volop in ontwikkeling zijn en die nu wel uitgebreid onze aandacht krijgen.

- In 2017 bevatte het trendrapport de trend #blockchain. Deze liet te weinig ontwikkelingen zien, en werd daarom in 2019 niet opnieuw in de publicatie opgenomen. Het trendteam houdt ontwikkelingen rond de blockchain nog wel in de gaten, maar op dit moment is er nog niet voldoende reden om deze trend weer in de curve op te nemen. Die afweging kan veranderen zodra ontwikkelingen versnellen. Binnen het hoofdstuk #digitaalmacht wordt het onderwerp daarom wel kort benoemd.
- De trend #desinformatie is in de afgelopen jaren tot wasdom gekomen. In het hoofdstuk over #journalistiek komt aan de orde hoe dat ook de communicatiediscipline raakt: preventie door mensen bewuster te maken over hoe desinformatie werkt, het verder verstevigen van de informatiepositie van de overheid en effectief reageren op desinformatie.
- In 2019 brachten we ‘inclusie’ als trend naar voren. Inclusie is nu als implicatie terug te vinden bij de trends die het urgent en actueel hebben gemaakt: ‘verschillen’ en ‘scheidslijnen’.


En dan nu: aan de slag!

Uiteindelijk gaat het om de veranderingen in het communicatievak. Wat betekenen ze voor jouw werk? Hoe kun je omgaan met de veranderingen? Hoe bereid je je daarop voor?

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden
en fundamentele vragen
- Bronnen

Vanuit DPC ondersteunt het cluster Communicatieonderzoek bij het vinden van antwoorden op deze vragen. Neem voor vragen daarover of hulp daarbij contact op via communicatieonderzoek@minaz.nl. Naast deze publicatie zijn workshopmaterialen, presentaties en werksessies beschikbaar om aan de slag te gaan met de trends.

Trendcurve 


- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen



2

Opkomen voor idealen

#onzekerheid #alertheid

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

In onze maatschappij ervaren veel mensen in toenemende mate angst en onzekerheden. Als gevolg van de coronacrisis zijn onzekerheden versterkt. Denk hierbij aan baanonzekerheid, verhoogde druk op de woningmarkt en een verslechterd mentaal welbevinden. Daarnaast zorgde de coronatijd ervoor dat er extra tijd was om te reflecteren op het eigen leven, de toekomst en de wereld waarin wij leven. De dreiging van een volgende (klimaat)crisis versterken gevoelens van angst en maken mensen onzeker. Omgaan met onzekerheden is stressvol en wanneer onzekerheid aanhoudt kan het leiden tot maatschappelijke ongelijkheid en onvrede.

Om te compenseren voor de toenemende onzekerheid en angst zoeken mensen veelal houvast en steun bij elkaar. Mensen gaan op zoek naar manieren die helpen om aandacht te geven aan wat zij écht belangrijk en betekenisvol vinden. Het is gemakkelijk om online gelijkgestemden te vinden en samen op te komen voor gemeenschappelijke idealen. Mensen gaan steeds vaker de straat op om aandacht te krijgen voor wat zij belangrijk vinden. Dit zorgt in toenemende mate voor botsingen tussen groepen met tegenstrijdige opvattingen. Wat alle groepen gemeen hebben is dat zij actie en verantwoordelijkheid eisen van overheden en bedrijven.

Implicaties voor overheidscommunicatie

Mensen verwachten dat de overheid onverkort handelt op basis van wat zij zien als belangrijk voor de maatschappij. Tegelijkertijd lijken de tegenstellingen tussen groepen groter te worden. Als communicatiemedewerker moet je je dus telkens goed afvragen wat de zorgen of beweegredenen zijn van mensen. Adresseer en erken gevoelens van ongenoegen en blijf daarover in gesprek met alle partijen. Mensen willen écht serieus genomen worden. Wanneer dit niet authentiek aanvoelt kan er doorheen geprikt worden en is er een afbreukrisico. Boodschappen die niet concreet gemaakt kunnen worden, zullen niet geloofd worden omdat ze onvoldoende authentiek zijn. De overheid moet continu blijven uitleggen welke keuzes zij maakt en deze keuzes goed onderbouwen. Protesten vinden tegenwoordig in heel Nederland plaats, wat vraagt om brede samenwerking met communicatieprofessionals van andere (overheids)organisaties. Ook wordt monitoring van lokale en regionaal georiënteerde bronnen belangrijker om op de hoogte te blijven.

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Een nieuw tijdperk van onzekerheid

Mensen ervaren in toenemende mate onzekerheden, bijvoorbeeld op de arbeidsmarkt, de woningmarkt, het klimaat en de (internationale) politiek. Tegenwoordig hebben mensen minder vaak een vaste baan, kunnen zich geen koopwoning veroorloven en moeten bovendien werk en zorgtaken vaker combineren. Omgaan met onzekerheden vereist veel flexibiliteit van mensen en geeft stress. Daarnaast kan aanhoudende onzekerheid leiden tot verder groeiende maatschappelijke ongelijkheid en onvrede. Deze ontwikkeling is al langer gaande^{4,5}, maar vormt inmiddels een nog duidelijker contrast met de afgelopen dertig jaar waarin zelfvertrouwen, vrijheid

“Door zelf iets te doen voor de eigen idealen hebben mensen het gevoel weer meer regie te krijgen.”

en optimisme de boventoon voerden in de maatschappij.⁶ Met name in de jaren '90 stonden vrijheid en voorspoed centraal door de val van de Berlijnse Muur, een vrije handelsmarkt, de opkomst van het internet en de mobiele telefoon.⁷ Een vergelijkbare periode waarin een periode van zelfvertrouwen werd opgevolgd door een periode van onzekerheid en angst was van de jaren '60 naar de jaren '70.⁶ In deze periode hadden we een vergelijkbaar aantal protesten als nu, waarbij

er destijds bij demonstraties wel vaker rellen ontstonden.⁸ Door zelf iets te doen voor de eigen idealen hebben mensen het gevoel weer meer regie te krijgen.

Verschuiving onzekerheden door coronacrisis

De coronacrisis heeft de onzekerheden in onze maatschappij niet alleen versterkt, maar heeft ook de aard van onzekerheid op bepaalde levensterreinen veranderd. Toen Nederland net getroffen werd door het coronavirus waren er met name zorgen over de gezondheid van kwetsbare groepen en de economie.⁹ De verschillen tussen mensen met economische zekerheden (bijvoorbeeld een vaste baan) en zonder die zekerheden zijn door de coronacrisis verder vergroot.¹⁰ Dit is vooral het geval voor jongeren, flexwerkers en ondernemers die economisch onevenredig hard zijn getroffen. Als gevolg hiervan is de sociale ongelijkheid in Nederland verder toegenomen, zie ook #verschillen.

De coronacrisis had ook invloed op de woningmarkt. Meer mensen voelden de behoefte om te verhuizen, hierdoor nam de krapte op de woningmarkt toe.¹¹ Hoewel het welbevinden van veel Nederlanders stabiel bleef ten opzichte van voor de pandemie, was dit niet voor iedereen het geval. Met name jongeren geven aan minder tevreden te zijn met hun leven dan voor de pandemie.^{12,13} Het Sociaal en Cultureel Planbureau stelt dat de coronacrisis van invloed is geweest op de psychische gezondheid van burgers, omdat de coronamaatregelen veranderingen teweeg brachten in factoren zoals eenzaamheid, werkverlies, baanonzekerheid en leefstijl.¹⁴

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Wijzer in Geldzaken wees op financiële stress door de coronacrisis bij onder andere flexwerkers en zzp'ers.¹⁵ Daarnaast gaven meer mensen, met name jongeren en ouderen, vaker aan zich matig of sterk eenzaam te voelen dan voor de coronacrisis.¹⁶ De verwachting is dat effecten van corona langdurige nadelige effecten hebben op onze maatschappij en dat de onzekerheid die gepaard gaat met corona nog lang bij ons blijft. Zo verwacht een groot deel van de bevolking dat we ons leven nog jaren zullen moeten aanpassen aan het virus om nieuwe uitbraken te voorkomen.⁹

Stress en burn-outs als gevolg van het coronavirus

Uit onderzoek van vakbond CNV blijkt dat sommige mensen het loodzwaar hebben door de coronacrisis als gevolg van eenzaamheid, korte lontjes en werkstress. Veel stress blijkt gerelateerd te zijn aan het coronavirus. De Burn Out Poli, een gespecialiseerde zorgaanbieder op het gebied van burn-out klachten, geeft aan dat de hoeveelheid mensen met burn-outklachten zo hoog is doordat mensen lang geen perspectief hadden. Een van de medewerkers geeft aan: “We zien een heleboel mensen omvallen die normaal niet burn-out zouden worden”.¹⁷ Ook CNV meldt dat het aantal mensen met burn-out klachten is verdubbeld sinds oktober 2020: inmiddels zit bijna één op de vijf dicht tegen een burn-out aan. Verder geeft bijna een derde aan meer last te hebben van werkstress naarmate de crisis langer duurt.¹⁸

Mensen meer strijdbaar voor wat zij belangrijk vinden

De coronacrisis gaf door het wegvallen van veel activiteiten mensen meer tijd om na te denken over hun eigen leven, de toekomst en de wereld waarin zij leven. Dit proces was al aan de gang, maar is versterkt door de coronacrisis. Voor veel mensen werd duidelijk dat ze een reset wilden. Vrij veel Nederlanders (bijna een kwart) ziet de coronacrisis als een kans om voor veranderingen in het eigen leven in gang te zetten.¹⁹ Dit draagt bij aan een ‘zingevingscrisis’, ook wel ‘geluksparadox’.²⁰ Dit houdt in dat mensen steeds meer inzien dat ze veel tijd en geld besteden aan een zoektocht naar geluk, maar dat dat hen niet gelukkiger maakt. Dat komt doordat geluk vaak gezocht wordt in kortstondige momenten

“De verwachting is dat effecten van corona langdurige nadelige effecten hebben op onze maatschappij en dat de onzekerheid die gepaard gaat met corona nog lang bij ons blijft.”

van je goed voelen. Zingeving gaat echter om fundamentele vragen: over goed doen, het beste uit jezelf halen, een zinvol leven leiden.²⁰ Tegelijk zoeken mensen hierbij houvast en steun bij elkaar. Mensen worden emotioneler, vrezen allerlei catastrofes en verlangen naar meer gezag en autoriteit.⁶

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Ook gaan zij op zoek naar manieren om zich in te zetten voor wat zij écht belangrijk vinden. Dat schenkt hen voldoening en geeft een gevoel ergens aan bij te dragen. Dit draagt ook bij aan de toename van het aantal mensen dat meedoet aan demonstraties. Het aantal demonstraties in de vier grote steden is in ons land tijdens de laatste vijf jaar bijna verdubbeld. Daarbij ontstaat ook een nieuwe ontwikkeling: demonstraties vinden steeds meer verspreid over heel het land plaats.⁸ Ook is de manier waarop men demonstreert aan het veranderen. Het gebruik van sociale media en mobiele telefoons voorziet in de behoefte om gelijkgestemden te

“Zingeving gaat echter om fundamentele vragen: over goed doen, het beste uit jezelf halen, een zinvol leven leiden.”

vinden. Daardoor is het ook gemakkelijk om een demonstratie op te zetten en om anderen te inspireren om mee te doen. Bij deze (online) dynamiek kunnen steeds extremer wordende meningen elkaar constant versterken, en kunnen ook bubbels van gelijkgestemden ontstaan: Mensen die er extreme en radicale denkbeelden en overtuigingen op na houden, krijgen gemakkelijker volgers mee.⁶ Omdat groepen strijden voor hun eigen idealen kunnen zij tegenover andere groepen met andere, tegenstijdige idealen komen te staan.

Dit leidt in toenemende mate tot polarisatie.

Dergelijke verdeeldheid onder de bevolking was ook zichtbaar rondom de maatregelen om de verspreiding van corona in te perken. De meerderheid van de bevolking was van mening dat men zich aan de coronamaatregelen diende te houden, ook als je het er niet mee eens was. Een deel had graag gezien dat de overheid zelfs meer maatregelen had genomen om de volksgezondheid te beschermen.¹² Daartegenover staat een groep die vindt dat het beschermen van de volksgezondheid ten koste ging van de algehele kwaliteit van leven en de samenleving als geheel.²¹ Zo stelden verschillende mensen dat onze vrijheden en grondrechten onder druk staan door coronamaatregelen zoals de lockdown, de avondklok, de mondkapjesplicht, het verbod op evenementen en het toepassen van coronatoegangsbewijzen. Kritiek, zowel praktische als fundamentele, komt uit uiteenlopende hoeken van de cultuursector, hoogleraren, kermisexploitanten en horecaondernemers.^{22,23,24,25,26} Kritiek komt dus niet alleen van groepen die heel ver gaan in hun protest, zoals Viruswaarheid en Nederland in Verzet.²⁷ Wel waren zij heel zichtbaar. Zo werd er door Viruswaarheid een kort geding aangespannen tegen de staat waarbij geëist werd dat alle coronaregels per direct zouden worden geschrapt,²⁸ zie ook #initiatiefriek. In enkele gevallen leidden protestacties zelfs tot gewelddadige incidenten zoals het afbranden van een coronatestlocatie in Urk, dreigtelefontjes en intimidatie van zorgpersoneel en onrustige protesten in verschillende steden.

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Ook op andere vlakken ontstaan er in toenemende mate groepen in de samenleving die voor hun idealen opkomen. Aan de ene kant ontstaan er groepen waarbij ‘woke’ de norm is. Zij zijn alert op maatschappelijke misstanden zoals sociale ongelijkheid en discriminatie van minderheden, waar bijvoorbeeld de Black Lives Matters beweging voor staat. Daarnaast wordt de term ‘woke’ ook vaak gebruikt als het gaat om de strijd tegen klimaatverandering, zoals van de actiegroep Extinction Rebellion. Opvallend binnen de woke-beweging is dat groepen die opkomen voor een bepaald ideaal verbinding zoeken met groepen die strijden voor een ander ideaal. Daardoor wordt de beweging groter. Dit wordt versterkt doordat jongeren van nu, met name in grote steden, veel meer in een sociaal cultureel gemengde omgeving zijn opgegroeid.¹⁹

Reacties op woke-activisme

Zowel Facebook als Instagram ontvangen kritiek op pagina's met beelden van ‘Zwarte Piet’. De platforms reageren op deze kritiek: wie op Instagram op de hashtag #zwartepiet zoekt, krijgt de melding dat de berichten bij deze hashtag #zwartepiet zoekt, krijgt de melding dat de berichten bij deze hashtag verborgen zijn omdat de inhoud mogelijk niet voldoet aan de richtlijnen van dit platform.²⁹ Dit leidt tot verontwaardiging onder de geweerde groepen.

Een ander voorbeeld komt van de Efteling die ervoor

heeft gekozen om de attractie Monsieur Cannibale te vervangen door een andere attractie. Ruim vijftienhonderd mensen ondertekenden vorig jaar een petitie om de attractie uit de Efteling te verwijderen. Volgens de initiatiefnemer van de petitie heeft de Monsieur Cannibale een problematisch stereotyperend karikatuur.³⁰

Naast woke-activisme ontstaan er groepen en (tegen)bewegingen die opkomen voor hun eigen idealen. Een voorbeeld hiervan zijn de Boerenprotesten waarbij boeren niet alleen strijden tegen stikstofregels, maar in hun protesten ook opkomen voor hun manier van leven die onder druk zou staan door deze regels. Zij hebben het gevoel dat hun identiteit en levenswijze worden aangetast, en koppelen daar uiteenlopende thema's aan. Zo schrijft een lezer van het Algemeen Dagblad in een ingezonden brief: “Wij op het platteland hebben genoeg van stadse problemen. Ruzies over Zwarte Piet, Kerst en Pasen; daar hebben ‘ze’ op het platteland helemaal niks mee.”³¹ Het is een gevolg van de verstoorde verhouding tussen stad en platteland, vinden verschillende deskundigen.³² Steeds vaker klinkt het verwijt dat het dominante verhaal, de bril waarmee naar maatschappelijke kwesties wordt gekeken, (Rand)stedelijk gekleurd is en dat deze *bias* ten koste gaat van de aandacht voor andere regio's en problemen die daar spelen. De media kampen met wat je zou kunnen noemen ‘institutioneel Randstadisme’.³³

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Een nieuwe beweging in Nederland is de groep die gelooft in complottheorieën. Vaak geïnspireerd door QAnon uit Amerika. De aanhangers geloven dat er een wereldwijd netwerk is van regeringsfunctionarissen en andere elitefiguren die in het geheim de wereld besturen. Volgens hen is het de ‘deep state’. Zij geloven dat dit netwerk de politiek, het bedrijfsleven en de media in handen heeft en deze controleert. In het geheim is dit netwerk volgens deze aanhangers een groep van satan-aanbiddende pedofielen. QAnon is de beweging van mensen die dit geheel ‘doorzien’.³⁴

Woke, wakker of redpilled?

