



## **Dilemmalogica casus 5G**

Rapportage van kwalitatief onderzoek #2

**Ministerie van Economische Zaken en Klimaat**  
Noura el Farissi

**Ministerie van Algemene Zaken**  
**Dienst Publiek en Communicatie**  
Kasper Heijting

**MARE**  
Liesbeth Gerritsen en Sandra van Vemden

Projectnummer MARE: 2018233

5 december 2018

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
Achtergrond	3
Onderzoeksdoelstellingen	3
<b>Hoofdconclusies en aanbevelingen</b>	<b>4</b>
<b>Resultaten</b>	<b>5</b>
Context	5
5G	5
Negatieve effecten van technologische ontwikkelingen	5
Perceptie kernboodschappen	5
Overall (beide teksten)	5
Overige sterke punten (beide varianten)	7
Overige zwakke punten (beide varianten)	7
Specifiek per kernboodschapformat	8
Kernboodschap zonder dilemmalogica	8
Kernboodschap met dilemmalogica	9
<b>Perceptie format dilemmalogica</b>	<b>11</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>13</b>
Bijlage 1: onderzoeksverantwoording	13
Bijlage 2: respondentenverantwoording	14
Bijlage 3: gesprekspuntenlijst	16

## Inleiding

### Achtergrond

De komende jaren zal het 5G-netwerk (als opvolger van het 4G-netwerk) worden ingericht om nieuwe vormen van mobiel dataverkeer mogelijk te maken. Voor het 5G-netwerk zullen telecomproviders een groot aantal zendmasten plaatsen. Het aantal masten is groter dan die voor het 4G-netwerk, maar de masten zelf zullen veelal kleiner zijn dan voorheen.

Het ministerie van EZK heeft in samenwerking met het Antennebureau en DPC/RVD in het najaar van 2018 kernboodschappen over 5G opgesteld voor verschillende doelgroepen. Een belangrijke doelgroep is het Algemeen Nederlands Publiek. Zij zullen als consument te maken krijgen met 5G, maar zullen ook de zendmasten in hun omgeving zien verschijnen. Dit kan vragen oproepen over het uiterlijk van de masten, onzekerheden over gezondheidsrisico's en privacy.

MARE heeft met Dienst Publiek en Communicatie een Nadere Overeenkomst voor meerdere opdrachten gesloten voor onderzoek naar de effectiviteit van dilemmalogica ten opzichte van het format van doelredenering. In dit kader is er voor deze 5G-case een kwalitatief communicatie-onderzoek uitgevoerd en zijn 2 kernboodschappen over de komst van 5G voorgelegd aan de doelgroep Algemeen Nederlands Publiek (ANP); 1 kernboodschap met dilemmalogica en 1 kernboodschap zonder dilemmalogica.

In deze rapportage geven wij de belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen weer. Een nadere uitwerking van de onderzoeksopzet is opgenomen in de bijlagen.

### Onderzoeksdoelstellingen

- In hoeverre draagt het format van dilemmalogica bij aan meer begrip en draagvlak dan het format van doelredenering?
  - Primaire stakeholder: DPC
  - Beantwoording: evaluatie per test en uiteindelijk een overkoepelende analyse
- Hoe worden de communicatiemiddelen binnen de case gepercipieerd en welke verbeter- en aandachtspunten zijn er?
  - Primaire stakeholder: EZK
  - Beantwoording: analyse op basis van deze specifieke test
  - Inzicht in de communicatieve werking van de kernboodschappen
  - Inzicht in de context waarin de kernboodschappen worden ontvangen en beoordeeld

#### Output:

- Inzicht in de communicatieve werking van de kernboodschap, per format
- Inzicht in de invloed van het format dilemmalogica versus doelredenering op het begrip en de mate waarin draagvlak wordt gecreëerd onder de doelgroep ANP
- Concrete aandachts- en verbeterpunten met betrekking tot de kernboodschap, teneinde tot een kernboodschap te komen die optimale aansluiting vindt bij de doelgroep

#### Communicatiedoelstelling kernboodschap:

- Informeren over de status en voortgang van de uitrol van 5G
- Zorgen over antennes en straling erkennen
- Het waarom van (de komst van) 5G en haar consequenties communiceren met het doel meer begrip voor 5G te bewerkstelligen
- Handelingsperspectief bieden door te communiceren waar men met vragen terecht kan

### Disclaimer

*Kwalitatief onderzoek is verkennend en inventariserend van aard. Uitkomsten van dergelijk onderzoek moeten dan ook in de eerste plaats worden gezien als indicatief en hypothesevormend en niet als (cijfermatig bewezen) feiten. Omwille van de leesbaarheid wordt in deze rapportage de stellende vorm gebruikt.*

### Hoofdconclusies en aanbevelingen

Beide varianten van de kernboodschap (met en zonder dilemmalogica) weten de beoogde communicatiedoelstellingen onvoldoende te behalen. Doordat aansluiting bij het kennisniveau van de doelgroep mist en de teksten de relevantie van 5G onvoldoende over weten te brengen, wordt er te weinig begrip voor de komst van 5G gecreëerd. De teksten dienen te worden geoptimaliseerd.

