

Pilaar van de democratie of politieke echokamer?

Vertrouwen, vertrouwensgebrek, en wantrouwen in publiekskritiek op
discussieplatform NUjij

Student Name: Thomas Jap-A-Joe

Student Number: 591122

Supervisor: Dr. Mijke Slot

Master Media Studies - Media & Journalistiek
Erasmus School of History, Culture and Communication
Erasmus University Rotterdam

Master's Thesis
June 2025

Word Count: 18.060

Pilaar van de democratie of politieke echokamer? Vertrouwen, vertrouwensgebrek, en wantrouwen in publiekskritiek op discussieplatform NUjij.

ABSTRACT

Er bestaan veel zorgen over een steeds verder dalend publieksvertrouwen in de journalistiek. Zo ook in Nederland. Maar volgens de statistieken staat de Nederlandse journalistiek er juist goed voor, en is de afname van vertrouwen onder het publiek juist klein. Deze masterthesis probeert daarom te achterhalen in hoeverre wantrouwen en vertrouwensgebrek een rol spelen in aard van publiekskritiek op NU.nl. Dit onderzoek maakt gebruik van kwalitatieve methoden om de onderzoeksvraag te beantwoorden, omdat een groot deel van de huidige literatuur over vertrouwen in de journalistiek zich beroept op puur kwantitatieve onderzoeksmethoden. Dit zorgt ervoor dat de complexiteit en nuance van een begrip als vertrouwen niet goed gevat wordt. Deze studie probeert daarom verder een deur te openen voor anderen om vertrouwen in de journalistiek te onderzoeken door een kwalitatieve lens, zodat het wetenschappelijke begrip van dit concept in verschillende nationale en nieuwsmediacontexten kan worden vergroot. Door middel van thematische analyse bestudeerde deze masterthesis 153 kritische publieksreacties afkomstig van NUjij, het discussieplatform van NU.nl, waar gebruikers commentaar kunnen leveren onder nieuwsartikelen. Ook werden alleen reacties bestudeerd onder artikelen uit de rubriek ‘van de hoofdredactie’. Hierin schrijven de hoofdredacteur en adjunct-hoofdredacteur wekelijks artikelen met een ‘kijkje achter de schermen’, of om uitleg te bieden over bepaalde beslissingen uit de redactie. Een initiatief vanuit NU.nl om transparante communicatie met het publiek te verbeteren, en zo vertrouwen te versterken. Alle kritische publieksreacties zijn met behulp van codering gekenmerkt en gecategoriseerd, met zes verschillende thema’s als eindproduct die elk op hun eigen manier de rol van vertrouwen aantonen in de kritiek van het publiek op NU.nl. Uit de resultaten kwamen meerdere interessante conclusies naar boven. Maar vooral werd duidelijk dat wantrouwen een beduidende rol speelt in de aard van publiekskritiek op NU.nl. Uit verschillende reacties op NUjij bleek namelijk dat onder meer een vermeend gebrek aan objectiviteit, pluriformiteit, en transparante communicatie vanuit de nieuwsorganisatie zorgde voor een groeiend gevoel van argwaan en verdenking bij kritisch publiek. Deze bevindingen zorgen werpt een nieuw licht op het gebied van kwalitatief onderzoek naar vertrouwen, wantrouwen, en vertrouwensgebrek in de Nederlandse journalistieke sector. En daarnaast bieden de conclusies uit deze masterthesis nieuwe inzichten voor nieuwsorganisaties als NU.nl. Zo kunnen de grootste bronnen van wantrouwen of vertrouwensgebrek doelgericht aangepakt worden, om het vertrouwen van hun publiek zo goed mogelijk te onderhouden, en de sociale relatie tussen nieuwsorganisatie en burger te verbeteren.

KEYWORDS: *Vertrouwen, vertrouwensgebrek, wantrouwen, publiekskritiek, nieuwsorganisaties*

Inhoudsopgave

Abstract en keywords	2
1. Introductie	5
1.1. Inleiding	5
1.2. Wetenschappelijke relevantie	6
1.3. Maatschappelijke relevantie	7
1.4. Leeswijzer	7
2. Theoretisch kader	9
2.1. Democratisch burgerschap	9
2.2. Institutioneel vertrouwen.....	12
2.3. Vertrouwen en geloofwaardigheid	14
2.4. Wantrouwen en vertrouwensgebrek	14
2.5. Kader voor vertrouwen.....	15
3. Methodologie	17
3.1. Methodebeschrijving.....	17
3.2. Steekproef.....	18
3.3. Operationalisering	19
3.4. Analyse.....	22
3.5. Validiteit en betrouwbaarheid.....	23
4. Resultaten.....	25
4.1. Gebrek aan objectiviteit leidt tot verdenking	25
4.2. Publiek trekt geloofwaardigheid in twijfel.....	29
4.3. Frustratie rond moderatiebeleid.....	31
4.4. Groeiend argwaan bij het publiek	33
4.5. Weinig communicatie en aansprakelijkheid schaadt vertrouwen.....	36
4.6. Verwachtingen worden niet voldaan	39
4.7. Kernpunten	42