De term ‘woke’ wordt vaak gebruikt met de betekenis ‘alert op maatschappelijke misstanden, zoals sociale ongelijkheid, discriminatie van minderheden en racisme’. Aanleiding was de berichtgeving over een documentaire over de Black Lives Matter-beweging: Stay woke!³⁵ Activisten, vaak met linkse standpunten, worden dus vaak ‘woke’ genoemd – wakker voor de structurele onrechten in de maatschappij.^{36, 37, 38} Er is volgens journalist Jan Kuitenbrouwer een parallel te trekken met ‘wakkere’ bewegingen met heel andere standpunten, zoals QAnon en zogenaamde ‘viruswappies’. Ook bij hen speelt alertheid een rol, maar draait het inhoudelijk om andere redeneringen. In de ogen van deze ‘wakkere bewegingen’ is de werkelijkheid zoals wij die kennen één groot complot om ons in slaap te houden, zodat de

machten achter dit complot vrij spel hebben, zo luidt ongeveer de redenering. QAnon-volgers zijn ‘ontwaakt’ en hun missie is om ons ook ‘wakker’ te maken. The Great Awakening, noemen zij dit.^{36, 37} Daarnaast gebruiken rechtse activisten voor zichzelf vaak de term ‘redpilled’, een verwijzing naar de scène in de futuristische film The Matrix, waarin Neo een rode pil neemt en zo ‘ontwaakt’ voor de waarheid van het systeem waarin hij leeft.³⁸

Doorgeschoten activisme


Alle groepen – woke en wakker – hebben met elkaar gemeen dat zij strijden voor een wereld die beter aansluit bij hun ideaalbeeld en dat zij verantwoordelijkheid eisen van overheden en bedrijven. Zij willen door hen gezien en gehoord worden en eisen dat er iets wordt gedaan met hun opvattingen. Zij laten, als dat nodig is, hun strijdvaardigheid zien met demonstraties. De verschillende groepen hebben ook gemeen dat zij mensen met een tegengestelde mening dreigen buiten te sluiten. In extreme gevallen kan dit zelfs leiden tot het blokkeren van discussies en het uitsluiten van mensen met andere meningen (‘cancel culture’).³⁹

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

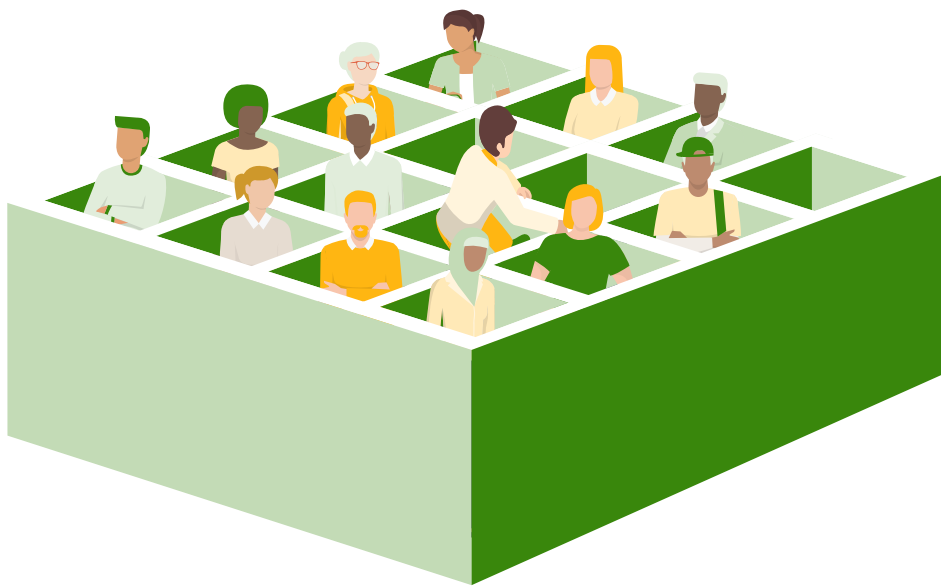
Woke of doorgeschoten woke?

Marieke Lucas Rijneveld heeft de opdracht teruggegeven om het werk te vertalen van de zwarte Amerikaanse dichteres Amanda Gorman, die ‘The Hill We Climb’ mocht voordragen op de inauguratie van president Biden en daar veel indruk mee maakte.⁴⁰ Rijneveld nam dit besluit omdat er op sociale media veel kritiek was: Marieke Lucas zou volgens critici geen ervaring hebben met het vertalen van het genre ‘spoken-word’ en haar Engels zou niet voldoende zijn. Ook werd gezegd dat het werk van Amanda Gorman bij voorkeur door een gekleurd persoon zou moeten worden vertaald omdat dit meer recht zou doen aan de ervaring en identiteit van het werk van Gorman.⁴¹ Hierover ontstond opnieuw veel discussie in de (sociale) media.

Het fenomeen van cancel culture of deplatforming (ontplatformen) kan in strijd zijn met de vrijheid van meningsuiting.³⁹ Dit speelt op Nederlandse universiteiten, met name aan faculteiten van sociale en geesteswetenschappen. Hier wordt in toenemende mate een klimaat van politisering, activisme en ‘woke bias’ gesignaleerd. Hiermee wordt bedoeld dat, wanneer het gaat om onderwerpen als de islam, gender, postkolonialisme, migratie en diversiteit, deze vooral vanuit het oogpunt van woke worden bekeken. Dit kan leiden tot bijvoorbeeld een (over)gevoeligheid voor discriminatie of sociale ongelijkheid. De angst bestaat dat dit op universiteiten kan leiden tot onder meer eenzijdig onderzoek, het eenzijdig aannemen van promovendi en toekennen van onderzoeksgelden, activistisch optreden door wetenschappers, het weren van ‘onwelgevallige’ sprekers en een guur klimaat in de wetenschap zelf tegenover andersdenkenden.⁴² Door bepaalde sprekers, docenten of onderwerpen op universiteiten te weren, zou de academische vrijheid in gevaar komen.^{42,43}

Trendcurve 


- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen



3

Van doelgroep naar mensen

#verschillen #scheidslijnen

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Door groeiende diversiteit is er meer aandacht gekomen voor verschillen in onze samenleving. Diversiteit begint steeds gewoner te worden. Verschillen tussen mensen doen er echt toe en mensen willen gezien worden zoals zij zelf zijn, en daarom niet meer in hokjes geplaatst worden. Wanneer aandacht voor verschillen leidt tot ongelijkheid, ontstaan er scheidslijnen. Spanningen en protesten kunnen daarvan het gevolg zijn. Scheidslijnen zijn tijdens de coronacrisis verscherpt. Het belang om deze scheidslijnen te verkleinen is toegenomen.

Implicaties voor overheidscommunicatie

Blijvend inzetten op inclusie is nodig, waarbij zowel het wegnemen van scheidslijnen als het ruimte geven aan diversiteit centraal staan. De uitdaging daarbij is om oog te houden voor verschillen, diversiteit en het vergroten van participatie, zonder onbedoeld anderen buiten te sluiten.

Voorkom dat je zelf in hokjes of groepen denkt.

Het denken in en definiëren van doelgroepen kan een valkuil voor de communicatiediscipline zijn. Benader mensen niet als lid van een doelgroep, maar als mens en doe natuurlijk wel je best om mensen op het goede moment en op de juiste manier te bereiken. Er zijn daarbij ook grenzen aan het personaliseren van (online) informatie of communicatie. Soms kan dit gerichte communicatie opleveren, maar het kan er ook toe leiden dat mensen worden buitengesloten of zich gediscrimineerd voelen.

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Diversiteit wordt normaal

Er zijn altijd al verschillen in de samenleving geweest, bijvoorbeeld tussen arm en rijk, hoog en laag opgeleid en tussen generaties. Een groeiende diversiteit en toenemende verscheidenheid aan leefstijlen heeft geleid tot meer aandacht voor verschillen.^{44,45} Tegelijk neemt individualisme toe en vervagen vaststaande normen en waarden van bepaalde groepen.⁴⁶ Het wordt niet alleen moeilijker om mensen in hokjes te plaatsen, maar mensen willen ook niet in hokjes geplaatst worden.⁴⁷ Groepen indelen op kenmerken als leeftijd of opleidingsniveau lijkt misschien logisch, maar binnen deze of welke indeling dan ook is de diversiteit vaak veel groter dan je zou verwachten.

De afgelopen decennia is de samenstelling van de bevolking aanzienlijk veranderd, en deze ontwikkeling zet door. Zo had op 1 juli 2021 bijna een kwart van de bevolking een migratieachtergrond.⁴⁸ In de vier grote steden heeft inmiddels de meerderheid van de inwoners een migratieachtergrond. Etnische diversiteit wordt steeds meer een vast gegeven. Ook groeit diversiteit op het gebied van cultuur, religieuze oriëntatie, politieke voorkeur, seksuele voorkeur, gender(beleving) en levensstijl.⁴⁹ Eigenlijk is het in dit kader wat vreemd, wellicht zelfs een paradox, om te spreken over ‘jongeren’ en ‘ouderen’, omdat dergelijke hokjes betekenis aan het verliezen zijn. Toch zijn het veel ‘jongeren’ die ter discussie stellen dat heteroseksualiteit als standaard wordt beschouwd. Bij die norm gaat men er vanuit dat er twee geslachten zijn met eigen sociale rollen en waarbij hetero-

seksualiteit verwacht wordt. Jongeren stellen niet alleen deze norm ter discussie, maar ook labels als homoseksueel, biseksueel of transgender. Sociaal wetenschapper Laurens Buijs stelt dat het een nieuwe vorm van emancipatie is.

“Groepen indelen op kenmerken als leeftijd of opleidingsniveau lijkt misschien logisch, maar binnen deze of welke indeling dan ook is de diversiteit vaak veel groter dan je zou verwachten.”

Jongeren van nu willen eerst rustig kijken of ze niet ergens in of tussen die hokjes behoren.⁵⁰ Dit proces speelt op allerlei assen waarlangs je de maatschappij kan indelen en dus hokjes zou kunnen afbakenen: steeds meer jongeren gaan uit van het idee van ‘intersectionality’, waarbij het niet uitmaakt welke kleur, leeftijd, geslacht of seksuele voorkeur iemand heeft. Dit wordt versterkt doordat veel jongeren van nu opgroeien in een meer diverse en mondiale omgeving.⁵¹

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

“Ik ben wie ik ben, en jij mag zijn wie je wil zijn”

Op maandag 26 juli werd de 14-jarige Frédérique uit Amstelveen aangesproken in de speeltuin door een jongen van haar leeftijd. Hij vroeg haar: ‘ben je een jongen of een meisje?’. “Dat maakt toch niet uit” was haar antwoord. Toen de jongen zijn vraag herhaalde zei Frédérique: “Ik ben wie ik ben, en jij mag zijn wie je wil zijn”. Vervolgens werd ze herhaaldelijk in het gezicht geslagen door de jongen en anderen die zich bij hem hadden gevoegd. Haar vader deelde het verhaal over de mishandeling op LinkedIn samen met de hashtag #jemagzijnwiejijwilzijn. De hashtag ging viral op sociale media en het voorval deed veel stof opwaaien. Uit onderzoek blijkt dat jongeren die niet helemaal in hokjes te plaatsen zijn, zoals jongen of meisje, veelal te maken krijgen met agressie en geweld.⁵² Marijke Naezer, onderzoeker gender studies aan de Radboud Universiteit, stelt dat er in de samenleving een gebrek aan kennis is over genderdiversiteit. Mensen blijven uitgaan van twee categorieën, man en vrouw, ondanks de bestaande diversiteit. Slechts de helft van de bevolking heeft er begrip voor dat er meer opties zijn dan deze twee categorieën.^{53, 54, 55}

Spanningen door scheidslijnen

Verschillen in de samenleving kunnen problematisch worden wanneer er scheidslijnen groeien of ervaren worden. Dat kan bijdragen aan gevoelens van uitsluiting of onbehagen. Dit kan versterkt worden wanneer verschillen of scheidslijnen worden benadrukt. Zie ook #onbehagen.

Mensen kunnen ongelijkheden ervaren op basis van bijvoorbeeld geslacht, seksuele voorkeur, ras of huidskleur. Dit leidt tot discussie en zelfs actiebereidheid. Zo werd er in ons land meermaals gedemonstreerd tegen ongelijkheid en discriminatie onder de noemer ‘Black Lives Matter’ en ‘Stop Asian Hate’. Beide bewegingen werden aangewakkerd door incidenten in de Verenigde Staten, maar al snel verschoof de focus van demonstranten naar racisme in eigen land.^{56,57} Een ander voorbeeld zijn MBO-studenten met een migratieachtergrond die discriminatie ervaren bij hun zoektocht naar een stageplaats. Dat leidt niet alleen tot studievertraging, maar ook tot gevoelens van onveiligheid en eenzaamheid.⁵⁸

Kansen steeds ongelijker verdeeld

Scheidslijnen in de maatschappij groeien, en leiden steeds vaker tot steeds problemen. Pieter Hasekamp, directeur van het Centraal Planbureau (CPB) stelt dat kansen steeds ongelijker verdeeld raken in de maatschappij. Zo wordt het steeds moeilijker voor jongeren, lager opgeleiden en mensen met een migratieachtergrond om een vast contract te krijgen. Ook op de woningmarkt neemt ongelijkheid steeds meer toe. Jonge mensen die wat geld van hun ouders kunnen inzetten,

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

maken meer kans op een woning dan jonge mensen met minder vermogende ouders.⁵⁹ Ook wordt het vermogen om cijfers te kunnen lezen en interpreteren steeds belangrijker om goed mee te kunnen komen in de maatschappij. Denk hierbij aan getallen, grafieken en diagrammen die steeds vaker gebruikt worden om te communiceren. Hoewel Nederland 2,1 miljoen laaggecijferde volwassenen telt, is er nog te weinig aandacht voor deze groep. Het huidige beleid is vaak wel gericht op bijvoorbeeld laaggeletterden, maar laaggecijferden


“Wanneer aandacht voor kwetsbare of ondervertegenwoordigde groepen ervaren wordt als het tekort doen of uitsluiten van andere groepen, kan ook dit leiden tot onbehagen en een roep om gelijke behandeling.”

worden nog vaak vergeten.⁶⁰ Om participatie te vergroten en ongelijkheid te verkleinen wordt veelal ingezet op inclusie. Hierbij gaat het erom dat iedereen in de maatschappij volwaardig kan meedoen, ongeacht verschillen of beperkingen. De uitdaging is echter om inclusie tot stand te brengen waarbij recht wordt gedaan aan de gehele diversiteit binnen de samenleving. Wanneer aandacht voor kwetsbare of

ondervertegenwoordigde groepen ervaren wordt als het tekort doen of uitsluiten van andere groepen, kan ook dit leiden tot onbehagen en een roep om gelijke behandeling.^{44, 45}