- De doelgroep heeft beperkte kennis over 5G. Wanneer de lezer geen basiskennis heeft over de relevantie van 5G (en de toegevoegde waarde ten opzichte van 4G), lukt het de teksten niet om meer draagvlak te creëren voor het plaatsen van de 5G-masten. De gekozen voorbeelden die de voordelen van 5G dienen te illustreren, missen persoonlijke relevantie en zijn in de huidige vorm bovendien geen bewijs van de toegevoegde waarde van 5G omdat deze toepassingen in perceptie ook met 4G mogelijk zijn.
  - De teksten dienen beter aan te sluiten bij het kennisniveau van de doelgroep. Om tot acceptatie van de boodschap te komen is begrip nodig van de redeneerlijn:
    - 5G is een voorwaardelijkheid voor vooruitgang: wat is 5G? Waarom is 5G nodig om ons leven makkelijker, gezonder en leuker te maken? Vertellen wat er kan gebeuren als we niet blijven vernieuwen en geen 5G introduceren, is een mogelijke insteek om de relevantie duidelijk te maken. Waarom is het minder/niet mogelijk om de exemplarische toepassingen met 4G uit te voeren?
    - Antennes zijn de voorwaardelijkheid voor 5G: door het plaatsen van antennes gaat het straatbeeld er anders uitzien (hoe?). Antennes geven straling en er zijn mensen die zich hier zorgen over maken.
  - Tevens raden we aan op zoek te gaan naar voorbeelden met een hogere persoonlijke relevantie ('slimme koelkast' spreekt niet aan) en tevens kritisch te kijken naar de gekozen maatschappelijke voorbeelden ('robots' en 'artsen' roepen soms negatieve reacties op).
- Het erkennen van zorgen van sommige burgers, door deze expliciet te benoemen, straalt positief af op de Rijksoverheid. Het wordt gewaardeerd dat er naar de mensen geluisterd wordt en het eerlijke verhaal wordt verteld (sympathiek). Het niet voorbijgaan aan mogelijke negatieve effecten (laten zien dat dit wordt meegenomen in de overweging) lijkt tevens te kunnen bijdragen aan meer acceptatie voor de komst van 5G; dit gebeurt echter niet in de getoetste versies van de teksten. Doordat (met name in de versie MDL) de overheid onvoldoende overkomt als partij die, ondanks de zorgen, 'de situatie onder controle heeft/zal houden', overheerst een gevoel van onzekerheid, met minder draagvlak voor 5G als gevolg. De overheid dient daadkrachtig over te komen, naast de burger te gaan staan, zorgen te erkennen en hier vervolgens een oplossing voor te bieden op een manier die de burger het gevoel geeft dat ze op de overheid kunnen vertrouwen en bouwen.

## Resultaten

### Context

#### 5G:

Het onderwerp 5G lijkt in het algemeen nog maar weinig te leven bij een brede doelgroep. Velen hebben er amper van gehoord of hebben de term weleens voorbij horen komen, maar weten niet precies hoe of wat. Het kennisniveau is dan ook laag: men heeft vaak geen idee wat het verschil is tussen 3G, 4G, 5G en welke voordelen dat kan opleveren.

- *“Snapt iedereen hier wat 5G is? Ik namelijk niet”.*

Een enkeling heeft (vanuit persoonlijke - of professionele interesse) meer kennis en heeft direct een idee bij de toegevoegde waarde van de komst van een 5G-netwerk.

- *“De digitale snelweg is straks vol en moet worden uitgebreid met een extra baan”.*

#### *Negatieve effecten van technologische ontwikkelingen:*

In meer of mindere mate staat iedereen wel eens stil bij (mogelijke) negatieve effecten die komen kijken bij technologische vooruitgang. Zowel gevolgen op sociaal vlak als met betrekking tot gezondheid worden besproken door familieleden, op het werk of bijvoorbeeld op een verjaardag.

- *“Steeds meer mensen raken geïsoleerd doordat er minder persoonlijk contact is doordat alles via de laptop of telefoon gebeurt. Ook raken mensen banen kwijt door al die opkomende technologie. Ik maak me daar wel zorgen over.”*
- *“Ik heb twee vriendinnen die zich echt heel erg zorgen maken over straling. Ik moet er soms wel een beetje om lachen hoe ver ze daarin gaan.”*
- *“Je moet je mobiele telefoon niet in je broekzak doen, dat kan invloed hebben op je vruchtbaarheid als man.”*

Ondanks deze zorgen lijkt de algemene houding voornamelijk gelaten: *“De wereld is in ontwikkeling en we komen er mogelijk over 30 jaar achter dat allerlei ontwikkelingen negatieve gevolgen gaan hebben, maar dat zien we dan wel weer”.* De ontwikkelingen worden in perceptie toch niet tegengehouden en brengen bovendien veel voordelen met zich mee. Ook hoopt men dat de overheid en de wetenschap de volksgezondheid in de gaten houden en door middel van regelgeving zaken tegenhouden die slecht voor burgers zijn. Tevens ontwikkelt de medische zorg mee en wordt gehoopt dat er voor (nu nog onbekende) negatieve effecten in de toekomst oplossingen ontwikkeld worden.

### Perceptie Kernboodschappen

#### *Overall (beide teksten):*

Na het lezen van de eerste tekst (zowel de versie met dilemmalogica (MDL) als de versie zonder dilemmalogica (ZDL)) haalt de doelgroep er uit dat het gaat over de komst van 5G en wat daarbij komt kijken. Waarom 5G er komt, wat Nederland of 'ik' persoonlijk daar dan aan heeft/heb, komt echter onvoldoende naar voren. Het kennisniveau van 5G is laag en de teksten weten te weinig duidelijk te maken wat 5G is en ook de relevantie ervan (zowel op persoonlijk als maatschappelijk niveau) is onduidelijk.

- De persoonlijke voordelen die nu middels voorbeelden geschetst worden zijn:
  - niet/nauwelijks relevant → 'slimme koelkast' kan men zich nog weinig bij voorstellen;
  - geen bewijs voor het belang van 5G → want zowel de koelkast als video's kijken in de trein is in perceptie ook al prima mogelijk met 4G.

- Ook voor de *maatschappelijke* voorbeelden geldt dat deze niet duidelijk maken wat de toegevoegde waarde van 5G is. *“Is dit ook niet allemaal al mogelijk met 4G? Daar heb je dan toch geen 5G voor nodig?”*
  - Boeren met drones lijkt het meest aansprekende voorbeeld → *“Fijn dat er water en mest wordt bespaard”*.
  - Het voorbeeld van de robots roept bij een enkeling een negatieve associatie op: *“Ik denk dan direct aan al die robots die banen overnemen, waardoor allerlei mensen hun baan verliezen”*.
  - De artsen die op afstand spreekuur houden wordt door een enkeling gelinkt aan bezuinigingen en steeds minder persoonlijk wordende zorg: *“Ik vind dat een slechte ontwikkeling; er is al steeds minder persoonlijk contact. Bovendien, hoe kan een arts nou een goede diagnose stellen zonder iemand in het echt te zien?”*.