5. Conclusie en discussie.....	44
5.1. Beantwoording van de onderzoeksvraag.....	44
5.2. Theoretische implicaties.....	45
5.3. Maatschappelijke implicaties	51
5.4. Beperkingen en suggesties voor vervolgonderzoek.....	52
Literatuurlijst.....	54
Appendix A	57
Appendix A1 – operationalisering.....	57
Appendix B	59
Appendix B1 – overzicht publieksreacties analyse.....	59
Appendix C	72
Appendix C1 – open codering.....	72
Appendix C2 – axiale codering.....	80
Appendix D	89
Appendix D1 – AI-prompts.....	89

1. Inleiding

1.1. Inleiding

Al langer bestaan zorgen over een dalend publieksvertrouwen in de journalistiek (Fenton, 2019, pp. 36–37; Markov & Min, 2023, p. 2137). En hoewel enkele genoemde oorzaken hiervan ook voorkomen in Nederland – zoals de groeiende commerciële invloeden op nieuwsberichtgeving (van der Wurff & Schönbach, 2014, p. 121) – is het onduidelijk hoe deze hier precies bijdragen aan publiek vertrouwen in de journalistiek. Statistieken tonen namelijk dat de Nederlandse journalistiek relatief goed vertrouwd wordt vergeleken andere Europese landen (CvdM, 2024, p. 7; Newman et al., 2024, p. 93). Zo lijkt het nationaal vertrouwen in nieuwsmedia dus “onveranderd hoog”, zelfs over een langere periode (CvdM, 2024, pp. 40–41). Toch zijn al langer discussies gaande over Nederlands publiek dat vaker afhaakt van deze traditionele nieuwsmedia, ondanks deze hoge scores (CvdM, 2024, p. 4). Hieruit blijkt ook dat een recordaantal Nederlanders, bijna een vijfde, aangeeft het merendeel van nieuws niet te vertrouwen.

En hoewel het vertrouwen in de Nederlandse journalistiek statistisch gezien redelijk stabiel is (behalve onder jongeren) (CvdM, 2024, p. 41), zijn er tegelijkertijd ontwikkelingen gaande die samenhangen met vertrouwen, en een negatieve invloed hebben op hoe journalisten hun werk doen. Een voorbeeld hiervan is het recentelijk groeiende aantal geweldsincidenten richting Nederlandse journalisten (Vermeer & Kormelink, 2024, pp. 101, 103). Onderzoek van PersVeilig (2025) toont dat voornamelijk fysiek geweld, samen met discriminatie of intimidatie, de afgelopen twee jaar sterker zijn toegenomen. Zo gooiden complotdenkers tijdens de coronapandemie bijvoorbeeld een molotovcocktail door het raam van journalist Willem Groeneveld, en verwijderde de NOS in 2020 hun logo van satellietbusjes, wegens aanhoudende bedreigingen vanuit het publiek (NOS Nieuws, 2020). Deze ontwikkelingen spelen daarom ook vaak een rol in het publieksdebat rond vertrouwen in de Nederlandse journalistiek (NOS Nieuws, 2025; PersVeilig, 2025).

Ook online staan Nederlandse journalisten open voor verschillende gradaties van kritiek uit het publiek. Hierin bestaan uiteraard extremen, die vallen onder een globaal patroon van online intimidatie richting journalisten (Waisbord, 2022, p. 985). Zo werd in 2024 de meeste agressie vanuit het publiek, naast mondeling, via sociale media gecommuniceerd (PersVeilig, 2025). Maar ook mildere publiekskritiek wordt digitaal geuit; vaak via korte sociale media-reacties, maar ook met behulp van langere communicatiemiddelen, zoals e-mails, brieven, of reacties op discussieplatforms van nieuworganisaties. Toch bestaat weinig diepgaand onderzoek over deze laatste vormen van publieksinteractie, specifiek over hoe

vertrouwen de publiekskritiek op de journalistiek beïnvloedt. Daarom onderzoekt deze masterthesis de vraagstelling “In hoeverre spelen vertrouwensgebrek en wantrouwen een rol in de aard van publiekskritiek op NU.nl?”

1.2. Wetenschappelijke relevantie

Door deze onderzoeksvraag te beantwoorden, levert deze masterthesis een bijdrage aan het in kaart brengen van het concept ‘vertrouwen’ in de Nederlandse nieuwsmediacontext. Zo bestaan er veel verschillende definities van ‘vertrouwen in de media’ (Fisher, 2016, p. 451). Factoren zoals de plaatselijke context, culturele invloeden of persoonlijke opvattingen spelen namelijk een rol in hoe het begrip precies wordt opgevat (Moran, 2022, p. 56). Daarom wordt in wetenschappelijke literatuur vaak gekozen om de term “institutioneel vertrouwen” te handhaven. Institutioneel vertrouwen is opgebouwd vanuit het idee van gemeenschappelijke samenwerking tussen burger en institutie in de samenleving (Verboord et al., 2023, p. 3). Deze theorie gaat dieper in op hoe deze vorm van vertrouwen tot stand komt; welke culturele factoren hierin meespelen, en de verwachtingen waaraan journalistiek moet voldoen om vertrouwen van een bepaald publiek te verdienen (Hanitzsch et al., 2018, p. 5).