Bekendheid en acceptatie gebarentaal groeien snel


Om achtergestelde of kwetsbare groepen meer in te sluiten in de samenleving zetten het bedrijfsleven en de Rijksoverheid steeds vaker in op inclusie. Dankzij de inzet van gebarentolken bij de persconferenties over corona kreeg de Nederlandse Gebarentaal (NGT) plotseling grote zichtbaarheid. Hierdoor werd informatie niet alleen direct toegankelijk voor een grote groep mensen die doof of slechthorend zijn. Ook heeft het geleid tot de verdere acceptatie en integratie van deze groep. De grote hoeveelheid reacties op het gebaar ‘hamsteren’ hielp hierbij. De populariteit van gebarentaal leidde ook tot een toename in het aantal studenten voor de opleiding gebarentolk en het inzetten van gebarentolken bij de verkiezingsdebatten. Daarnaast zet het NOS Jeugdjournaal sinds kort niet alleen bij de ochtenduitzendingen, maar ook bij de avonduitzendingen een gebarentolk in. In dezelfde periode werd de NGT als officiële taal erkend.^{61, 62, 63, 64}

Trendcurve 

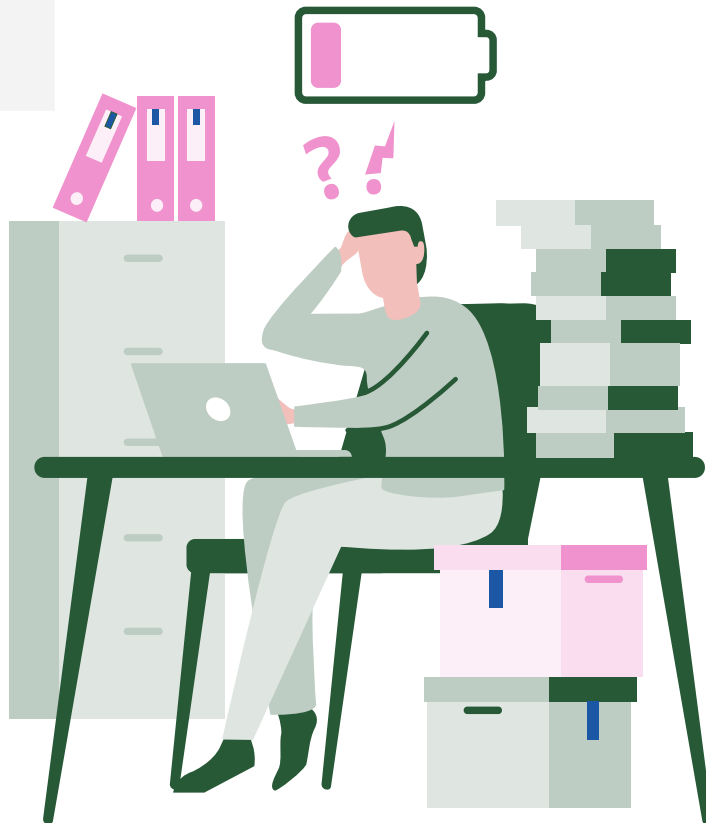
- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Pandemie vergroot scheidslijnen

Iedereen heeft te maken gehad met nadelige gevolgen van de coronapandemie, maar niet in gelijke mate. De coronapandemie heeft scheidslijnen verscherpt.⁶⁵ Dat ligt deels aan de virus zelf: onder ouderen is het ziekteverloop vaak ernstiger en is de overlijdenskans groter. Ook sociaal-economische factoren zoals laag inkomen⁶⁶ en migratieachtergrond spelen een rol, waarbij laag opleidingsniveau, werksituaties waarin afstand houden moeilijk is en grote huishoudens vaker zorgen voor grotere risico's. De mate waarin men maatregelen van de overheid begrijpt en de Nederlandse taal beheerst, spelen ook een rol.^{46,67} Dat leidt ook tot het achterblijven van de vaccinatiegraad in achterstandswijken.⁶⁸ Verder neemt de kansenongelijkheid in het onderwijs toe als gevolg van het thuisonderwijs in coronatijd. Vooral kinderen in het basisonderwijs, kinderen met armoede thuis of een taalachterstand liepen (meer) leerachterstand op.^{46,69}

Trendcurve 


- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen



4

Overheid op drempel burn-out

#overheidsburn-out

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

De systeemwereld van de politieke instituties en de leefwereld van onze inwoners loopt in toenemende mate uiteen. Dit heeft er de afgelopen jaren toe geleid dat de manieren waarop de overheid zijn werk uitvoert steeds meer knelt en tot problemen leidt. De toeslagenaffaire maakt duidelijk hoe dit mensen in problemen kan brengen. Dit voorbeeld staat niet op zichzelf. Binnen bestaande structuren en werkwijzen wordt telkens gezocht naar deeloplossingen voor steeds nieuwe wensen en eisen uit de samenleving. Zoals individuen door oplopende druk burn-out kunnen raken, loopt de druk voor de overheid steeds verder op. De overheid raakt hierdoor steeds dichterbij een overheidsburn-out.

Implicaties voor overheidscommunicatie

Bij het ontwerpen van beleid, nieuwe dienstverlening of communicatie gaat het op de eerste plaats om de belevingswereld van mensen. Het werken en denken vanuit bestaande (managements-) structuren, procedures en systemen moet deels worden losgelaten en zelfs (intern) ter discussie gesteld. Veel mensen zien de overheid als één geheel en verwachten dat de overheid ook zo werkt. Daarom zijn voor hen grenzen en werkwijzen van overheidsorganisaties niet zo relevant. Zij verwachten bijvoorbeeld niet steeds een aparte ingang nodig te hebben bij elke overheidsorganisatie. Denk daarom breder dan de eigen bestuurslaag of het eigen beleidsterrein en zoek intensieve samenwerking in beleid, dienstverlening en communicatie. Dialoog met betrokken mensen en onderzoek kunnen belangrijk zijn om te komen tot breed gedragen probleemdefinities, oplossingsrichtingen en communicatietrajecten. Werkwijzen uit het programma Mens Centraal, public design en dilemmalogica kunnen hierbij helpen.

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

In toenemende mate problemen bij de overheid zichtbaar

De wereld van politieke instituties en de leefwereld van onze inwoners loopt in toenemende mate uiteen.⁷⁰ Individualisering en globalisering hebben de positie van de overheid fundamenteel veranderd, maar de overheid gedraagt zich nog net als vroeger^{70, 71}, zie ook #initiatiefrijke. De overheid zoekt telkens naar nieuwe deeloplossingen binnen bestaande structuren en werkwijzen om aan alle wensen van de samenleving te kunnen blijven voldoen.⁷² De toeslagenaffaire was in de afgelopen jaren een duidelijk voorbeeld waarbij de overheid er niet in slaagde los te komen van een reeds ingeslagen weg. Dit voorbeeld staat niet op zichzelf. Denk onder andere aan de afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen en de fraudeaanpak van mensen in de bijstand waarbij mensen die een fout maken snel het stempel fraudeur krijgen.⁷³ Blijkbaar – en die conclusie wordt steeds vaker getrokken – kan er iets structureel fout gaan door de manier waarop de overheid werkt.^{74, 75, 76} Dit is volgens deskundigen geen plotselinge verandering. De verschuiving naar een procedurele benadering van beleid en uitvoering is al ruim twintig jaar subtiel aan de gang. Het probleem is de laatste decennia erger geworden. Er is bezuinigd op ambtenaren, de werkdruk is hoger, de problemen zijn complexer.⁷⁵

Structurele knelpunten

In het voorwoord van zijn boek ‘Dat had niet zo moeten! Fouten en falen van de overheid onder het vergrootglas’⁷⁷ beschrijft bestuurskundige Roel Bekker hoe maatschappelijke problemen en de manier waarop de overheid werkt, met elkaar botsen: “Maatschappelijke problemen passen niet meer in de traditionele hokjes van de overheid maar overschrijden grenzen. En daar gaat het vaak fout. Er sluipt te veel haast in het overheidswerk. Beeldvorming wordt belangrijker dan inhoud. De overheid krijgt steeds meer onoplosbare dilemma’s en onuitvoerbaar beleid en de toenemende verwarring in de politiek versterkt dat nog eens.”

Ook tegenstellingen tussen verschillende bestuurslagen nemen toe. Zo dreigde een grote groep Nederlandse gemeenten de werkzaamheden neer te leggen als er niet snel extra geld kwam vanuit het Rijk.^{78, 79} Gemeenten zijn al jaren boos dat het decentraliseren van taken niet gepaard gaat met grotere budgetten.⁷⁸ Een ander voorbeeld komt van de provincie Utrecht die zich heeft uitgesproken tegen de verbreding van de A27 bij Amelisweerd en daarmee ingaat tegen de wensen van de landelijke overheid.⁸⁰

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Combinatie van oorzaken

Er zijn verschillende oorzaken te noemen die bijdragen aan het risico van de overheidsburn-out: New Public Management, de ‘leemlaag’ tussen de werkvloer en de top van organisaties, een te groot geloof in digitalisering, en de onjuiste uitgangspunten dat de mens rationeel handelt en gelijke kansen heeft.

De eerste oorzaak is de managementfilosofie van *New Public Management* (NPM).^{70, 74} Hierdoor is de overheid veranderd in een organisatie die haar omgeving beschouwt als een te bedienen en te beïnvloeden markt. Targets die zijn gemodelleerd vanuit financieel-economisch perspectief domineren de manier van uitvoeren van doelstellingen in plaats van de (maatschappelijke) doelstellingen zelf. Daardoor overheerst korte-termijn-beleid.⁷⁴ Het voldoen aan criteria en regels wordt voor ambtenaren een prioriteit op zich.^{75, 81} Dat betekent met regels en procedures sturen op het proces en dus niet op de output, op het resultaat van dat proces.⁸² In de afgelopen decennia moest alles efficiënter en goedkoper terwijl de kwaliteit omhoog moest.⁸¹ Een voorbeeld van werken volgens procedures is het tijdschrijven in de zorg. Volgens minister De Jonge wordt de verplichting tot tijdschrijven wellicht te vaak vastgelegd in contracten tussen gemeenten en zorginstellingen of in cao’s: “Tijdschrijven moet niet van de wet, ook niet van de inspectie, het moet van helemaal niemand, we kiezen er zelf voor. We kunnen dus ook met elkaar besluiten om het niet te doen”.⁸³

De tweede oorzaak wordt benoemd in het rapport Tijdelijke Commissie Uitvoering.⁸⁴ Daar wordt gesproken over een ‘leemlaag’ die is ontstaan tussen de werkvloer en de top van de uitvoeringsorganisatie en het ministerie. Het rapport licht toe dat sinds de jaren 90 de afstand tussen bedenkers en uitvoerders van regels groter is geworden omwille van de doelmatigheid, in feite vaak een bezuiniging.

"We moeten dingen simpeler willen houden, en rustiger."

Uitvoeringsorganisaties zijn ver van de wetgevende macht (het parlement) en van de departementen komen af te staan. De wet- en regelgeving zijn vaak het resultaat van uitputtend overleg tussen politici en ambtenaren, wat nodeloos ingewikkelde regelgeving oplevert. Deze regelgeving wordt doorgeschoven naar een uitvoeringsorganisatie met de opdracht: ‘Regel het maar’.⁸⁵ Het debat tussen de ambtelijke organisatie en de politiek is eigenlijk teruggebracht tot een commandostructuur: voer uit wat ik wil.⁷¹ Volgens bestuurskundige Roel Bekker leert de overheid hierbij te weinig van de eigen fouten die ontstaan door de complexiteit van het beleid. Daarin is Nederland het slachtoffer van zijn eigen succes. We moeten dingen simpeler willen houden, en rustiger.⁷⁵

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen


Een derde oorzaak kan worden gezocht in de *digitalisering*.^{74, 84} De veronderstelling leeft dat door automatiseren en digitaliseren kosten steeds lager worden, er minder fouten worden gemaakt en de menselijke willekeur verdwijnt. Alleen blijkt het dat er bij de overheid vaak geen sprake is van simpele eenduidige processen, want de wetgeving in elk werkveld bevat veel tegenstrijdigheden.⁷⁴ Daarnaast verdwijnt door digitalisering het contact met de burger. Dit verlies aan persoonlijk contact maakt het, in combinatie met een strikt juridisch kader en soms ook automatische besluitvorming via algoritmen, voor professionals nog moeilijker om maatwerk te leveren.⁸⁴ Toch zijn de verwachtingen over de digitalisering nog steeds heel hoog. Zo blijkt uit een recent onderzoek dat een kwart van de hogere ambtenaren bij Nederlandse gemeenten verwacht dat over een kleine tien jaar het fysieke gemeentehuis tot het verleden behoort.⁸⁶

“De hoge eisen die worden gesteld aan het zelf verrichten van werkzaamheden en aan de eigen verantwoordelijkheid zijn niet altijd realistisch.”

De vierde oorzaak is dat er binnen de overheid lang is uitgegaan van het mensbeeld dat mensen rationele keuzes maken en verstand hebben van administratieve processen.⁷⁴ Als gevolg daarvan wordt verwacht dat iedereen gelijke kansen krijgt en is het de eigen schuld als er dingen fout gaan. De hoge eisen die worden gesteld aan het zelf verrichten van werkzaamheden en aan de eigen verantwoordelijkheid zijn niet altijd realistisch.⁸⁷ Ook de aanname dat iedereen gelijke kansen krijgt, klopt hierbij niet. Door verschillende oorzaken is bijvoorbeeld zo'n achttien procent van onze bevolking laaggeletterd of digitaal niet vaardig.^{88, 89}

Pogingen om uit de burn-out te komen

Oplossingen voor de overheidsburn-out worden op verschillende vlakken gezocht. Een aantal aspecten komt daarbij steeds terug: het draait om mensen. De overheid moet mensen meer vertrouwen, er moet meer contact gezocht worden met burgers/mensen en mensen moeten weten waar zij terecht kunnen als zij vragen hebben of iets moeten regelen met de overheid.^{74, 81} Bij elk verbetervoorstel van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag komt ook de oproep om een cultuurverandering bij de overheid naar voren.⁷⁴ Er wordt voor gepleit dat ambtenaren gaan nadenken over het maximaliseren van hun eigen verantwoordelijkheid.⁹⁰ Niet alleen uitvoeren wat de politiek vraagt, maar tegenspraak bieden als een oplossing niet blijkt te werken in de praktijk. Het gaat om een nieuwe en andere

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

manier waarop de rollen van bestuur en samenleving aan elkaar gekoppeld worden, waarbij er niet alleen top-down-oplossingen worden bedacht, maar waarbij er ruimte is voor een dialoog met betrokken partijen.⁷¹ Ook zijn de Tweede Kamer en de wetgever aan zet om wet- en regelgeving minder complex te maken.⁸⁵


De overheid is er voor de burger

Reinier van Zutphen, Nationale Ombudsman, doet bij het presenteren van het jaarverslag van 2020⁹¹ de volgende oproep aan de Tweede Kamer: “De overheid is er voor de burger en niet andersom. Dat heb ik de afgelopen jaren vaak gezegd. Nog te vaak zien we dat dit niet het geval is. We spreken bestuurders en ambtenaren hierop aan, maar ook de Tweede Kamer. Als je als Kamer verantwoordelijk bent voor de kracht van instituties, dan moet je wetten en regels maken, die begrijpelijk en hanteerbaar zijn. Anders laat je de burger in de steek, maar ook de ambtenaar in de uitvoering.”