Doordat de ‘positieve’ boodschappen (relevantie van 5G) onvoldoende worden opgepikt, blijft na het lezen bij de doelgroep vooral hangen dat er mogelijk negatieve effecten voor de gezondheid zijn (dit geldt voor beide versies, maar is het sterkst bij de versie MDL). Dit creëert een gevoel van onrust, dat niet bijdraagt aan meer draagvlak voor het uitrollen van 5G.

- De zinnen: ‘Op dit moment zijn de effecten hiervan voor de gezondheid op korte termijn niet aangetoond. Effecten op de lange termijn lijken onwaarschijnlijk, maar zijn niet 100% uit te sluiten’ zijn in perceptie lastig om goed te begrijpen en de ‘vaagheid’ er in (bijvoorbeeld door het woord ‘lijken’) roept voornamelijk onzekerheid op.
  - *“Is het wel of niet goed dat er geen effecten worden aangetoond?”*
  - *“Hoe zit dat nou precies met lange en korte termijn?”*
  - *“Het blijft vooral nog heel vaag, ze zeggen eigenlijk dat ze het allemaal niet zo goed weten toch?”*

Het erkennen dat er mensen zijn die zich zorgen maken over de komst van 5G (en waar die zorgen over gaan), wordt echter wel positief ontvangen. Ondanks dat het wellicht kan zorgen dat men meer onrust gaat ervaren (onrust die in de tekst idealiter ook weer door de overheid wordt weggenomen), wordt het gewaardeerd dat de overheid hier niet aan voorbij gaat. Het wordt als positief ervaren dat de overheid ‘het eerlijke verhaal’ vertelt, een meer menselijke kant laat zien, naast de burger gaat staan en laat zien naar de burger te luisteren en deze serieus te nemen. Men wil echter niet lezen (al is het tussen de regels door) dat de overheid dezelfde onzekerheid ervaart, maar wil vervolgens horen hoe de overheid hier op een krachtige manier op acteert. Men wil er op vertrouwen dat de Rijksoverheid onze zorgen wegneemt, besluitvaardig is en handelt, rekening houdend met ons allemaal. De onzekerheid mag dus wel worden erkend (graag zelfs), maar hier moet op een duidelijke en krachtige manier perspectief tegenover worden gesteld. Ook al is er onzekerheid, de overheid is *in control*.

De teksten weten de overheid nu niet op deze ‘in control’-manier neer te zetten. Afdronk is nu: de overheid weet het ook niet zo goed. Het wordt als positief gepercipieerd dat er metingen worden gedaan en afspraken worden gemaakt, maar dit kan in perceptie krachtiger worden neergezet.

Wanneer (na uitleg) de meerwaarde van 5G meer gevoeld wordt, vindt men het wel positief **dat** de overheid over de komst van 5G communiceert (en ook op dit moment):

- *“Dan heb je straks minder het gevoel dat het door je strot geduwd wordt, als ik dat zo mag zeggen.”*
- *“Het is toch ook de taak van de overheid om mensen over dit soort veranderingen op de hoogte te stellen?”*
- *“Het is mooi om onderdeel te zijn van vooruitgang. Positief om te weten.”*

Indien de tekst wordt geïnterpreteerd als een reclametekst voor 5G of een tekst die 'angst zaait', dan is men er logischerwijs negatiever over. Een enkeling gaf tevens aan te denken dat de overheid een dergelijke tekst opstelt om verantwoordelijkheden af te schuiven: *"zodat ze straks geen claims kunnen krijgen en moeten betalen als mensen ziek worden van 5G"*.

Dat burgers met vragen niet zelf op zoek hoeven gaan naar meer informatie, maar dat hier in de tekst op wordt ingespeeld, wordt gewaardeerd. Velen zullen echter informatie over de komst van 5G ter kennisgeving aannemen en dus geen contact opnemen met de gemeente of het Antennebureau (of andere actie ondernemen). Een enkeling is door het lezen van de tekst nieuwsgierig geworden naar de verschillen tussen 4G en 5G, hoe de 5G antennes eruitzien en waar deze (op) geplaatst zullen worden.

- De gemeente is hiervoor in perceptie een logische partij, omdat die beter inzicht kunnen geven in wat de plannen zijn voor 5G-masten op lokaal niveau.
- Het Antennebureau is bij een brede doelgroep niet/nauwelijks bekend. Men verwacht geen link met de Rijksoverheid, maar denkt eerder aan een (commercieel) bedrijf dat de antennes plaatst. Naar verwachting kan er op de website informatie gevonden worden over wat 5G is (hoe het werkt) en hoe de antennes eruitzien.