Daarnaast noemen deskundigen nog verschillende andere oplossingsrichtingen. De overheid zou dienstverlening als de kerntaak moeten gaan zien. Niet als een uitvoerings- en communicatiekanaal met de burger, maar als een scharnierfunctie tussen organisatie en burger.⁷⁴ Hiermee wordt bedoeld dat dienstverlening niet alleen gebruikt zou moeten worden

“Wat de communicatiedeskundige primair zou moeten doen is processen inrichten met de omgeving. Oplossingen moeten het gevolg zijn van gezamenlijk erkende problemen.”

voor het verlenen van diensten en het uitleggen van de procedures van de organisatie, maar ook voor het leren van de ervaringen van de burger. Een andere aanbeveling is geen strikte scheiding meer te zien en hanteren tussen een plannings- en uitvoeringsfase, zoals vaak gebruikelijk is. In plaats daarvan moet er meer aandacht zijn om mogelijke uitvoeringsknelpunten al in de planvormende fase op de tafel te leggen, zodat hier in de beleidsvorming rekening mee wordt gehouden. Op deze manier wordt voorkomen dat ambitieuze plannen stranden in de uitvoering.⁹² Ook wordt het belang van een goede dialoog genoemd door Jacques Wallage: “Goede beleidsafdelingen brengen de stem van de realiteit in de samenleving binnen in de beleidsvoorbereiding. Daar komt de communicatiedeskundigheid kijken aan de voorkant. Wat de communicatiedeskundige primair zou moeten doen is processen inrichten met de omgeving. Oplossingen moeten het gevolg zijn van gezamenlijk erkende problemen.⁷¹

Trendcurve 


- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen



5

Een stap terug voor de overheid

#initiatiefrijk

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
- 2 Opkomen voor idealen
- 3 Van doelgroep naar mensen
- 4 Overheid op drempel burn-out
- 5 Een stap terug voor de overheid
- 6 Journalistiek komt onder druk
- 7 Meer rust en echt contact
- 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen

Bronnen

Mensen zijn in de afgelopen eeuw geëmancipeerd door groeiende kennis en kunde. Dit heeft gezorgd voor een andere relatie tot macht en gezag. Gezag van de overheid is niet meer vanzelfsprekend, maar moet verworven worden. Deze verandering sluit nog niet altijd aan bij politieke instituties en de werkwijze van de overheid. Hierdoor loopt de leefwereld van mensen en die van de overheid in toenemende mate uiteen. Steeds vaker ontstaan er initiatieven waarbij mensen de regie zelf in eigen hand nemen. Mensen vinden het dan prettig om ergens aan te kunnen bijdragen. Zij zijn hierdoor minder afhankelijk van anderen en dat geeft een gevoel van controle. Enerzijds zorgt dit voor een toename van burgerinitiatieven. Anderzijds weten (georganiseerde) burgers steeds beter de weg naar de rechter te vinden.

Implicaties voor overheidscommunicatie

Initiatieven van inwoners en bedrijven vragen om een verandering in de taakopvatting van de overheid: van beheersing, sturing en controle op een door de overheid bepaalde agenda, naar vaker meebewegen met en faciliteren van initiatieven. De overheid heeft daarmee inmiddels ervaring opgedaan en anticipeert erop door mensen en bedrijven vaker om raad te vragen en te betrekken bij het oplossen van vraagstukken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan publiek-private samenwerking en de inzet van burgerparticipatie. Het is voor de overheid belangrijk via communicatie te zorgen voor duidelijkheid over de voorwaarden en het proces waarbinnen dat kan en ook over behaalde resultaten en uitvoering. Daarnaast bewaakt de overheid dat een constructieve dialoog wordt gevoerd en dat alle belangen meegewogen worden. Wanneer idealen, belangen en initiatieven elkaar in de weg (dreigen te) zitten, dan wordt de rol van de overheid belangrijker. Dan wordt er meer gevraagd van de agenderende, regisserende en besluitvormende rol. Ook dan is het belangrijk dat er helder gecommuniceerd wordt over het gevolgde proces en de gemaakte afwegingen.

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Mensen organiseren steeds meer zelf

Inwoners zijn de afgelopen eeuw geëmancipeerd. Door toegenomen kennis en kunde in onze samenleving zijn mensen zelfbewuster gaan staan tegenover macht en gezag. Gezag is niet meer vanzelfsprekend, maar moet verworven worden.⁹³ In landen om ons heen, maar ook in eigen land, zien we dat mensen protesteren of in verzet komen als ze het idee hebben dat er niet naar hen wordt geluisterd^{93, 94, 95}, zie ook #onzekerheid. Tegelijkertijd voelen mensen zich steeds minder vertegenwoordigd door de politiek. Er wordt daarbij door Mark Bovens, verbonden aan de WRR, ook wel gesproken over een ‘diplomademocratie’: mensen met het hoogste diploma regeren en zetten vooral de wensen van hoger opgeleiden op de agenda.⁹⁶ Daarnaast wordt het de politiek (en media) verweten dat het dominante verhaal, de bril waarmee naar maatschappelijke kwesties wordt gekeken, (Rand)stedelijk gekleurd is en dat deze bias ten koste gaat van de aandacht voor andere regio’s en daarmee voor problemen die daar spelen.⁹⁷ Kortom, de wereld van de politieke instituties en de leefwereld van inwoners loopt in toenemende mate uiteen^{93, 98}, zie ook #overheidsburn-out. Grote ideologieën spelen minder vaak een rol. Meer mensen agenderen vraagstukken zelf en willen oplossingen zien en daaraan soms ook zelf een bijdrage leveren.⁹³ Steeds vaker ontstaan er initiatieven waarbij mensen de hierdoor minder afhankelijk voelen van anderen, wat een gevoel van controle geeft.⁹⁴ Onder invloed van de coronacrisis zien onderzoekers een verdere toename van het aantal burgerinitiatieven.

Met name in zogenaamde aandachtswijken kwamen in de coronacrisis initiatieven van de grond, vooral rond de onderwerpen zorg en veiligheid.⁹⁴ Mensen gingen elkaar bijvoorbeeld sportlessen geven en er werden maaltijden verzorgd.⁹⁹

Erkenning voor burgerinitiatieven

Een voorbeeld van een succesvol burgerinitiatief is ‘Zetje In’,¹⁰⁰ een initiatief van drie studenten die binnen twee weken genoeg handtekeningen hadden verzameld om hun project op de agenda van de Tweede Kamer te krijgen, wat leidde tot een aangenomen motie. Het project wil lessen over discriminatie een vaste plek geven in het basisonderwijs. Voor hun initiatief hebben ze de Over Hoop Prijs 2020 gekregen (een prijs voor initiatieven op het gebied van cultuur en maatschappij).¹⁰⁰ Een ander voorbeeld is een manifest waarin aandacht werd gevraagd voor de positie van het maatschappelijk initiatief (en de goede doelensector). Goede Doelen Nederland lanceerde dit manifest om erkenning vanuit de politiek te vragen voor burgerinitiatieven en zodoende te zorgen voor minder beperkende wet- en regelgeving.¹⁰¹

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Ook artsen organiseren het zelf

Niet alleen burgers nemen initiatieven, maar ook artsen bundelen in coronatijd hun krachten. Een aantal artsen lanceerde bijvoorbeeld de website gezondheidskloof.nl. Zij signaleren dat vooral in kwetsbare wijken inwoners beter geïnformeerd moeten worden over corona en vaccinatie. Een ander voorbeeld is afkomstig van huisartsen die prikken uitdelen op straat en op de markt in Rotterdam. Ook begonnen drie artsen de website prullenbakvaccin.nl. Het doel van de website is om mensen die een vaccin willen, te koppelen aan huisartsen die mogelijk vaccins over hebben. Dit om te voorkomen dat vaccins aan het eind van de dag in de prullenbak zouden verdwijnen.¹⁰²

Vaker naar de rechter

Naast initiatieven weten (georganiseerde) burgers de weg naar de rechter steeds beter te vinden, vooral als het gaat om klimaatvraagstukken. In navolging van de Urgenda-zaak proberen burgers, milieuclubs, steden, staten, jongeren en eilanden allemaal via het recht maatregelen tegen de uitstoot van broeikasgassen af te dwingen.¹⁰³ Wereldwijd zijn er ongeveer 1.800 tot 2.000 klimaatrechtszaken.¹⁰⁴ Het vaakst worden regeringen aangeklaagd. Een zaak van Milieudefensie tegen Shell was de eerste klimaatzaak waarin een grote multinational in het ongelijk is gesteld.^{105, 106} Lang niet alle rechtszaken worden gewonnen, maar de zaken die een beroep

doen op mensenrechten, zijn wel vaker succesvol. Mensenrechten kunnen worden geschonden door niet genoeg te doen tegen klimaatverandering, is dan bijvoorbeeld de gedachte. Het valt op dat in navolging van Greta Thunberg steeds vaker jongeren een drijvende kracht zijn achter klimaatzaken.¹⁰³ Zij vinden dat zij het grondrecht hebben om beschermd te worden tegen klimaatverandering.¹⁰⁴ Naast de klimaatzaken kan het ook gaan om bijvoorbeeld mensenrechtenkwesies. Advocaten van een groep burgers en organisaties als Amnesty International en RADAR eisten in een rechtszaak tegen de Nederlandse staat dat De Koninklijke Marechaussee stopt met etnisch profileren bij grenscontroles op bijvoorbeeld luchthavens.¹⁰⁷ De rechter oordeelde dat de marechaussee hiermee kon dooraan, maar ook dat etniciteit niet de enige reden voor een controle kan zijn.¹⁰⁸ Een rechtszaak tegen de overheid loopt voor burgers vaak op een teleurstelling uit. In veel zaken is dat ook onvermijdelijk: bijvoorbeeld als regelgeving aan de overheid geen keuze laat of als de gunstige beslissing voor de één, voor andere burgers juist problemen zou opleveren. Het is opvallend hoe vaak burgers na zo'n teleurstellende uitspraak toch doorprocederen.¹⁰⁹ Dit laat ook zien hoe sterk mensen soms gedreven zijn om op te komen voor hun recht of idealen, zie ook #alерheid.

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen


Samenwerken met bedrijven en inwoners

De overheid kan complexe vraagstukken en verantwoordelijkheden niet alleen dragen. Daarom zoekt de overheid steun bij private partijen. In de loop der jaren zijn steeds meer voorbeelden van publiek-private samenwerking (PPS) ontstaan. Een recent voorbeeld is een initiatief van met verschillende publieke en private partijen om van Utrecht de eerste regio ter wereld te maken met een bidirectioneel ecosysteem.¹¹⁰ In een bidirectioneel ecosysteem worden de batterijen in elektrische deelauto's grootschalig ingezet als opslag van duurzame energie. Partijen die voorheen wellicht weinig reden hadden om samen te werken, zien nu sneller een gezamenlijk belang en zijn vaker bereid de handen in een te slaan.⁹⁴

Daarnaast vragen overheidsorganisaties burgers steeds vaker om te participeren in besluitvormingsprocessen, wat kan bijdragen aan beter begrip en onderling vertrouwen tussen burgers en overheden.¹¹¹ Belangrijker dan de uitkomst is dat er goed geluisterd wordt naar alle partijen en dat de procedures eerlijk worden gevolgd.¹¹¹ Ook is het belangrijk dat deelnemers in het participatieproces een goede afspiegeling vormen van de lokale bevolking en haar standpunten om draagvlak te creëren. Dat kan knellen, want niet iedereen kan de taal van de overheid goed volgen of heeft tijd om mee te doen met openbare bijeenkomsten en workshops.¹¹² Er wordt ook geëxperimenteerd met nieuwe vormen van vertegenwoordiging of directe democratie. Denk bijvoorbeeld aan het door loting opnemen van burgers in commissies die ontwikkelingsplannen selecteren.^{93, 96}

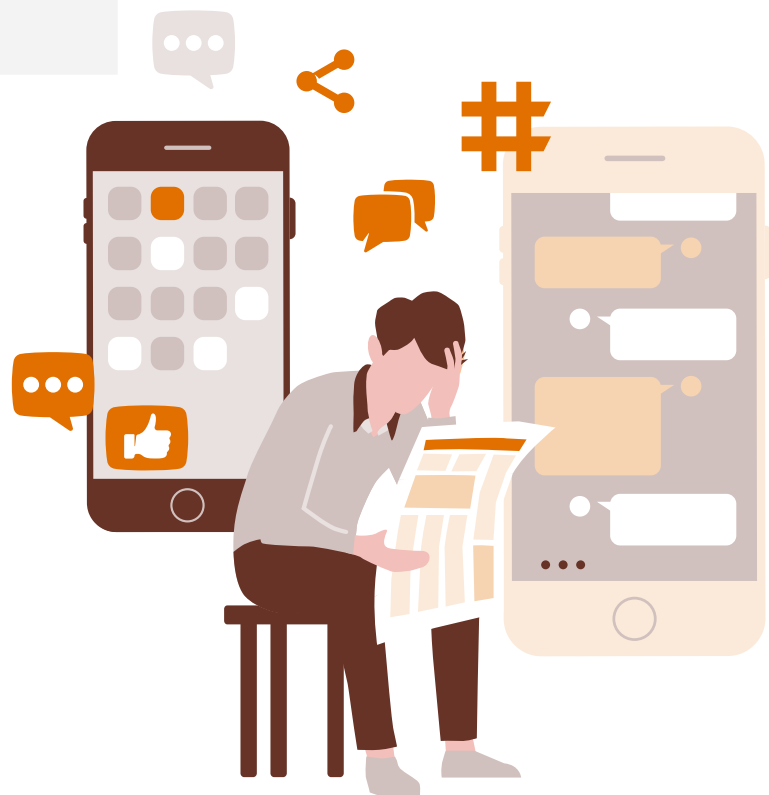
Voorbeelden van burgerraden

In 2008 adviseerde de Vlaamse cultuurhistoricus David van Reybrouck om meer gebruik te gaan maken van middels loting samengestelde burgerraden als mogelijke oplossing voor toekomstbestendig beleid, betere voorzieningen, en een einde van het populisme.⁹⁶ Inmiddels zijn er uiteenlopende voorbeelden van burgers die meebeslissen. In Breda is een deel van de gemeentebegroting afgezonderd en beslist de inwoners over de besteding van het geld. In Groningen is een coöperatieve wijkraad opgezet, samengesteld uit elf (gelote) wijkbewoners en zes gemeenteraadsleden. Met behulp van een wijkpanel beslissen zij samen over alles wat er in hun wijk toe doet.⁹³ Ook internationaal zijn er een aantal voorbeelden van burgerraden. Sinds 2019 is in Ostbelgië, de Duitstalige mini-deelstaat van België een permanente burgerraad geïnstalleerd als aanvulling op het gekozen parlement. In deze burgerraad zitten 24 gelote burgers die gedurende anderhalf jaar drie thema's op de politieke agenda mogen zetten. Het is de eerste plek waar burgers een permanente plek innemen in het parlement.⁹⁶ In het tumult van het gele-hesjes protest besloot Emmanuel Macron hun eis voor meer burgerinspraak in te willigen. Honderdvijftig gelote burgers mochten bijeenkomen in de Convention Citoyenne pour le Climat (CCC), om de Franse regering te adviseren over het verminderen van de CO₂-uitstoot met 40 procent. Van de 149 gepresenteerde punten nam Macron er 146 over.⁹⁶

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
- 2 Opkomen voor idealen
- 3 Van doelgroep naar mensen
- 4 Overheid op drempel burn-out
- 5 Een stap terug voor de overheid
- 6 Journalistiek komt onder druk
- 7 Meer rust en echt contact
- 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen

Bronnen



6

Journalistiek komt onder druk

#journalistiek

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Het journalistieke model bestond lange tijd uit journalisten die nieuws brachten en uitgevers of eigenaars van kanalen zoals radio en tv die zorgden voor de verspreiding daarvan. Sinds de opkomst van het internet zijn mensen zelf steeds meer gaan publiceren, en zijn mensen tegelijkertijd kritischer geworden. Zowel de positie van journalisten en hun redacties als die van de uitgevers is verzwakt.

De verandering lijkt nu een kantelpunt te gaan bereiken waarbij de rol van de journalistiek onder druk komt te staan. Het is nog onzeker hoe dit zich verder ontwikkelt. Inmiddels kan iedereen publiceren, en wie invloed heeft op online platforms kan grote invloed uitoefenen op de verspreiding van (nep)nieuws en (des)informatie. Toch is in coronatijd het gebruik van en vertrouwen in mediakanalen, in ieder geval tijdelijk, gegroeid.

Implicaties voor overheidscommunicatie

De dynamiek in journalistiek en woordvoering is fors veranderd, en verandert verder. Niet-journalistieke kanalen worden steeds belangrijker, ook voor monitoringsspecialisten en newsrooms. Het regisseren van communicatie wordt steeds moeilijker door versnippering van het medialandschap. Zorg ervoor dat je voor ieder kanaal boodschap en communicatievorm nauwkeurig op elkaar afstemt.

Hoewel verslaggeving door journalisten nog van belang is, gaan mensen (vooral jongeren) meer zelf hun bronnen na. In deze behoefte aan bronnen kan je voorzien door het structureel inzetten van eigen communicatiekanalen, waarbij het bieden van authentieke informatie centraal staat. Focus op (het vergroten van) vertrouwen in de overheid legt de lat hoog voor communicatie: jouw publiek weegt de boodschap kritisch aan de hand van andere, al dan niet juiste, informatie.

Ontwikkelingen in onderzoeksjournalistiek en curated journalism betekenen dat je veel aandacht moet besteden aan journalisten en auteurs die langdurig met een onderwerp bezig zijn en daarom op de hoogte van veel details zijn en willen zijn.

Ethiek is van toenemend belang door de toepassing van algoritmes op de verspreiding van nieuws en informatie. Zowel wanneer dat via eigen (overheids-) kanalen wordt toegepast, als bij het maken van keuzes bij het inzetten of inkopen van media. Dit vraagt ook om het voeren van actief communicatiebeleid over de omgang met desinformatie en de rol van algoritmes.

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Minder journalistieke titels

In de afgelopen decennia zijn oplagen van kranten en weekbladen gestaag gekrompen. Tijdens de coronacrisis zijn mensen versneld overgestapt van papieren naar online abonnementen.¹¹³ Het publiek haalt nieuws en informatie graag online. Advertentie-inkomsten bij uitgeverijen zijn onder druk komen te staan. Deze ontwikkeling zet zich nog steeds door. In de zomer van 2021 werd bekend dat onder andere weekblad VIVA moet gaan stoppen na jarenlange krimp van het aantal abonnees.¹¹⁴ Eerder in 2021 zette de Noordelijke Dagblad Combinatie een groot aantal lokale weekbladen in de verkoop. Deze verkoop leidde tot zorgen over een verzwakking van lokale journalistiek.¹¹⁵ Door fusies en overnames ontstaat een concentratie in de mediasector, waarbij enkele bedrijven de markt domineren.¹¹⁶ Toch groeit een deel van de lokale nieuwssector wel: het aantal zeer lokale ('hyperlokale') nieuwssites neemt de laatste jaren toe.¹¹⁷ Het aantal mensen met een tv-aansluiting neemt af, ten gunste van streamingdiensten zoals Videoland en Netflix. Inmiddels is deze groep tijdens coronatijd gegroeid zodat inmiddels meer dan de helft van de Nederlanders tenminste één streamingsabonnement heeft.¹¹⁸

Rol journalistiek wordt kleiner

Mensen zijn sinds de opkomst van het internet minder afhankelijk geworden van journalisten en uitgevers voor het plaatsen van nieuws, het verspreiden van informatie en het discussiëren over onderwerpen die in de maatschappij en

politiek spelen. Iedereen kan nu iets maken en posten, of het nu gaat om een blog, vlog, podcast of website (zie ook #initiatiefrij). Er ontstaan steeds meer uiteenlopende kanalen, waarop zowel juiste informatie als desinformatie kan staan.¹¹⁹

Deze ontwikkeling heeft steeds grotere gevolgen voor de journalistiek: de rol van de journalist als poortwachter verzwakt. De positie van influencers is gegroeid, waardoor soms ook complottheorieën zich via hen snel kunnen verspreiden. Hetzelfde geldt voor wat bedrijven en politieke partijen naar buiten brengen: ook zij communiceren direct met hun publiek en achterban via eigen online kanalen en sociale media, zonder tussenkomst van journalisten. Deze situatie waarin communicatiekanalen verbonden zijn met bijvoorbeeld politieke opvattingen zou je als een nieuw type verzuiling kunnen zien.¹²⁰

De werking van sociale media leidt tot een verdere fragmentatie van het publieke debat: mensen beschikken niet allemaal meer over dezelfde informatie. Algoritmes en kunstmatige intelligentie leiden tot selectieve verspreiding van berichten. Nieuwsredacties gebruiken dergelijke algoritmes soms, waardoor berichten bijvoorbeeld al dan niet worden gepusht. Op sociale media speelt een redactie geen rol, maar algoritmes wel. Wie eenmaal op een bericht of filmpje over een onderwerp heeft geklikt, komt steeds meer van hetzelfde tegen. Dat gebeurt ook als iemand bij desinformatie of complottheorieën terecht komt: je wordt

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

daar dan steeds meer mee geconfronteerd. Cabaretier Arjen Lubach bedacht voor dit fenomeen de pakkende term ‘fabeltjesfuik’.¹²¹

Het toepassen van algoritmes op de verspreiding van nieuws en informatie leidt tot de vraag welke waarden en waarborgen we als samenleving willen hanteren. Claes de Vreese, hoogleraar kunstmatige intelligente en maatschappij, wijst op risico’s die kleven aan afhankelijkheid van Amerikaanse systemen. Hij beweert dat we in Nederland en Europees verband hierin een zwakke rol spelen.¹²²

Dynamiek van wantrouwen

Onbehagen in samenleving en wantrouwen tegenover instituties zijn in de afgelopen jaren tot wasdom gekomen, zie #onzekerheid en onbehagen. Dat wil niet zeggen dat er in het geheel geen vertrouwen is. Het gewicht hiervan schommelt door de actualiteit, maar grootschalige schandalen kunnen op de langere termijn een negatief effect op politiek vertrouwen houden.¹²³ Onbehagen en wantrouwen raken niet alleen politici en overheidsorganisaties, maar ook de journalistiek.

Er is een toename van gewelds- en bedreigingsincidenten richting journalisten. Dat heeft gevolgen voor de persvrijheid: journalisten worden voorzichtiger met wat ze publiceren, hebben minder plezier in hun werk of overwegen zelfs te stoppen met hun werk.¹²⁴

Deze ontwikkeling lijkt op het eerste gezicht in coronatijd versneld. Zo besloot de NOS in deze periode stickers van

un satellietwagens af te halen en regelmatig bewaking met verslaggevers mee te sturen. Hoofdredacteur Gelauff hierover: “De journalistiek ligt onder vuur van mensen en groeperingen, die alleen hun eigen wereld willen terugzien, elk ander perspectief onmogelijk proberen te maken en daarmee de persvrijheid aantasten.”¹²⁵ Bekeken vanuit internationaal perspectief valt de situatie in Nederland echter nog mee.¹²⁶ Sterker nog: door de coronacrisis is het gebruik van journalistieke nieuwskanalen en het vertrouwen daarin in ieder geval tijdelijk gegroeid.¹²³ Dit patroon speelt breder: ook het vertrouwen in de wetenschap groeide in coronatijd.¹²⁷ Daarbij maken veel mensen zich zorgen over nepnieuws. Jongeren zien journalistiek wel minder als een vast en betrouwbaar kanaal, en vormen soms meer zelfstandig hun beeld van de actualiteit door op zoek te gaan naar bronnen.^{128,129}

Journalisten zoeken nieuwe wegen

Binnen de journalistiek ontstaan nieuwe initiatieven en werkwijzen. Platforms zoals Investigo, Follow The Money en De Correspondent leiden tot meer onderzoeksjournalistiek en specialisatie. Een platform dat nu met name in de Verenigde Staten in opkomst is, is Substack. Op dit platform, met inmiddels een kwart miljoen betalende klanten, kunnen journalisten ondersteund door e-mailnieuwsbrieven hun artikelen verkopen. De journalist kan zo in de woorden van de CEO van Substack ‘zelfstandig het eigen persoonlijke media-imperium runnen’ zonder onderdeel uit te maken

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

van een redactie.¹³⁰ Zij voelen zich echter ook niet langer verbonden aan de journalistieke waarden van een redactie.¹³¹ Een vorm van (onderzoeks)journalistiek die in opkomst lijkt, is *curated journalism* of metajournalistiek. Over ieder onderwerp verschijnen veel losse, soms korte, berichten. Een metajournalist probeert die enorme massa aan (online) berichten uit verschillende titels over een onderwerp te volgen en op basis daarvan een samenhangend beeld te creëren.

“Een metajournalist probeert die enorme massa aan (online) berichten uit verschillende titels over een onderwerp te volgen en op basis daarvan een samenhangend beeld te creëren.”

Dergelijke auteurs zijn langdurig betrokken bij een onderwerp en raken van veel details op de hoogte. Deze manier van werken levert nieuwe berichten op die een groter verhaal aan het licht kunnen brengen dan de afzonderlijke berichtjes. Ook dat grotere verhaal kan nieuws worden.^{132, 133} Een voorbeeld van iemand die op die manier werkt en inmiddels ruim 900.000 volgers heeft, is de Amerikaan Seth Abramson, die frequent publiceert over ontwikkelingen in de Amerikaanse politiek.¹³⁴

Desinformatie: de vraag is nu hoe we ermee kunnen omgaan¹³⁵


Vijf jaar geleden, vooral in de nasleep van de Amerikaanse presidentsverkiezingen, kwam de term nepnieuws op: nieuws waarvan het waarheidsgehalte (al dan niet terecht) in twijfel wordt getrokken. Donald Trump deed dat veelvuldig: ‘fake news!’. Tegenwoordig wordt vooral het begrip ‘desinformatie’ gebruikt: onjuiste, niet accurate of misleidende informatie die bewust wordt gemaakt en verspreid met als doel problemen te veroorzaken. Daarnaast is er het begrip ‘misinformatie’ wanneer mensen onbewust van bijvoorbeeld onjuistheden informatie verspreiden. De gevolgen kunnen groot zijn en serieuze gevolgen hebben voor de maatschappij: het vertrouwen in instituties, in de media en tussen mensen onderling kan afnemen en stemgedrag kan worden beïnvloed. Desinformatie is als trend inmiddels tot wasdom gekomen: het is op veel plaatsen en momenten zowel binnen Nederland als in andere landen aanwezig.¹³⁶ Het ministerie van Binnenlandse Zaken voert beleid met als doel om zo goed mogelijk om te gaan met desinformatie. BZK-beleidsadviseur Amber Mechelse: “Bij desinformatie ging het ooit vooral om statelijke actoren, maar tijdens de coronacrisis hebben we gezien dat ook binnenlandse actoren desinformatie kunnen verspreiden.

Trendcurve

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

En daarnaast is er ook misinformatie: het verspreiden van onbedoeld onjuiste informatie. Door sociale media kan desinformatie zich snel verspreiden. Er worden soms geraffineerde technieken ingezet door bijvoorbeeld op de emoties van de ontvanger in te spelen. En de technische mogelijkheden zijn groter geworden, bijvoorbeeld door deepfake-technieken. Je kan niet altijd meer vertrouwen op wat je ziet.”

Het beleid van BZK kent drie hoofdlijnen: preventie door mensen bewuster te maken van hoe desinformatie werkt, de informatiepositie van de overheid verder verstevigen en effectief reageren op desinformatie. Mechelse: “De communicatiediscipline is hierbij erg belangrijk. Denk bijvoorbeeld aan de publiekscampagne over desinformatie die we in 2018 voerden. En we werken aan een handreiking: hoe kan je het beste reageren op desinformatie? Die handreiking ontwikkelen we samen met collega’s binnen het Rijk, en ook met de VNG. Het lijkt er inmiddels op dat het tegenspreken van berichten discussie aanwakkert. Je kan bijvoorbeeld beter duidelijk maken dat (als dat zo is) de bron helemaal niet bestaat.”

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
- 2 Opkomen voor idealen
- 3 Van doelgroep naar mensen
- 4 Overheid op drempel burn-out
- 5 Een stap terug voor de overheid
- 6 Journalistiek komt onder druk
- 7 Meer rust en echt contact
- 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen


Bronnen



7

Meer rust en echt contact

#balansonline-offline

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Ons leven is voor een groot deel online plaats gaan vinden. Voor dienstverlening, communicatie en mediagebruik zijn we grotendeels afhankelijk geworden van het internet. We communiceren, regelen en kopen steeds meer online. Door de coronacrisis zijn we het internet nog meer gaan gebruiken: we zijn meer online gaan kopen en communiceren. Thuiswerken met videovergaderen is versneld geaccepteerd geraakt. Enerzijds leverde dit voor velen voordelen op zoals minder reistijd, meer flexibiliteit en vrijheid. Anderzijds blijkt het lastig om grenzen te bepalen als iedereen overal en altijd kan werken. Men ervaart een online overkill en krijgt het gevoel altijd ‘aan’ te staan. Mensen zoeken daarom nog bewuster dan voorheen offline de rust op, vaak buitenshuis.

Implicaties voor overheidscommunicatie

Naast toegankelijke online dienstverlening en communicatie is het belangrijk om voldoende aandacht te blijven geven aan offline communicatie en dienstverlening. Het gaat hierbij niet alleen om mensen die niet ‘online’ vaardig zijn, maar ook om mensen die behoefte hebben aan persoonlijk contact vanwege de online overkill. Dat geldt ook voor samenwerking en communicatie binnen teams of organisaties en ook tussen organisaties onderling: online is handig, offline is vaak ook belangrijk. Het inzetten van online media geeft geen garantie dat iedereen wordt bereikt en daadwerkelijk aandacht heeft voor getoonde uitingen.

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Online gedrag sterk veranderd

Het internet was voor de coronacrisis al niet meer weg te denken uit het dagelijks leven. Voor de coronacrisis hadden verschillende grote winkelketens al een goed functionerende webshop. Denk aan de online winkels als Bol.com, Coolblue en Zalando, maar ook supermarkten zoals Albert Heijn en Jumbo. Toch winkelden de meeste mensen nog fysiek. De lockdownmaatregelen betekenden ook dat veel winkels tijdelijk de deuren moesten sluiten. Veel consumenten gingen toen noodgedwongen meer online winkelen. Tijdens de pandemie maakten niet alleen deze winkels een ongekende groei door, maar professionaliseerden veel andere bedrijven hun online verkoopkanaal en groeide de online omzet tot meer dan de helft van het jaar ervoor.¹³⁷ Deze toename in online winkelen was te zien bij alle generaties.¹³⁸ De markt voor online boodschappen bij supermarkten en speciaalzaken verdubbelde in 2020 en de markt voor maaltijdbezorging groeide met 37%. De verwachting is dat deze versnelde online groei voorlopig nog zal doorzetten, ook als de coronamaatregelen volledig geschrapt zijn.¹³⁹

Daarnaast heeft men tijdens de coronacrisis manieren moeten (her)ontdekken om (online) contact te houden met vrienden en familie. Er was voor het eerst in vijf jaar een stijging in het aantal belminuten per vaste telefonie, maar de grootste toename was er in het aantal belminuten per mobiele telefonie. Ook steeg het dataverbruik enorm ten opzichte van voor de pandemie.¹⁴⁰ Veel mobiele data werden gebruikt voor amusement, maar ook voor het behouden van contact met anderen via appen en videobellen.¹⁴¹ Tijdens de pandemie is de meerderheid van de bevolking vertrouwd geraakt met videobellen. Bij jongeren was online gamen ook een belangrijke manier om contact te behouden met vrienden op afstand.¹³⁸

- 1 Inzicht in veranderingen
- 2 Opkomen voor idealen
- 3 Van doelgroep naar mensen
- 4 Overheid op drempel burn-out
- 5 Een stap terug voor de overheid
- 6 Journalistiek komt onder druk
- 7 Meer rust en echt contact
- 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen

FOMO maakt plaats voor JOMO

Voor corona waren we druk bezig met verscheidene (sociale) verplichtingen: naar je werk, de kinderen naar school brengen of ophalen, boodschappen doen, sporten, quality time met je partner of gezin, etentjes met vrienden en verjaardagen. Tijdens de eerste lockdown kwamen vrijwel alle sociale verplichtingen in een keer te vervallen. Voor sommigen was het de start van een vrij eenzame periode zonder alle reguliere sociale activiteiten.