#### *Overige sterke punten (beide varianten):*

- De eerste zin zet het onderwerp duidelijk neer. Goed dat 'stap voor stap' wordt benoemd: *"dan voelt het minder alsof het ineens wordt opgedrongen"*.
- 'Sneller' en 'betrouwbaarder' internet zijn positief gewaardeerde voordelen van 5G. Een groot deel van de doelgroep ervaart hier echter nu geen problemen mee (dus het lost niet direct een issue op) en daardoor komen de voordelen van sneller en betrouwbaarder internet onvoldoende over het voetlicht. Hierdoor blijft de gepercipieerde relevantie van de verbetering gering. Wanneer het belang van sneller en betrouwbaarder internet duidelijker wordt overgebracht, lijken deze termen goed gekozen. Indien men momenteel wel problemen ervaart met internet (haperingen of langzaam internet bijvoorbeeld), dan dragen deze voordelen zelfs direct bij aan een positieve houding t.a.v. de komst van 5G.
- Positief dat concrete voordelen worden benoemd van de toepassingen die mogelijk worden gemaakt door 5G: *"mooi dat boeren door het inzetten van drones water en mest kunnen besparen"*.
- De zinnen 'Nederland heeft het beste internet van Europa en daar plukken we economisch de vruchten van. Daarom blijven we altijd vernieuwen.' wordt door een deel van de doelgroep positief ontvangen: *"Leuk om te lezen dat we de beste zijn en dat we daar economisch van profiteren, dat wist ik niet."* Dit wordt echter niet door iedereen als relevant en geloofwaardig gepercipieerd: *"Dat we het economisch goed doen heeft toch niets met ons internet te maken? En ik snap ook die 'daarom' in die tweede zin niet"*. Sommigen snappen niet waarom het benoemd wordt; de relatie met 5G is onduidelijk.

#### *Overige zwakke punten (beide varianten):*

- Voorbeeld 'slimme koelkast': niet iedereen heeft een beeld bij wat een slimme koelkast is en kan. Indien men dit wel weet (of zich er iets bij kan voorstellen), is het voorbeeld momenteel niet aansprekend voor een brede groep. Tevens verwacht men dat een slimme koelkast ook met 4G mogelijk is, net zoals het bekijken van video's in de trein. Beide voorbeelden illustreren niet de toegevoegde van 5G.
- 'Gezonder' in de zin: 'Het betekent veel voor uitvindingen die ons leven makkelijker, gezonder en leuker maken': het is voor de doelgroep onduidelijk op welke manier 5G het leven gezonder maakt. Bovendien vinden sommigen dit tevens niet geloofwaardig: *"Hoe kan het gezonder zijn met al die straling?"*.

### Specifiek per kernboodschapformat

De bevindingen per kernboodschap worden op de volgende pagina's uiteengezet.

- Voor de volledigheid wordt per kernboodschap eerst de desbetreffende tekst weergegeven.
- De specifieke sterktes en verbeterpunten per kernboodschap worden in kaart gebracht met behulp van kleurcodes.
  - Groen = sterk (+)
  - Oranje = tweeledig (±)
  - Rood = zwak (-)
- Vervolgens worden (na een aantal respondentenquotes) de specifieke bevindingen voor de tekst toegelicht.

### *Kernboodschap zonder dilemmalogica (ZDL)*

Vanaf 2020 komt 5G stap voor stap beschikbaar in Nederland, waardoor het internet sneller en betrouwbaarder wordt. Dat is fijn voor thuis: denk aan de slimme koelkast. Het is ook handig voor onderweg; zoals bij het bekijken van video's in bijvoorbeeld de trein. Het betekent veel voor uitvindingen die ons leven makkelijker, gezonder en leuker maken. Robots kunnen meer gevaarlijk werk van mensen overnemen, zoals bij een lek/roestvorming in een fabriek. Ook kunnen boeren drones inzetten om de akker te monitoren en daarmee water en mest besparen. Artsen kunnen op afstand spreekuur of consult houden en zo meer patiënten helpen. Daardoor kunnen patiënten ook makkelijker de hulp krijgen van specialisten die ver weg zitten. Nederland heeft het beste internet van Europa en daar plukken we economisch de vruchten van. Daarom blijven we altijd vernieuwen.

Onze straten zullen er met de komst van 5G wel iets anders uitzien. Er komen kleinere antennes bij, om ervoor te zorgen dat mobiel internet overal snel en beschikbaar blijft. Net als bij een babyfoon en een wifi-router creëren antennes elektromagnetische velden. Op dit moment zijn de effecten hiervan voor de gezondheid op korte termijn niet aangetoond. Effecten op lange termijn lijken onwaarschijnlijk, maar zijn niet 100% uit te sluiten. De Rijksoverheid volgt de introductie van 5G nauwgezet, draagt bij aan onderzoek over het effect van straling op mensen en dieren en zal hierover zoveel mogelijk communiceren.

De Rijksoverheid heeft met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en telecombedrijven afspraken gemaakt over een zorgvuldige plaatsing van antennes en duidelijke voorlichting aan iedereen. Meer weten over de komst van 5G? Veel informatie staat al op [www.antennebureau.nl](http://www.antennebureau.nl), of informeer bij uw gemeente.

*“Het is een reclametekst voor 5G.”*

*“Ik haal eruit dat er sneller en betrouwbaarder internet gaat komen, maar dat daar wel de nodige testen en onderzoeken op los worden gelaten.”*

*“Dat robotgedeelte vind ik toch een beetje eng.”*

*“Fijn dat ze vroegtijdig communiceren en heldere afspraken maken.”*

*“Ik voel me niet aangesproken door de voorbeelden.”*

*“De ontwikkeling van het internet moet doorgaan.”*



- De toon en manier waarop 5G wordt gepresenteerd wordt in deze versie als 'positiever' gepercipieerd dan in de versie MDL. Er wordt minder aandacht besteed aan mogelijke negatieve effecten, waardoor de focus meer ligt op de voordelen van 5G. Een enkeling percipieert dit als 'reclamisch': *"Ik denk dat telecomproviders achter deze tekst zitten. Ze willen reclame maken voor 5G"*.
- Zeker wanneer men nog weinig kennis over 5G heeft, ervaart men het als fijn dat in deze variant (ZDL) wordt begonnen met de voorbeelden van toepassingen van 5G (ten opzichte van het benoemen van de zorgen in de eerste alinea in de variant MDL).
- Dat de straten er anders uit komen te zien doordat er kleinere antennes bijkomen, roept bij sommigen vragen op: *"Hoe zien die er dan uit?", "Hoe groot of klein zijn die antennes dan?", "Waar worden ze geplaatst? Komt het bijvoorbeeld ook bij mijn huis in de buurt? Dat zou ik wel graag willen weten"*. Wanneer wel verteld wordt dat de straten er anders uit gaan zien, maar onduidelijk blijft hoe het precies verandert, vindt men het lastig om hier een mening over te vormen en draagt het (noemen van de antennes en de invloed hiervan op het straatbeeld) niet direct bij aan het creëren van meer draagvlak voor de komst van 5G.
- De vergelijking met een babyfoon en een wifi-router verhoogt in het algemeen de acceptatie van 5G: *"Ik denk dat een babyfoon zo vaak getest is, dan moet het haast wel veilig zijn"*.
- 'De Rijksoverheid volgt de introductie van 5G nauwgezet, draagt bij aan onderzoek over het effect van straling op mensen en dieren en zal hierover zoveel mogelijk communiceren' wordt positief ontvangen. *"Dit laat zien dat ze ook echt iets doen en er bovenop zitten"*. Hierbij vindt men het wel van belang dat het onderzoek wordt uitgevoerd door een objectieve partij en dat dit bijvoorbeeld niet wordt aangestuurd door telecomproviders.

### Kernboodschap met dilemmalogica (MDL)

Vanaf 2020 komt 5G stap voor stap beschikbaar in Nederland, waardoor het internet sneller en betrouwbaarder wordt. Er zijn ook mensen die zich zorgen maken. Als er meer antennes worden geplaatst, hoe ziet dat er dan uit op straat? Ook vragen mensen aandacht voor de effecten op de gezondheid: zorgen die antennes niet voor teveel straling? Zoals we ook bij eerdere technologische vernieuwingen hebben gezien, blijkt dat het moeilijk is volledige zekerheid te geven. Er kan wel duidelijkheid worden geboden door vroegtijdig te communiceren over de gevolgen en door heldere afspraken over stralingsnormen, regelmatige metingen en snelle maatregelen als dat nodig is. Op dit moment zijn de effecten hiervan voor de gezondheid op korte termijn niet aangetoond. Effecten op lange termijn lijken onwaarschijnlijk, maar zijn niet 100% uit te sluiten.

Sneller internet levert thuis voordelen op, denk aan de slimme koelkast. Het is ook handig voor onderweg; zoals bij het bekijken van video's in de trein. Het betekent veel voor uitvindingen die ons leven makkelijker, gezonder en leuker maken. Robots kunnen bijvoorbeeld gevaarlijk werk van mensen overnemen, zoals bij een lek/roestvorming in een fabriek. Ook kunnen boeren drones inzetten om de akker te monitoren en daarmee water en mest besparen. Artsen kunnen op afstand spreekuur houden en zo meer patiënten helpen. Daardoor kunnen patiënten ook makkelijker de hulp krijgen van specialisten die ver weg zitten. Nederland heeft het beste internet van Europa en daar plukken we economisch de vruchten van.

Daarom blijven we altijd vernieuwen, maar wel met oog voor veiligheid en gezondheid. Ook daarom zijn internationaal afspraken gemaakt over normen voor straling en worden regelmatig metingen verricht, zodat er niet teveel straling in een gebied kan ontstaan. De Rijksoverheid heeft met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en telecombedrijven afspraken gemaakt over een zorgvuldige plaatsing van antennes en duidelijke voorlichting aan iedereen. Meer weten over de komst van 5G? Kijk op [www.antennebureau.nl](http://www.antennebureau.nl). of informeer bij uw gemeente.

*“Er wordt over duidelijkheid gesproken in de tekst, maar ik vind het nog veel te vaag.”*

*“Ze willen informatie verschaffen over de komst van 5G en eventuele gevolgen.”*

*“Huh, ik snap niet zo goed waarom die voorbeelden gegeven worden. Dit kan toch nu ook allemaal al? Waar heb je dan die 5G voor nodig?”*

*“Ik krijg er een beetje een angstig gevoel van. Doe maar niet die 5G.”*

*“Ik voel me wel erkend doordat ze zeggen dat er mensen zijn die zich zorgen maken. Dat is fijn.”*

*“Het is goed dat ze het eerlijke verhaal vertellen en 5G niet mooier proberen te maken dan het is.”*

- Deze versie komt onzeker over en kan daardoor voor onrust zorgen. Doordat snel gestart wordt met de ‘zorgen’, zet dit de toon voor de rest van de tekst. Deze zorgen worden vervolgens (doordat een krachtige overheid in perceptie ontbreekt) onvoldoende weggenomen.
- De vraag: ‘Als er meer antennes worden geplaatst, hoe ziet dat er dan uit op straat?’ zorgt ervoor dat men zich dit gaat afvragen. Vervolgens wordt hier geen antwoord op gegeven en houdt men na het lezen van de tekst hierover een gevoel van onduidelijkheid over.
- Fijn dat erkend wordt dat er mensen zijn aandacht vragen voor de effecten van de antennes op de gezondheid en dat concreet wordt gemaakt waar deze zorgen over gaan (straling).
- De zin: ‘Zoals we ook bij eerdere technologische vernieuwingen hebben gezien, blijkt dat het moeilijk is volledige zekerheid te geven’ roept bij sommigen vooral meer vragen op: *“Wat voor een eerdere vernieuwingen? Waarom geven ze niet gewoon een voorbeeld”*. Tevens kan het de zorgen vergroten, doordat men denkt aan voorbeelden die negatief zijn uitpakkt: *“Oh ja, zoals pas later bleek dat je kanker krijgt van asbest”*. Aan de andere kant wordt de zin wel als ‘eerlijk’ en ‘transparant’ gepercipieerd.
- Het wordt gewaardeerd dat wordt aangegeven wat er wél gedaan kan worden: ‘Er kan wel duidelijkheid worden geboden door vroegtijdig te communiceren over de gevolgen en door heldere afspraken over stralingsnormen, regelmatige metingen en snelle maatregelen als dat nodig is’. Deze zin is echter te ‘vrijblijvend’. Dit zit met name in het woordje ‘kan’. Ook is ‘vroegtijdig communiceren over de gevolgen’ in perceptie vaag: *“Wanneer dan precies?”* en *“Maar dan zijn er toch al negatieve gevolgen?”*.
- Dat we blijven vernieuwen met oog voor de veiligheid en gezondheid wordt aan de ene kant positief ontvangen: *“Fijn dat ze dat in ogenschouw nemen”*, maar aan de andere kant twijfelt men aan de geloofwaardigheid en hoe het bedoeld is: *“Hoezo veiligheid en gezondheid? Ze zeggen toch juist dat ze niet kunnen garanderen dat het gezond is?”*