Maar anderen kwamen erachter dat ze juist enorm genoten van alle rust en minder volle agenda's. In plaats van FOMO (fear of missing out) ervoeren zij JOMO (joy of missing out). Hierbij geniet je van het feit dat je er (even) niet bij bent. Psycholoog Najla Edriouch stelt dat het in het pre-coronatijdperk normaal was geworden voor mensen om allerlei verplichtingen te combineren op een dag. Mensen zijn groepsdieren en verbondenheid is één van onze basisbehoeften. Via sociale media kon je continu zien waar anderen mee bezig waren. Wanneer vrienden bruisende activiteiten ondernamen kon je het gevoel ervaren dat je er ook bij had willen zijn. Tijdens de lockdown vervielen echter veel sociale activiteiten, waardoor het makkelijker werd voor mensen om zich terug te trekken en rust te pakken.¹⁴²

Hybride werken blijft

Voor corona was thuiswerken in veel organisaties een uitzondering. Voor mensen met een kantoorbaan is thuiswerken door de coronacrisis versneld geaccepteerd geraakt. Velen ontdekten voordelen van thuiswerken zoals minder reistijd, meer productiviteit en een betere balans tussen werk en privé. Onderzoek geeft aan dat meer dan de helft van de thuiswerkers positieve ervaringen heeft opgedaan met thuiswerken in coronatijd. Zij willen in de toekomst meer of zelfs volledig blijven thuiswerken.¹⁴³ De helft van de thuiswerkers wil na corona graag een combinatie van thuiswerken en op locatie werken: hybride werken.¹⁴⁴ Een aantal organisaties zoals ABN AMRO, Triodos Bank en AEGON Nederland begonnen al snel met voorbereidingen op hybride werken.¹⁴⁵ Het kantoor wordt daarmee meer een ontmoetingsplek, een plek voor sociale interactie, co-creëren en kennisdeling.¹⁴⁶ Thuiswerken is vooral bedoeld om zich te concentreren.¹⁴³ Het thuiswerken brengt ook (online) uitdagingen met zich mee. Met name videovergaderen levert frustraties op. Sommigen vinden het niet effectief, vermoeiend en veel van het concentratievermogen vragen.¹⁴⁷ Werkgevers en managers moeten op afstand leiding geven en proberen de sociale cohesie in stand te houden.¹⁴³ Succesvol leidinggeven op afstand vergt (meer) loslaten en vertrouwen. Ook is het een uitdaging om het fysieke en mentale welbevinden van werknemers te bewaken in een situatie met minder sociale contacten met collega's, minder beweging en minder betrokkenheid bij de organisatie.¹⁴⁸ Veel burn-outs blijken

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

gerelateerd te zijn aan eenzaamheid en werkstress tijdens de coronacrisis. Voor velen was het lastig om een goede balans tussen werk en privé te vinden, met name voor wie thuis werkt. De grens tussen werk en privé kan vervagen waardoor men het gevoel kan krijgen constant ‘aan’ te staan.¹⁵⁰


Bewust offline in zoektocht naar rust

De coronacrisis gaf mensen de tijd om na te denken over hoe zij hun leven willen leiden. Enerzijds hoopt een deel van de bevolking op een snelle terugkeer naar het leven van voor de pandemie. Zij missen vooral sociale activiteiten zoals leuke dingen buitenshuis doen en samen zijn met anderen. Anderzijds zijn er ook mensen die hun leven juist anders willen inrichten door relatief veel te blijven thuiswerken of door het rustiger aan te gaan doen.¹⁵¹

“Door het thuiswerken zijn mensen vooral thuis veel meer online druk gaan ervaren en zoeken ze de rust nog meer offline en buitenshuis op.”

De ontwikkeling waarbij mensen bewust zoeken naar rust, vooral om weg te zijn van alle online druk, is al langer gaande.^{152, 153} Door het thuiswerken zijn mensen vooral thuis veel meer online druk gaan ervaren en zoeken ze de rust nog

meer offline en buitenshuis op. Dit zagen we vooral tijdens de eerste lockdown toen mensen massaal de natuur zijn gaan opzoeken en binnenhalen. Aandacht voor de natuur speelt vaak een belangrijke en dominante rol in periodes waarin angst en onzekerheid relatief hoog is, en tijdens lockdowns waren er daarnaast ook vrijwel geen andere manieren om ontspanning te zoeken. De natuur geeft rust, niemand verwacht daar iets van je en het voelt als een veilige plek.¹⁵⁴ Meer dan ooit bezochten we natuurgebieden, werden wandelroutes online gedownload, mountainbikevignetten gekocht en werden mensen lid van Natuurmonumenten.¹⁵⁵ Daarnaast werden in 2020 in totaal 1,1 miljoen nieuwe fietsen verkocht, 9 procent meer dan in 2019.¹⁵⁶ Omdat veel mensen de hele dag thuis zaten, werd er ook meer groen naar binnen gehaald. Tuincentra zagen de omzet in de eerste helft van 2020 fors toenemen.¹⁵⁷ Corona heeft ook invloed gehad op hoe Nederlanders naar het eigen Nederlandse landschap zijn gaan kijken: ruim de helft staat positiever ten opzichte van de eigen omgeving, waarbij de jongeren van 18-24 het hoogste scoren.¹⁵⁸

Trendcurve 


- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen



8

Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen

#digitaalemacht

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
- 2 Opkomen voor idealen
- 3 Van doelgroep naar mensen
- 4 Overheid op drempel burn-out
- 5 Een stap terug voor de overheid
- 6 Journalistiek komt onder druk
- 7 Meer rust en echt contact
- 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen

Bronnen

We raken steeds meer gewend aan het gebruik van apps en data, de inzet van kunstmatige intelligentie, geautomatiseerde communicatie met chatbots en toepassingen op het gebied van virtual reality. De online wereld lijkt steeds meer op de echte wereld. De gevolgen van nieuwe toepassingen roepen ook fundamentele maatschappelijke discussies op. Dat lijkt abstract, maar is juist heel concreet: het gaat bijvoorbeeld om gebruikersvriendelijkheid, zorgen over privacy en veiligheid, data, ethiek, belangen en macht van overheden, bedrijven en consumenten.

Implicaties voor overheidscommunicatie

Het volwassen worden van steeds meer nieuwe digitale en online toepassingen verandert het werk van de overheid radicaal, en dus ook het communicatiewerk. De communicatiediscipline maakt kennis met steeds meer online en digitale toepassingen. In ieder project en bij iedere toepassing in het digitale domein is van begin tot eind aandacht voor privacy, dataveiligheid en ethiek noodzakelijk. Zet bijvoorbeeld een instrument in zoals de Ethische Data Assistent (DEDA). De communicatieadviseur speelt hierbij vaak een signalerende en verbindende rol, zowel intern als extern. Dat vraagt om kennis van het digitale domein en om het vermogen om intern constructief tegenspraak te bieden en het gesprek over knelpunten te organiseren. Bijvoorbeeld wanneer optimisme over een toepassing te groot dreigt te worden. Zorg ervoor dat je hierop toegerust bent. Marketing en targeting die gebaseerd is op cookies staat onder toenemende druk. Voor het bereiken en informeren van het publiek en ook voor goede dienstverlening groeit het belang van eigen sites, platforms, (nieuwe) apps, tools, chatbots, VR-toepassingen en zelf verzamelde en te benutten data. Blijf nieuwsgierig en ga voor jouw werk na welke (nieuwe) toepassingen je zou kunnen gebruiken, en zet deze in als dat kan en zet daarbij behoeften van gebruikers centraal. Zowel het technisch goed functioneren hiervan als veel aandacht voor gebruiksgemak hebben daarbij een hoge prioriteit.

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen


Groei inzet digitale mogelijkheden

Het gebruik van data, de inzet van kunstmatige intelligentie, geautomatiseerde communicatie met chatbots, toepassingen op het gebied van virtual reality: de maatschappij én de overheid raken er steeds meer aan gewend. De mogelijkheden op deze terreinen zijn al langer beschikbaar en in eerdere trendstudies al beschreven.^{159, 160}

Inmiddels worden de technieken en toepassingen steeds geavanceerder. Mensen bevinden zich soms haast in een online wereld die veel kenmerken vertoont van en beleeft kan worden als ‘echte’ wereld, inclusief online identiteit en betaalsysteem: een *metaverse*. Verschillende games zoals Fortnite bieden een steeds rijkere beleving en zijn steeds meer een voorbeeld van hoe een metaverse eruit kan zien.^{161, 162} Inmiddels doen online bedrijven zoals Facebook grote investeringen in de doorontwikkeling van hun socialemedia-platforms tot een metaverse.¹⁶³

De overheid verplaatst regelmatig werk naar online omgevingen. Een voorbeeld hiervan zijn ook politieagenten die een deel van hun tijd meedoen in games om zo makkelijker contact te onderhouden met jongeren, als onderdeel van hun ‘regulier’ politiewerk.¹⁶⁴ Zeker in coronatijd bleek dit een goede aanvulling te zijn om contact met jongeren te blijven onderhouden.¹⁶⁵

Tegenwoordig is het eigenlijk geen keuze meer of je online actief bent. Veel dienstverlening van bedrijven en de overheid vindt online plaats.¹⁶⁶ De komende jaren neemt dit alleen nog maar verder toe door toepassingen waaraan gewerkt wordt op bijvoorbeeld het gebied van online identificatie en betalen. Hoewel deze ontwikkeling snel gaat, hebben mensen soms behoefte aan een alternatief voor online toepassingen of een offline aanvulling daarop, zie #balans online-offline.

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
- 2 Opkomen voor idealen
- 3 Van doelgroep naar mensen
- 4 Overheid op drempel burn-out
- 5 Een stap terug voor de overheid
- 6 Journalistiek komt onder druk
- 7 Meer rust en echt contact
- 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen

Bronnen

Bouwen aan de nieuwe digitale hoofdinfrastructuur

Johan Pouwelse, hoogleraar aan de TU Delft, doet onderzoek naar en werkt aan tal van digitale producten die het internet veiliger en minder afhankelijk maken van grote (sociale media-)bedrijven. “Mijn team werkt in samenwerking met meerdere ministeries en de Europese Unie mee aan de ruggengraat voor de digitale, online infrastructuur in Nederland en Europa. De verantwoordelijkheid voor zelfregulering als het gaat om privacy, gegevensbescherming of zoiets als nepnieuws is te groot om aan Big Tech zelf over te laten. Wij bouwen applicaties waarmee veilig wordt omgegaan met persoonlijke gegevens, denk hierbij aan identificatie via je smartphone, maar ook e-money. Uiteindelijk gaat het om onze online soevereiniteit in Europa. Veel toepassingen gaan nu via grote bedrijven. Dat kan uiteindelijk misschien zelfs leiden tot een situatie waarin een gestolen paspoort voor criminelen minder waard is dan een gestolen account van een ‘Big Tech’-applicatie. De kern waaraan gewerkt wordt gaat om veiligheid, betrouwbaarheid en authenticiteit van informatie. Dat bepaalt uiteindelijk hoe dienstverlening, communicatie en controle op datagebruik eruit kan zien.

Ik houd mij vooral bezig met de technologische kant hiervan, maar de wettelijke basis en de maatschappelijke gevolgen zijn minstens zo belangrijk en krijgen ook veel aandacht. De resultaten zijn op termijn uiteindelijk bepalend voor hoe de overheid werkt, dienstverlening kan bieden, en communiceert.”¹⁶⁷

Wordt het nog wat met de blockchain?

In 2017 was er een heuse hype rond de blockchain, vooral ook gestuurd door de hoge koersen van cryptocurrencies zoals de Bitcoin. Dat jaar besteedde DPC er ook aandacht aan in de trendstudie. In de jaren daarna zakte de koers van de cryptocurrencies weg, en daarmee ook de aandacht, om vervolgens op te leven bij de koersstijgingen begin 2021. Dit roept de vraag op: is er een toekomst voor de blockchain en cryptocurrencies? Er wordt op het moment wereldwijd door wetenschap, overheden en bedrijven daadwerkelijk gewerkt aan en geëxperimenteerd met digitaal geld. Het is echter maar de vraag of dit gebaseerd zal zijn op het type cryptomunten zoals de Bitcoin. De techniek waarvan bekende cryptomunten gebruik maken, is wel een serieus onderdeel van oplossingen op het gebied van (toekomstige) authenticatie van (financiële) transacties.¹⁶⁷

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

Innovaties agenderen fundamentele veranderingen en vragen


De forse ontwikkelingen in het digitale domein kan je vergelijken met de innovatiegolf die ontstond na de komst van de stoommachine of de elektriciteit.¹⁶⁸ Deze ontwikkelingen zetten grote vraagstukken op de agenda. Denk bijvoorbeeld aan kwesties op het gebied van privacy en dataveiligheid. De Autoriteit Persoonsgegevens meldt dat het aantal klachten over privacy hoog is.^{169, 170} Mensen maken zich zorgen over wat er met hun data gedaan wordt. Een gemis aan controle over eigen gegevens is daarbij een belangrijk onderwerp. Wanneer er wel een mogelijkheid tot controle is, dan maken de meeste mensen daar gebruik van. Sinds via Apples nieuwe versie van besturingsstelsel iOS14.5 tracking door apps geweigerd kan worden, doet een grote meerderheid dat.¹⁷¹ Marketing, advertentie-targeting en personalisatie op basis van cookies is mede door strengere privacywetgeving aan het verdwijnen. Alternatieven om gericht en effectief te communiceren zijn deels te vinden door binnen de grenzen van wetgeving zelf data te verzamelen en te experimenteren met het effectief benutten daarvan.¹⁷²

“Uiteindelijk gaat het om een fundamentele vraag: hoe pakt de afweging tussen de belangen van burgers, bedrijven en overheid uit?”

Uiteindelijk gaat het om een fundamentele vraag: hoe pakt de afweging tussen de belangen van burgers, bedrijven en overheid uit? Geavanceerde technologie en datagebruik kunnen gezien worden zowel als belofte als een bedreiging.¹⁷³ Toepassing van kunstmatige intelligentie (AI, artificiële intelligentie) en uitgebreid gebruik van data vragen om aandacht voor die belangen en risico's. Behoudt de burger nog wel autonomie in keuzes, en wat zijn de consequenties als er iets fout gaat?