### Perceptie principes van dilemmalogica

- De tekst met dilemmalogica in de 5G-casus wordt als ‘onzeker’ gepercipieerd en creëert zorgen bij een deel van de doelgroep, in plaats het gewenste effect; namelijk meer draagvlak voor de komst van 5G. Na het lezen van de tekst blijft een gevoel van onzekerheid hangen doordat de verschillende zienswijzen niet op een gelijkwaardige manier naast elkaar staan. Het perspectief ‘5G levert voordelen op’ komt onvoldoende naar voren. Hierdoor overheerst het perspectief ‘er zijn zorgen over de negatieve effecten van 5G’.
  - De doelgroep heeft beperkte kennis van 5G. De tekst gaat er vanuit dat men weet wat 5G is en sluit daarmee onvoldoende aan bij het kennisniveau van de lezer. De voorbeelden in de tekst die de voordelen van 5G dienen te illustreren missen bovendien persoonlijke relevantie en zijn in de huidige vorm tevens geen bewijs van de toegevoegde waarde van 5G, omdat deze toepassingen in perceptie ook met 4G mogelijk zijn.
- Doordat de verschillende zienswijzen niet gelijkwaardig naar voren komen, wordt het dilemma onvoldoende opgepikt. Om het dilemma te begrijpen (en meer ontvankelijk te zijn voor het geboden perspectief en de afwegingen die daarin zijn gemaakt), is het van groot belang dat de verschillende zienswijzen zo worden gepresenteerd dat deze aansluiten bij het kennisniveau en bestaande frames van de lezer. Zeker wanneer men het dilemma zelf niet ervaart (of maar één van de zienswijzen), is begrip van alle zienswijzen cruciaal om het dilemma te begrijpen.
- Om het geboden perspectief vanuit de overheid vervolgens te accepteren, lijkt het een randvoorwaarde dat dit perspectief niet onzeker gebracht wordt. Men wil een ‘overheid *in control*’: stellig, besluitvaardig en met een plan: wij houden het in de gaten, monitoren, meten en zorgen voor jouw veiligheid.
- Evenwel wordt wel gewaardeerd dat er eerlijk wordt gezegd dat het nog niet allemaal duidelijk is, dus ook dat er mogelijk negatieve kanten zijn aan 5G. Dit zorgt ervoor dat men zich serieus genomen voelt, de overheid overkomt als transparante partij die het objectieve verhaal vertelt. Het erkennen van de zorgen maakt de overheid menselijker en toont aan dat de overheid naar de burgers luistert en dat vindt men positief.

Ook in deze casus zit de toegevoegde waarde van dilemmalogica in het meer menselijk en sympathiek overkomen van de overheid (geldt ook voor ‘lerarentekort’ en ‘Brexit’). De teksten met dilemmalogica slagen er echter niet in om hogere acceptatie / meer draagvlak te creëren dan de teksten zonder dilemmalogica. In de Brexit-casus werd met name onvoldoende urgentie gevoeld en in deze 5G-casus loopt het spaak op begrip/kennis van het onderwerp.

<i>Tekst met dilemmalogica</i>	<i>Tekst zonder dilemmalogica</i>
<p>' Vanaf 2020 komt 5G stap voor stap beschikbaar in Nederland, waardoor het internet sneller en betrouwbaarder wordt. Er zijn ook mensen die zich zorgen maken. Als er meer antennes worden geplaatst, hoe ziet dat er dan uit op straat? Ook vragen mensen aandacht voor de effecten op de gezondheid: zorgen die antennes niet voor teveel straling? Zoals we ook bij eerdere technologische vernieuwingen hebben gezien, blijkt dat het moeilijk is volledige zekerheid te geven. Er kan wel duidelijkheid worden geboden door vroegtijdig te communiceren over de gevolgen en door heldere afspraken over stralingsnormen, regelmatige metingen en snelle maatregelen als dat nodig is. Op dit moment zijn de effecten hiervan voor de gezondheid op korte termijn niet aangetoond. Effecten op lange termijn lijken onwaarschijnlijk, maar zijn niet 100% uit te sluiten.</p> <p>Sneller internet levert thuis voordelen op, denk aan de slimme koelkast. Het is ook handig voor onderweg; zoals bij het bekijken van video's in de trein. Het betekent veel voor uitvindingen die ons leven makkelijker, gezonder en leuker maken. Robots kunnen bijvoorbeeld gevaarlijk werk van mensen overnemen, zoals bij een lek/roestvorming in een fabriek. Ook kunnen boeren drones inzetten om de akker te monitoren en daarmee water en mest besparen. Artsen kunnen op afstand spreekuur houden en zo meer patiënten helpen. Daardoor kunnen patiënten ook makkelijker de hulp krijgen van specialisten die ver weg zitten. Nederland heeft het beste internet van Europa en daar plukken we economisch de vruchten van.</p> <p>Daarom blijven we altijd vernieuwen, maar wel met oog voor veiligheid en gezondheid. Ook daarom zijn internationaal afspraken gemaakt over normen voor straling en worden regelmatig metingen verricht, zodat er niet teveel straling in een gebied kan ontstaan. De Rijksoverheid heeft met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en telecombedrijven afspraken gemaakt over een zorgvuldige plaatsing van antennes en duidelijke voorlichting aan iedereen. Meer weten over de komst van 5G? Kijk op <a href="http://www.antennebureau.nl">www.antennebureau.nl</a>. of informeer bij uw gemeente.</p>	<p>Vanaf 2020 komt 5G stap voor stap beschikbaar in Nederland, waardoor het internet sneller en betrouwbaarder wordt. Dat is fijn voor thuis: denk aan de slimme koelkast. Het is ook handig voor onderweg; zoals bij het bekijken van video's in bijvoorbeeld de trein. Het betekent veel voor uitvindingen die ons leven makkelijker, gezonder en leuker maken. Robots kunnen meer gevaarlijk werk van mensen overnemen, zoals bij een lek/roestvorming in een fabriek. Ook kunnen boeren drones inzetten om de akker te monitoren en daarmee water en mest besparen. Artsen kunnen op afstand spreekuur of consult houden en zo meer patiënten helpen. Daardoor kunnen patiënten ook makkelijker de hulp krijgen van specialisten die ver weg zitten. Nederland heeft het beste internet van Europa en daar plukken we economisch de vruchten van. Daarom blijven we altijd vernieuwen.</p> <p>Onze straten zullen er met de komst van 5G wel iets anders uitzien. Er komen kleinere antennes bij, om ervoor te zorgen dat mobiel internet overal snel en beschikbaar blijft. Net als bij een babyfoon en een wifi-router creëren antennes elektromagnetische velden. Op dit moment zijn de effecten hiervan voor de gezondheid op korte termijn niet aangetoond. Effecten op lange termijn lijken onwaarschijnlijk, maar zijn niet 100% uit te sluiten. De Rijksoverheid volgt de introductie van 5G nauwgezet, draagt bij aan onderzoek over het effect van straling op mensen en dieren en zal hierover zoveel mogelijk communiceren.</p> <p>De Rijksoverheid heeft met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en telecombedrijven afspraken gemaakt over een zorgvuldige plaatsing van antennes en duidelijke voorlichting aan iedereen. Meer weten over de komst van 5G? Veel informatie staat al op <a href="http://www.antennebureau.nl">www.antennebureau.nl</a>, of informeer bij uw gemeente.</p>

## Bijlage 1: onderzoeksverantwoording

### *Methoden en procedure*

Het onderzoek is op 21 en 22 november 2018 (2 focusgroepen per dag) uitgevoerd bij MARE in Amsterdam, door Liesbeth Gerritsen en Sandra van Vemden en is bijgewoond door betrokkenen van DPC, EZK en het Antennebureau.

- 4 focusgroepen van 120 minuten met 5/6 respondenten per groep
- De onderzoeksdoelgroep van deze test is Algemeen Nederlands Publiek, volwassenen van 18 jaar en ouder. Voor allen geldt:
  - zijn in de leeftijd 18+
  - zijn communicatief vaardig (omwille van een constructief gesprek)
  - staan niet (sterk) afwijzend tegenover de overheid/ EZK
  - Er is gestreefd naar een spreiding op:
    - woonplaats: stedelijk versus meer ruraal gebied
    - sekse/leeftijd
    - beroep/opleidingsniveau

Alle respondenten zijn door een in marktonderzoek gespecialiseerd selectiebureau onder verantwoordelijkheid van MARE gerekruteerd en zijn versluierd uitgenodigd.

## Bijlage 2: Respondentenverantwoording

De hiervoor benoemde selectiecriteria hebben de volgende respondenten opgeleverd:

21 november 2018:

### Groep 1

Nr	M/V	Leeftijd	Gezinssituatie	Opleiding	Woonplaats
1	V	34	Alleenstaand	MBO	Amsterdam
2	V	28	Samenwonend	HBO	Purmerend
3	M	54	Getrouwd, thuiswonende kinderen	HAVO	Hoofddorp
4	M	36	Alleenstaand	WO	Amsterdam
5	M	65	Getrouwd	MBO	Badhoevedorp
6	M	48	Getrouwd, 1 kind	VMBO	Haarlem

### Groep 2

1	M	56	Getrouwd, thuiswonende kinderen	HBO	Landsmeer
2	V	48	Alleenstaand	MAVO	Amsterdam
3	V	55	Samenwonend	VWO	Amsterdam
4	V	31	Alleenstaand	MBO	Medemblik
5	V	19	Samenwonend	MBO	Aalsmeer (Kudelstaart)

22 november 2018:

### Groep 3

Nr	M/V	Leeftijd	Gezinssituatie	Opleiding	Woonplaats
1	M	48	Alleenstaand	VWO	Zaandam
2	M	49	Alleenstaand	LBO	Haarlem
3	V	28	Samenwonend	HBO	Ouderkerk aan de Amstel
4	V	26	Alleenstaand	HBO	Amsterdam
5	V	60	Alleenstaand	MAVO	Amsterdam

### Groep 4

1	M	33	Alleenstaand, uitwonende kinderen	VWO	Weesp
2	M	43	Getrouwd	MBO	Uithoorn
3	M	53	Alleenstaand	MBO	Krommenie-Zaanstad
4	V	26	Samenwonend	WO	Amsterdam
5	V	66	Samenwonend, uitwonende kinderen	WO	Amsterdam

De kernboodschappen zijn in alternerende format voorgelegd aan de respondenten. Respondenten hebben beide formats voorgelegd gekregen.

Stimulusmateriaal:

- Kernboodschap in dilemmalogica-format → MDL.
- Kernboodschap in doelredenering-format (zonder dilemmalogica) → ZDL.