Zeker na de Toeslagenaffaire staan zorgen over de randvoorwaarden en burgerrechten rond datatoepassingen hoog op de agenda, hoewel data en algoritmes nog steeds heel praktisch en nuttig kunnen zijn. Dat leidt tot een groeiende belang van ethiek. Senior onderzoeker Bart van der Sloot (Tilburg University) illustreert wat er zo lastig is aan het soort afwegingen dat daarbij speelt: “Dat is nou eenmaal hoe een algoritme werkt. Die werkt op basis van groepskenmerken. Dus daar zitten af en toe mensen bij die onterecht in die groep worden geschaard. Het is weliswaar mogelijk om de uiteindelijke beslissing aan mensen over te laten, maar dat leidt eigenlijk tot de situatie waarin je je moet verantwoorden waarom jij van dat systeem afwijkt.”¹⁷⁴

Wereldwijd zijn er drie basismodellen voor het omgaan met de kansen en uitdagingen van nieuwe technologie: de Verenigde Staten waar veel macht bij de grote techbedrijven ligt, China waar de overheid een centrale rol vervult en de Europese Unie die zoekt naar de invulling van een model dat meer gewicht geeft aan mensen als burger en consument.¹⁷⁵

Trendcurve 

- 1 Inzicht in veranderingen
 - 2 Opkomen voor idealen
 - 3 Van doelgroep naar mensen
 - 4 Overheid op drempel burn-out
 - 5 Een stap terug voor de overheid
 - 6 Journalistiek komt onder druk
 - 7 Meer rust en echt contact
 - 8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen
- Bronnen

In dit verband waarschuwt De Nederlandsche Bank voor een te sterke positie van big tech in de financiële wereld.¹⁷⁶ Wereldwijd en in Europees verband lopen er discussies, rechtszaken en verschillende wetgevingstrajecten die ingaan op burgerrechten, mogelijkheden van en grenzen aan het gebruik van gezichtsherkenning en AI.^{177, 178, 179}

Veel initiatieven voor verantwoord datagebruik

Er zijn veel initiatieven om te komen tot verantwoord datagebruik en digitalisering. Zo liet de (demissionair) minister van Binnenlandse Zaken onderzoek doen naar wat er nodig is om te komen tot een Code Goed Digitaal Openbaar Bestuur.¹⁸⁰ Ook de Tweede Kamer besloot om meer en structureler aandacht aan digitaliseringskwesties te besteden, en stelde in juni 2021 een nieuwe commissie in: de Commissie Digitale Zaken.¹⁸¹ In de Algemene Vergadering van 2021 van de Verenigde Naties staat een UNESCO-aanbeveling over ethiek op het gebied van kunstmatige intelligentie op de agenda.¹⁸² Mediabedrijven stelden hun eigen code voor verantwoord gebruik van algoritmes op.¹⁸³

De Nationale Ombudsman publiceerde een visie op het gebruik van data en algoritmes door de overheid, met de oproep om de burger niet te zien als een dataset.¹⁸⁴ Een ander voorbeeld is Public Spaces, een coalitie van publieke organisaties, die aan initiatieven werkt die het internet willen versterken als publieke ruimte zonder 'surveillance' door grote bedrijven. Public Spaces helpt organisaties met het inventariseren welke online instrumenten en tools zij gebruiken, om vervolgens te kunnen bepalen hoe deze mix zo goed mogelijk kan worden aangepast door bijvoorbeeld privacy-instellingen te veranderen of over te stappen naar alternatieven. Een stap kan bijvoorbeeld zijn sociale media niet als hoofdcamunicatiekanaal, maar alleen als voorportaal naar eigen kanalen te benutten.^{185, 186}

Bronnen

1 Inzicht in veranderingen

- ¹ DPC – Deel je Rijk – Relevante trends voor overheidscommunicatie. Rita Timmerman en anderen. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. 2013.
- ² DPC – Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie. Rita Timmerman, Kasper Heijting en Lizet van Tilburg. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. November 2017.
- ³ DPC – Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie 2019. Rita Timmerman, Kasper Heijting, Lizet van Tilburg, Eva van Kruchten en Judith van Buuren. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. November 2019.

2 Opkomen voor idealen

- ⁴ DPC – Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie. Rita Timmerman, Kasper Heijting en Lizet van Tilburg. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. November 2017.
- ⁵ DPC – Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie 2019. Rita Timmerman, Kasper Heijting, Lizet van Tilburg, Eva van Kruchten en Judith van Buuren. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. November 2019.
- ⁶ PIM – Trendrapport 2021, Vermenselijking van merken. De shift van naar vertrouwen en verbinding.
- ⁷ WNL – ‘Jaren 90 stonden echt voor vrijheid en voorspoed’. 29 oktober 2020.

- ⁸ Trouw – Van klimaatmars tot coronaprotest: Nederlanders gaan steeds vaker de straat op. Gidi Pols. 27 februari 2021
- ⁹ SCP – Burgerperspectieven 2021 | kwartaal 2. Emily Miltenburg, Josje den Ridder, Fieke Wagemans en Joep Schaper. 30 juni 2021.
- ¹⁰ NOS – Na 1,5 jaar coronacrisis is het ‘feest’ in de economie, maar wat heeft dat gekost? Lisa Schallenberg. 20 juni 2021.
- ¹¹ OS – CBS: krapte woningmarkt nam vorig jaar verder toe, overbieden is de norm. 8 juni 2021
- ¹² SCP – Een jaar coronacrisis. Sociaal Cultureel Planbureau. 3 maart 2021.
- ¹³ CBS – Mentale gezondheid in eerste helft 2021 op dieptepunt. 3 september 2021.
- ¹⁴ SCP – Verwachte gevolgen van corona voor de psychische gezondheid. Anna Maria Marangos, Roelof Schellingerhout, Sjoerd Kooiker, Peggy Schyns, Hilal Cerit en Frieke Vonk. Sociaal Cultureel Planbureau. Juli 2020.
- ¹⁵ NOS – Nóg een gezondheidscrisis in coronatijd: fysieke klachten door geldstress. Bart Kamphuis. 14 juni 2021
- ¹⁶ RIVM en GGD GHOR – Onderzoek gedragsmaatregelen en welbevinden. Juni 2020.
- ¹⁷ Hart van Nederland – Burn-outklachten tijdens coronacrisis verdubbeld: ‘Een diagnose bestaat vrijwel niet’. 13 mei 2021
- ¹⁸ AD – Noodkreet CNV aan kabinet: ‘Aantal burn-outs tijdens pandemie verdubbeld’. Sanne Meijer. 12 mei 2021.
- ¹⁹ Mare Research – The Value (Re)construct – finding purpose in an age of activism (whitepaper). December 2020.
- ²⁰ Adformatie – Pim Trendrapport 2020: ‘Merken die bijdragen aan een zinvol leven maken écht indruk’. Roderick Mirande. Januari 2020.

- ²¹ SCP – Zicht op de samenleving in coronatijd. Lisette Kuyper en Kim Putters. 18 mei 2020.
- ²² NRC Handelsblad – Testwet is nekslag voor musea, theaters, concertzalen en bioscopen. 10 mei 2021.
- ²³ Universiteit Utrecht – Wetenschappers kritisch op corona-apps. 14 april 2020.
- ²⁴ De Telegraaf – Boosheid over mogelijke verplichting corona-toegangsbewijs in horeca. 3 september 2021.
- ²⁵ Dagblad van het Noorden – Kermisexploitanten in Groningen en andere steden de straat op voor versoepeling coronamaatregelen. 8 maart 2021.
- ²⁶ Leidsch Dagblad – Leidse hoogleraar Wim Voermans vindt noodmaatregelen wegens corona ‘ongrondwettelijk’. Anika van de Wijngaard. 29 april 2020.
- ²⁷ AD – Dit zijn de mensen achter de coronaprotesten: ‘We willen onze vrijheid terug’. Cyril Rosman. 10 juli 2020.
- ²⁸ NOS - Viruswaarheid verliest rechtszaak: coronamaatregelen kunnen blijven. 10 mei 2021.
- ²⁹ NOS – Facebook heeft meestbezochte pro-Zwarte Pietenpagina’s verwijderd. 4 september 2020.
- ³⁰ RTL nieuws.nl – Monsieur cannibale verdwijnt uit de Efteling. 24 juni 2021.
- ³¹ RTL nieuws.nl – Kloof tussen stad en provincie wordt groter: ‘Het is een grote zorg’. 29 juli 2017.
- ³² RTL nieuws.nl – Boerenprotest legt gapende kloof tussen stad en platteland bloot. 16 oktober 2019.
- ³³ Villamedia – Josse de Voogd: ‘De media worden geplaagd door institutioneel Randstadisme’. Josse de Voogd. 25 maart 2021.
- ³⁴ Blog Jarno Duursma – Wat is QAnon? Is het gevaarlijk? En waarom is deze samenzweringstheorie zo populair? Jarno Duursma. Eerste publicatie 21 augustus 2020, dit artikel wordt doorlopend geactualiseerd.
- ³⁵ Trouw – Het Engelse leenwoord ‘woke’ is in hoog tempo vernederlandst. Ton den Boon. 15 april 2021.
- ³⁶ De Volkskrant - Er is een nieuw ‘wakker’: het ‘wakker’ van de QAnon-volgelingen en de viruswappies. Jan Kuitenbrouwer. 3 mei 2021.
- ³⁷ De Volkskrant – Hoe Woke zich ontwikkelde van een term uit de strijd tegen racisme tot scheldwoord. Jan Kuitenbrouwer. 10 mei 2021.
- ³⁸ Groene Amsterdammer – ‘Vogelvrij, maar wel vrij’, De verkiezingen: Identiteitspolitiek 2021. Joost de Vries. 24 maart 2021, verschenen in nr. 12.
- ³⁹ EWMagazine – Verzet tegen woke-cultuur op Franse en Britse universiteiten. Max de Haan. 22 februari 2021.
- ⁴⁰ RTL nieuws – Dit is de 22-jarige dichteres die de show stal bij de inauguratie van Biden. 21 januari 2021.
- ⁴¹ Volkskrant – Opinie: Een witte vertaler voor poëzie van Amanda Gorman: onbegrijpelijk. Janice Deul. 25 februari 2021.
- ⁴² Trouw – Universiteiten moeten alert zijn op eenzijdigheid. Gert Jan Geling. 26 februari 2021.
- ⁴³ Volkskrant – Worstelen met ‘woke’ in de collegezaal: bedreigt woke-activisme de academische vrijheid? Kaya Bouma en Haro Kraak. 2 juli 2021.

3 Van doelgroep naar mensen

- ⁴⁴ DPC – Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie 2019. Rita Timmerman, Kasper Heijting, Lizet van Tilburg, Eva van Kruchten en Judith van Buuren. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. November 2019.
- ⁴⁵ DPC – Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie. Rita Timmerman, Kasper Heijting en Lizet van Tilburg. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. November 2017.
- ⁴⁶ SCP – Burgerperspectieven 2021 | kwartaal 2. Emily Miltenburg, Josje den Ridder, Fieke Wagemans en Joep Schaper. 30 juni 2021.
- ⁴⁷ Trouw - Hou eens op met dat hokjesdenken. Haroon Ali. 10 april 2021.
- ⁴⁸ CBS – Hoeveel mensen met een migratieachtergrond wonen in Nederland?
- ⁴⁹ SCP – Meerjarenplan 2021-2025. De diverse bevolking van Nederland: Samenleven nu en in de toekomst.
- ⁵⁰ NOS – Mishandelde Frédérique is voorloper: nieuwe generatie doet niet aan hokjesdenken. Carmen Dorlo. 27 juli 2021.
- ⁵¹ Mare Research – The Value (Re)construct – finding purpose in an age of activism (whitepaper). December 2020.
- ⁵² Movisie – Vooroordelen verminderen over gender non-conforme jongeren. 29 juli 2021.
- ⁵³ NOS – Familie mishandelde tiener Amstelveen overrompeld door steun. 27 juli 2021.
- ⁵⁴ Het Parool - Mishandeling Frédérique (14) staat niet op zich: waar komt dit geweld vandaan? Tahrir Ramdjan en David Hielkema. 27 juli 2021.

- ⁵⁵ COC – Helft Nederlanders heeft begrip voor non-binair zijn. 6 april 2021.
- ⁵⁶ RTL Nieuws – Half jaar na BLM-protest: ‘Ik hoef nu niet meer uit te leggen dat er racisme is’. Evy van der Sanden. 10 december 2020.
- ⁵⁷ De Volkskrant – Bespuugd, belaagd en vernederd: Nederlandse Aziaten uiten hun zorgen over racisme. Ashwant Nandram. 11 april 2021.
- ⁵⁸ De Volkskrant – Migratie-achtergrond? Dan is het een stuk lastiger een stage te krijgen, blijkt nu ook uit wetenschappelijke studie. Abel Bormans. 11 juni 2021.
- ⁵⁹ NRC – Nederland is een ongelijk land. Nee hoor, Nederland is een heel gelijk land. Hoe zit het nou? Marike Stellinga. 25 juni 2021.
- ⁶⁰ Hogeschool Utrecht – Cijfers zijn de nieuwe taal. Mariek Hilhorst. 3 juni 2021.
- ⁶¹ NOS Jeugdjournaal – Nu ook een gebarentolk bij onze avond-uitzendingen. www.jeugdjournaal.nl. 1 maart 2021.
- ⁶² De Volkskrant – ‘Irma-effect’ zorgt voor flinke toename studenten opleiding gebarentolk. 26 oktober 2020.
- ⁶³ Tilburg University – Connie de Vos: Gebarentaal kreeg erkenning door corona. 19 oktober 2020.
- ⁶⁴ RTL Nieuws – Gebarentolk gaat viral met hamstergebaar: ‘Ik doe gewoon mijn werk’. 16 maart 2020.
- ⁶⁵ SCP – Een jaar met corona. Mirjam de Klerk, Martin Olsthoorn, Inger Plaisier, Joep Schaper en Fieke Wagemans. Sociaal Cultureel Planbureau. 3 maart 2021.
- ⁶⁶ De Volkskrant – Corona weerspiegelt de sociale ongelijkheid, en versterkt die ook nog eens. Sander van Walsum. 23 maart 2021.

⁶⁷ Kennisplatform Integratie & Samenleving (KIS) – Mensen met migratieachtergrond ‘onevenredig zwaar getroffen’ door corona. 1 juni 2021.

⁶⁸ RTL Nieuws – De markt op (en nu ook een website) om vaccinatiebereidheid te vergroten. 1 juni 2021.

⁶⁹ AD – Alle scholieren hebben door corona leerachterstand blijkt uit eindtoets: uitslag vertraagd. Eric Reijnen Rutten. 21 mei 2021.

4 Overheid op drempel burn-out

⁷⁰ Bert Blase – Opstand in de polder, op weg naar een nieuwe democratie. Binnenlands Bestuur. Januari 2021.

⁷¹ Vakblad C (nr5) – Openbaarheid is de zuurstof van de democratie, 20 jaar communicatie in het hart van beleid (interview met Jacques Wallage). Diane Bergman en Cor Vos. Juni 2021.

⁷² DPC – Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie 2019. Rita Timmerman, Kasper Heijting, Lizet van Tilburg, Eva van Kruchten en Judith van Buuren. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. November 2019.

⁷³ EenVandaag – Gemeenten worstelen met harde fraude-aanpak van mensen in de bijstand: ‘Er is geen ruimte voor de menselijke maat’. Wies van der Heyden, Jan Salden. 21 januari 2021.

⁷⁴ VDP/ inGovernment – Dienstverlening is een grondrecht, maar hoe krijgt de stem van de burger zeggingskracht? Tekst InGovernment: Jos Maessen (essay geschreven op persoonlijke titel). 14 juni 2021.

⁷⁵ Groene Amsterdammer – ‘We moeten dingen simpeler willen houden’, Is de publieke zaak nog in goede handen? Rutger van der Hoeven. 10 maart 2021, verschenen in nr. 10-11.

⁷⁶ Sociale Vraagstukken – Overheid heeft deze eeuw nog niets

substantieels tot stand gebracht. Bernard Ter Haar. 16 juni 2021.

⁷⁷ Roel Bekker – Dat had niet zo moeten! Fouten en falen van de overheid onder een vergrootglas. Boombestuurkunde. 2020.

⁷⁸ Volkskrant – Gemeenten dreigen taken neer te leggen als ze geen extra geld krijgen om hun werk te doen. Birk Heijkants. 18 juni 2021.

⁷⁹ Nu.nl – Gemeenten dreigen met staking om meer steun van het Rijk af te dwingen. 18 juni 2021.

⁸⁰ DUIC – Ook provincie Utrecht spreekt zich uit tegen verbreding A27 bij Amelisweerd. 3 juni 2021.

⁸¹ Futuremap – Robots redden nu geen levens. Mensen wel. Danielle Schreurs. 26 maart 2020.

⁸² Haagse Beek organisatieadvies – Hoe de carrousel van de ABD zorgt voor kennisvernietiging bij de overheid. Mathieu Weggeman, Menno Spaan. 15 juni 2021.

⁸³ Binnenlands Bestuur – Jeugdzorg stopt met tijdschrijven. Adriaan de Jonge. 12 februari 2020.

⁸⁴ Tweede Kamer – Klem tussen balie en beleid, rapport tijdelijke commissie uitvoeringsorganisaties. 25 februari 2021.

⁸⁵ Volkskrant – Land van misplaatste zelfgenoegzaamheid zakt voor elke stresstest. Sander van Walsum. 13 februari 2021.

⁸⁶ Binnenlands Bestuur – ‘In 2030 bestaat het fysieke gemeentehuis niet meer’. 22 juni 2021.