### Alterneringsschema

De twee formats van de kernboodschap worden als volgt verdeeld over de 4 focusgroepen:

Groep	Volgorde	groep	
1	ZDL → MDL	3	MDL → ZDL
2	MDL → ZDL	4	ZDL → MDL

*Deze checklist fungeert als een flexibele gespreksrichtlijn. De volgorde en de formulering van de te stellen vragen zijn afhankelijk van de respondenten en het verloop van de gesprekken. Bij de te bespreken onderwerpen wordt telkens doorgevraagd, om het 'waarom' te begrijpen.*

00.00	15 min.	<b>Introductie</b>
-------	---------	--------------------

- Welkom
- Uitleg onderzoeksituatie:
  - 2 uur durende groepsdiscussie
  - apparatuur en mee-kijkers
  - geen foute antwoorden
  - reageer op elkaar waar relevant, maar praat niet door elkaar heen, etc.
- Voorstelronde respondenten: naam, leeftijd, woonsituatie, kinderen, werkzaamheden, vrije tijd, etc.

**INT let op: als de discussie te veel gaat over het gebruik van de mobiele telefoon/schermgebruik als zodanig en dat dát een ongewenste ontwikkeling is (individualisering, minder sociaal contact, schermgebruik bij kinderen etc.), dan bijsturen en 'terug' naar 5G.**

**INT heeft 4 afbeeldingen van 5G masten achter de hand. Deze worden in principe niet getoond, tenzij dit nodig is om het gesprek te bevorderen (bijvoorbeeld wanneer een discussie ontstaat over hoe de masten eruit zien).**

00.15	45 min.	<b>Evaluatie eerste versie kernboodschap</b>
-------	---------	--

*Int. legt uit 2 teksten (conform schema bovenaan deze checklist) te willen voorleggen, die de basis kunnen vormen voor communicatie vanuit de Rijksoverheid. Het is dus geen kant-en-klare tekst die zo in de krant komt. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen hoe jullie tegen de teksten aankijken, welke woorden of zinnen het goed doen of juist niet, etc..*

#### Individuele opdracht per tekst

*Int. deelt de desbetreffende tekst uit (met of zonder DL) en vraagt de respondenten om individueel en in stilte de tekst door te lezen. Per tekst worden zij gevraagd om het volgende te doen:*

- Markeer woorden/ zinnen:
  - Groen: duidelijk/ aansprekend
  - Rood: onduidelijk/ niet aansprekend
- Vul het begripsdiagram (een geprint formulier) in:
  - Eerste reactie (in steekwoorden)
  - Eerste gevoel dat de tekst oproept (in steekwoorden)
  - Boodschap van de tekst



- Waardering van de boodschap

### Plenaire bespreking per tekst

*Int. bespreekt de desbetreffende tekst plenair nadat alle respondenten de individuele opdracht hebben uitgevoerd. Per tekst wordt eerst ingegaan op het diagram en daarna op de markeringen en andere details.*

- Eerste reacties, wat valt primair positief/negatief op aan de tekst
  - *Int. check: let op mate van duidelijkheid, aspecten die opvallen, etc.*
- Welk gevoel roept de tekst bij jou op
- Wat is de boodschap van de tekst
  - *Int. check: welke essentie/kern haalt men uit de tekst*
- In hoeverre vind je de tekst (o.b.v. inventarisatie markeringen):
  - duidelijk
  - aansprekend/woorden of zinnen die wel of juist helemaal niet aanspreken
- In hoeverre vind je de tekst relevant (maatschappelijk vs. persoonlijk)
  - *Int. check: welke delen/ aspecten met name*
- In hoeverre komt de tekst geloofwaardig op jou over
- In hoeverre houdt het thema jou bezig
  - *Int. check: welke delen/ aspecten met name*
  - In hoeverre praat je hierover met anderen; welke (deel)onderwerpen komen dan ter sprake
  - Welk gevoel overheerst dan
- In hoeverre bevat de tekst nieuwe informatie voor jou
  - *Int. check: mate waarin er informatie wordt gemist*
- Hoe omschrijf je de toon van de tekst
- In hoeverre is het duidelijk wie de afzender is
  - In hoeverre past de tekst bij de overheid/ministerie van EZK
- In hoeverre zou je iets doen/actie ondernemen na het lezen van deze tekst
- Wat zijn de belangrijkste verbeterpunten die je kunt benoemen voor de tekst

01.00	25 min.	Evaluatie tweede versie kernboodschap
-------	---------	---------------------------------------

*De tweede versie van de kernboodschap wordt voorgelegd. Int. herhaalt bovenstaande vragen (evaluatie eerste versie kernboodschap) kort.*

01.25	20 min.	Context
-------	---------	---------

*Voor zover nog niet ter sprake gekomen, wordt de context besproken.*

#### Micro

- Wat betekent 5G voor jou persoonlijk
- Hoe belangrijk is het voor jou
- Wat wist je ervan (voor je deze teksten had gelezen)
- Welke mening had je (voor je deze teksten had gelezen)
- Wat is je mening over 5G nu
  - Wat vind je er positief aan
  - Wat vind je er negatief aan

#### Meso

- In hoeverre is het een onderwerp dat in jouw omgeving leeft, waar over gesproken wordt
- Met welk sentiment wordt er dan over gesproken

#### Macro

- In hoeverre vind je 5G belangrijk voor Nederland

*Merk*

- Wat is de rol van de overheid/het ministerie van EZK bij de uitrol van 5G

*Media*

- In hoeverre besteden de media al aandacht aan 5G
- Heb je er al iets over gelezen/gehoord uit de media
- Met welk sentiment wordt er dan over geschreven/gesproken
- Welke invloed heeft dat op jou/jouw mening over 5G

01.45	10 min.	Evaluatie geheel
-------	---------	------------------

- Welke methode van schrijven is het meest aansprekend/ heeft jouw voorkeur
  - *Int. check: let op relevantie, urgentie, call to action*
- Wat zijn de belangrijkste verbeterpunten die je kunt benoemen voor de tekst(en)

01.55	5 min.	Afsluiting
-------	--------	------------

- Additionele vragen opdrachtgever
- Vragen vanuit de ondernemers
- Bedanken en handtekening respondenten, let op teruggave stimulusmateriaal