⁸⁷ WRR – Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden. Will Tiemeijer. Amsterdam University Press 2016.

⁸⁸ Binnenlands Bestuur – Gemeenten moeten op zoek naar digitaal veranderbesef. Dimitri Palmen. 22 maart 2021.

- ⁸⁹ Volkskrant – Waarom burger én ambtenaar zo vaak de weg kwijtraken. Gijs Herderscheê. 13 november 2020.
- ⁹⁰ Publieksdiensten/ inGovernment – Zo hadden we het niet bedoeld, Jesse Frederik over de menselijke maat, ingebeelde beperkingen en ambtelijke moed. Otto Thors. 1 april 2021.
- ⁹¹ Nationale Ombudsman – Jaarverslag-oproep aan Tweede Kamer: op de oude voet verder is geen optie. De burger verdient beter. Nieuwsbericht. 11 mei 2021.
- ⁹² NSOB (i.s.m. Alliander) – Samenhang vraagt sturing, ontwerpdilemma's voor sturing in tijden van de energietransitie. Martijn van der Steen, Maarten Otto, Petra Ophoff, Reinier Simon Thomas, Jitske van Popering-Verkerk, Koen van Ramshorst, Bruno Koopmans. Januari 2021.

5 Een stap terug voor de overheid

- ⁹³ Bert Blase – Opstand in de polder, op weg naar een nieuwe democratie. Binnenlands Bestuur. Januari 2021.
- ⁹⁴ PIM – Trendrapport 2021, Vermenselijking van merken. De shift van naar vertrouwen en verbinding.
- ⁹⁵ Groene Amsterdammer – ‘Vogelvrij, maar wel vrij’, De verkiezingen: Identiteitspolitiek 2021. Joost de Vries. 24 maart 2021, verschenen in nr. 12.
- ⁹⁶ VPRO Tegenlicht – Wat gebeurt er als burgers zelf mogen mee-beslissen over beleid? Lotte Schuengel. 11 maart 2021.
- ⁹⁷ Villamedia – Josse de Voogd: ‘De media worden geplaagd door institutioneel Randstadisme’. Josse de Voogd. 25 maart 2021.
- ⁹⁸ Vakblad C (nr5) – Openbaarheid is de zuurstof van de democratie, 20 jaar communicatie in het hart van beleid (interview met Jacques Wallage). Diane Bergman en Cor Vos. Juni 2021.
- ⁹⁹ NPOradio1 – Meer burgerinitiatieven door corona: hoe houden we dit vast? 4 september 2020.
- ¹⁰⁰ Volkskrant – Dankzij deze studenten praat de Tweede Kamer over racisme. Anna van Leeuwen. 18 juni 2021.
- ¹⁰¹ Vakblad Fondsenwerving – Alle ogen op de formatietafel: branche-koepels presenteren Manifest, campagne en brief naar informateur. Marijn Thijs. 1 juni 2021.
- ¹⁰² RTL Nieuws – De markt op (en nu ook een website) om vaccinatie-bereidheid te vergroten. 1 juni 2021.
- ¹⁰³ Trouw – Er zijn al 1710 klimaatzaken aangespannen, maar die tegen Shell blijft uniek. Frank Straver en Esther Bijlo. 17 december 2020.
- ¹⁰⁴ NOS – Wereldwijd steeds meer rechtszaken over het klimaat. Heleen Ekker. 25 mei 2021.
- ¹⁰⁵ NU.nl – Milieudefensie wint historische klimaatzaak: Shell moet CO₂-uitstoot verlagen. 26 mei 2021.
- ¹⁰⁶ Trouw – Waarom het vonnis tegen Shell een kantelpunt lijkt te worden in de klimaatcrisis. Esther Bijlo. 27 mei 2021.
- ¹⁰⁷ NOS – Rechtszaak tegen marechaussee om etnisch profileren. 15 juni 2021.
- ¹⁰⁸ RTL Nieuws – Rechtbank: marechaussee niet schuldig aan etnisch profileren bij grenscontrole. 22 september 2021.
- ¹⁰⁹ Montaigne Centrum (blog) – Conflicten tussen burgers en de overheid: procederen tot je erbij neervalt? Martje Boekema. Universiteit Utrecht. 13 februari 2019.
- ¹¹⁰ DUIC – Primeur voor Utrechtse Cartesiusdriehoek: eerste met bidirectioneel ecosysteem. 30 april 2021.
- ¹¹¹ Hogeschool Utrecht – Promotie Christine Bleijenberg: Wat maakt burgerparticipatie effectief? 9 juni 2021.

¹¹² Parool – Hoe kun je burgerparticipatie verbeteren? Michiel Stapper. 2 december 2020.

6 Journalistiek komt onder druk

¹¹³ ABN AMRO – Consumenten stappen over van papieren naar digitale abonnementen. Sectorprognose Technologie, Media en Telecom 2021-2022.

¹¹⁴ VIVA – VIVA Stopt. Debby Gerritsen. www.viva.nl. 16 juni 2021.

¹¹⁵ RTV Noord – NDC zet alle huis-aan-huisbladen in de etalage. Loek Mulder. 6 april 2021.

¹¹⁶ Commissariaat voor de Media – Mediamonitor 2020: van offline naar online.

¹¹⁷ Rijk van de Broek – Lokaal online nieuws in Nederland. De opmars van de hyperlocal, gebrekkige participatie. Lectoraat Kwaliteitsjournalistiek in Digitale Transitie van de Hogeschool Utrecht. 2021.

¹¹⁸ NOS – ‘Aantal huishoudens dat betaalt voor meerdere video-diensten groeit’. Nando Kasteleijn. 16 juni 2021.

¹¹⁹ Raad voor Openbaar Bestuur/De Jonge Akademie – Durven, doen of de waarheid? Democratie in digitale tijden. Amsterdam University Press.

¹²⁰ NOS – Allemaal een eigen journaal: van FVD tot SP en van Akwasi tot Maurice de Hond. Paulus Houthuis. 15 november 2020.

¹²¹ Arjen Lubach – De online fabeltjesfuik. VPRO. 18 oktober 2020.

¹²² Rathenau Instituut – Fragmentatie van het publieke debat is een gevaar voor de democratie. 16 maart 2021.

¹²³ SCP – Continu onderzoek burgerperspectieven 2021 kwartaal 2. Emily Miltenburg, Josje den Ridder, Fieke Wagenmans en Joep Schaper.

¹²⁴ I&O Research – Agressie en bedreiging richting journalisten in 2021. Onderzoek in opdracht van Persveilig.

¹²⁵ NOS – NOS haalt na aanhoudende bedreigingen logo van satellietwagens. 15 oktober 2020.

¹²⁶ Reuters Institute – Digital News Report 2020. Rasmus Kleis Nielsen en anderen.

¹²⁷ Rathenau Instituut – Vertrouwen van Nederlanders in wetenschap (enquête 2021). Rapport. Nelleke van den Broek-Honingh, Iris Glas en Alexandra Vennekes. Den Haag.

¹²⁸ Commissariaat voor de Media – Digital news report Nederland 2021.

¹²⁹ Reuters Institute – Digital News Report 2021. Rasmus Kleis Nielsen en anderen.

¹³⁰ Forbes – The Rise of Substack – And What’s Behind It. Falon Fatemi. 20 januari 2021.

¹³¹ The New York Times – Why We’re Freaking Out About Substack. Ben Smith. 11 april 2021.

¹³² Seth Abramson – Can ‘Metajournalism’ Save Old Media – And Unmask Trump? Opinion. Newsweek. 8 september 2020.

¹³³ Der Spiegel – Army of investigators has Trump in its sights. Christoph Scheuermann. 4 juni 2018.

¹³⁴ Te vinden op Twitter onder @SethAbramson, en via sethabramson.substack.com.

¹³⁵ Interview met Amber Mechelse en Elze Wiertz, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. 8 juli 2021.

¹³⁶ Rathenau Instituut – Digitale dreigingen voor de nieuwe democratie. Over nieuwe technologie en desinformatie. Pieter van Boheemen, Geert Munnichs en Elma Duszoo. 2020.

7 Meer rust en echt contact

- ¹³⁷ RTL Nieuws - Eerste lockdown leverde webwinkels ongekende groei op. 23 oktober 2020.
- ¹³⁸ Ruigrok Netpanel – What’s happening online? 2021. April 2021.
- ¹³⁹ Retailtrends – ‘Markt voor online boodschappen met bijna 50 procent gestegen’. 12 januari 2021.
- ¹⁴⁰ ACM – Telecommonitor vierde kwartaal 2020: Forse toename vaste en mobiele telefonie. 12 april 2021.
- ¹⁴¹ Pricewise – Mobiel dataverbruik met 34,5% gestegen sinds corona. Noëlle van de Laar. 6 oktober 2020.
- ¹⁴² NPO 3FM – Van FOMO naar JOMO (Joy of missing out): ‘Ik wil na de lockdown vaker nee zeggen’. Emma Peters. 3 juni 2020.
- ¹⁴³ Emerce – Wat blijft en wat komt terug? 14 post-corona trends in werk en communicatie. Eric van Hall. 14 mei 2021.
- ¹⁴⁴ NU.nl – Thuiswerker wil naar kantoor om sociaal contact, maar is thuis productiever. 29 april 2021.
- ¹⁴⁵ Frankwatching – Interne communicatie in 2021: de lijm voor een hechte organisatie. Bente Pieters. 22 februari 2021.
- ¹⁴⁶ Motivaction – Never waste a good crisis. 21 mei 2021.
- ¹⁴⁷ Emerce – De toekomst van zoomen en facetimen: tijd voor echte innovatie. Jan Libbenga. 13 maart 2021.
- ¹⁴⁸ PWC – (Te) veel thuiswerken kan organisaties op termijn 1,5 miljard euro kosten. 29 oktober 2020.
- ¹⁴⁹ RIVM en GGD GHOR – Onderzoek gedragsmaatregelen en welbevinden. Juni 2020.
- ¹⁵⁰ SCP – Structurele en culturele veranderingen nodig om mensen duurzaam aan het werk te houden. 22 april 2021
- ¹⁵¹ SCP – Burgerperspectieven 2021 | kwartaal 2. Emily Miltenburg,

- Josje den Ridder, Fieke Wagemans en Joep Schaper. 30 juni 2021.
- ¹⁵² DPC – Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie 2019. Rita Timmerman, Kasper Heijting, Lizet van Tilburg, Eva van Kruchten en Judith van Buuren. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. November 2019.
- ¹⁵³ DPC – Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie. Rita Timmerman, Kasper Heijting en Lizet van Tilburg. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. November 2017.
- ¹⁵⁴ PIM – Trendrapport 2021, Vermenselijking van merken. De shift van naar vertrouwen en verbinding.
- ¹⁵⁵ Natuurmonumenten – Massaal op zoek naar natuur tijdens coronacrisis. Marjolein Koek. 1 december 2020.
- ¹⁵⁶ NOS – De fiets beleeft een topjaar, ondanks en dankzij de coronacrisis. 10 maart 2021.
- ¹⁵⁷ NU.nl – Tuincentra beleven recordjaar door opfleurwoede thuisblijvers. 27 augustus 2020.
- ¹⁵⁸ NBTC – Corona maakt Nederlands landschap populair onder jongeren. 10 mei 2021.

8 Meer digitale mogelijkheden en fundamentele vragen

- ¹⁵⁹ DPC – Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie 2019. Rita Timmerman, Kasper Heijting, Lizet van Tilburg, Eva van Kruchten en Judith van Buuren. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. November 2019.
- ¹⁶⁰ DPC – Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie. Rita Timmerman, Kasper Heijting en Lizet van Tilburg. Dienst Publiek en Communicatie Ministerie van Algemene Zaken. November 2017.

- ¹⁶¹ Niels Achtereekte – Column: metaverse. Emerce. Juni 2021.
- ¹⁶² Washington Post – Silicon Valley is building the next version of the internet. Fortnite might get there first. 17 april 2020.
- ¹⁶³ Frankwatching – Wat is het metaverse en welke rol speelt blockchain hierin? Jan Scheele. 18 augustus 2021.
- ¹⁶⁴ Politie – Politie Peelland daagt jonge gamers uit. 16-9-2020. Nieuwsbericht op politie.nl.
- ¹⁶⁵ RTVNoord – Politie op de Playstation: ‘We missen het contact met de jongelui.’ 14 april 2021.
- ¹⁶⁶ Insights consulting – Culture trend report 2021. Kelly McBright en Joeri van den Bergh.
- ¹⁶⁷ Interview met Johan Pouwelse gehouden op 17 juni 2021.
- ¹⁶⁸ Dorothy Neufeld – The History of Innovation Cycles. Visual Capitalist. 30 juni 2021.
- ¹⁶⁹ Autoriteit Persoonsgegevens – Sterke toename aantal privacyklachten. Nieuwsbericht. 9 september 2020.
- ¹⁷⁰ Autoriteit Persoonsgegevens – Aantal privacyklachten blijft zorgwekkend hoog. Nieuwsbericht. 12 maart 2021.
- ¹⁷¹ Emerce – ‘Grootste deel iOS-gebruikers weigert tracking’. 11 mei 2021.
- ¹⁷² Emerce – Emerce Digital Marketing. ‘Geen cookies? Geen probleem’. Erwin Boogert. 18 mei 2021.
- ¹⁷³ WRR – Working Paper Artificiële intelligentie als een general purpose technology – Strategische belangen van verantwoorde inzet in historisch perspectief (nr. 41) Sjoerd Bakker en Pim Korsten (Freedomlab). 2020.
- ¹⁷⁴ NPO Radio 1 - Algoritme #2: Kunnen we het land besturen met AI? De Jortcast #341. 18 juni 2021.
- ¹⁷⁵ Autoriteit Persoonsgegevens – Privacyblog Aleid Wolfsen: De slimste technologie is mensgericht. 25 mei 2021.
- ¹⁷⁶ NOS – Komst big tech in financiële wereld brengt risico’s met zich mee, waarschuwt DNB. Eva Wiessing en Nando Kasteleijn. 24 juni 2021.
- ¹⁷⁷ RTL Nieuws – Brussel wil strenge regels voor kunstmatige intelligentie en gezichtsherkenning. 21 april 2021.
- ¹⁷⁸ Europese Commissie – Europe fit for the Digital Age: Commission proposes new rules and actions for excellence and trust in Artificial Intelligence. Persbericht. 21 april 2021.
- ¹⁷⁹ Er zijn veel voorbeelden van rechtszaken in dit domein. Een recent voorbeeld is: Nu.nl – TikTok voor de rechter: moet het bedrijf miljarden betalen aan kinderen? 2 september 2021.
- ¹⁸⁰ USBO Advies – Code goed digitaal openbaar bestuur. Albert Meijer, Erna Ruijter. Universiteit Utrecht. April 2021.
- ¹⁸¹ www.tweedekamer.nl/kamerleden_en_commissies/commissies/diza
- ¹⁸² UNESCO – Elaboration of a Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence. 2021.
- ¹⁸³ NPO – Mediabedrijven onderschrijven ethische code voor verantwoord gebruik AI. 22 maart 2021.
- ¹⁸⁴ Nationale Ombudsman – Een burger is geen dataset. Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data el algoritmen door de overheid. Rapportnummer 2021/21.
- ¹⁸⁵ De Volkskrant – VPRO-initiatief probeert internet te heroveren op Big Tech: ‘Ons doel is het Internet hygiënischer te maken’. Laurens Verhagen. 23 april 2021.
- ¹⁸⁶ Publicspaces.net.

**Dit is een uitgave van Dienst Publiek
en Communicatie (DPC)**

Buitenhof 34
Postbus 20006
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl/dpc
www.communicatierijk.nl
Den Haag, november 2021

©Dienst Publiek en Communicatie

Auteurs

Kasper Heijting
Marit Groeneveld
Tessa Dahlmans

Met speciale dank aan DPC-collega's:

Marieke van Gils
Bart Haenen
Laurens Snijders
Milko Vlessing
Vera Wagenaar
Martijn Warmoeskerken
Lyonne van Gaalen