Ideeën over wat goede journalistiek inhoudt kunnen echter erg uiteenlopen van land tot land (Verboord et al., 2023, p. 4). Dit zorgt ervoor dat institutioneel vertrouwen, en de aspecten waaruit het is opgebouwd, context-gevoelig zijn. Daarom is het belangrijk om te bepalen hoe het publiek in Nederland kijkt naar hun nationale gevestigde journalistiek, en welke eisen zij daaraan stellen. Met behulp van institutioneel vertrouwen, en kennis van de eisen die Nederlands publiek stelt aan journalistiek, wordt vertrouwen in Nederlandse nieuwsmedia genuanceerd door het te bestuderen vanuit een hoek die rekening houdt met meer genuanceerde aspecten als culturele en plaatselijke context, die meestal minder aandacht worden geschonken in wetenschappelijk onderzoek.

Zo is de formulering van vertrouwen in de journalistiek vaak een momentopname, en wordt er niet diep ingegaan op de betekenis van vertrouwen voor het publiek (Moran, 2022, p. 61). Het kwalitatief analyseren van kritiek richting de gevestigde Nederlandse journalistiek, en hoe vertrouwen daarin past, voegt nodige nuance toe aan de desbetreffende literatuur. Een aanbod van zowel kwantitatieve als kwalitatieve kennis vereenvoudigt toekomstig onderzoek naar dit onderwerp, vooral in landen met vergelijkbare culturele eigenschappen of mediasystemen.

Ook neemt deze thesis de Nederlandse context als uitgangspunt omdat er een oververtegenwoordiging van onderzoek uit de Verenigde Staten bestaat in de academische

literatuur. Hierdoor is het mogelijk dat de gezamenlijke kennis rondom vertrouwen incompleet is dankzij een gebrek aan genuanceerd onderzoek in andere contexten, zoals bijvoorbeeld Europese landen (Tsfati & Ariely, 2014, pp. 761–762). Dit gebrek toont zich in Nederland omdat haast alle wetenschappelijke literatuur over vertrouwen zich beroept op dezelfde kwantitatieve analyses, en er weinig tot geen kwalitatief onderzoek gedaan lijkt te zijn. Het is dus vrij onduidelijk hoe een mogelijk vertrouwensgebrek zich voordoet in de Nederlandse context. Deze masterthesis richt zich dus op het invullen van deze gaten in de literatuur. Hierbij zal het vooral ingaan op de constatering van onder andere Moran (2022, p. 61) dat alleen kwantitatieve academische kennis niet diepgaand genoeg is om adequaat de complexe werkingen achter publiek vertrouwen in nieuwsmedia te omschrijven.

1.3. Maatschappelijke relevantie

Journalistiek wordt gezien als cruciaal element van de democratie (Moran, 2022, p. 56). Zij maakt informatie breed toegankelijk, en als waakhond dwingt journalistiek verantwoording af bij machtige instanties door informatie te verspreiden over mogelijke wandaden (Karadimitriou et al., 2021, pp. 101–102). Vertrouwen in de journalistiek staat dus centraal bij het waarborgen van democratie in de samenleving (Moran, 2022, pp. 55–56). Daarom vreest men dat een gebrek aan vertrouwen die journalistiek aantast, wat de democratie uiteindelijk kan doen verzwakken (Lecheler et al., 2024, p. 1739). Dit wordt benadrukt in de Nederlandse discours; vijandigheid richting journalisten wordt gezien als een gevaar voor niet alleen persvrijheid, maar ook voor de nationale rechtsstaat (NVJ, 2024). Deze studie richt zich op verbeterd inzicht omtrent vertrouwen van het Nederlandse publiek in gevestigde journalistiek. Zo biedt het nieuwsorganisaties als NU.nl de kans om beter te begrijpen op welke aspecten van hun journalistieke handelen het publieksvertrouwen het meest afbrokkelt, en deze vervolgens gericht aan te pakken. Zo draagt deze masterthesis bij aan het verbeteren van de relatie tussen journalistiek en publiek, en de versterking van vertrouwen in de gevestigde nieuwsmedia in Nederland.

1.4. Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk zal de wetenschappelijke literatuur bespreken waar de thesis en onderzoeksvraag zich op baseren. Het gaat in op de verschillen tussen vertrouwen en geloofwaardigheid, classificaties die hiervoor zijn ontworpen, en hoe deze kennis uiteindelijk benaderd en gehanteerd wordt in het onderzoek. Het methodehoofdstuk bespreekt vervolgens

welke kwalitatieve methode zal worden ingezet om de onderzoeksvraag te benaderen. Een beschrijving van de steekproef, operationalisering en de analyse komen hier ook aan bod. Het resultatenhoofdstuk presenteert dan de uitkomsten van die analyse, aan de hand van zes verschillende thema's. In het laatste hoofdstuk, de conclusie en discussie, worden de resultaten van het onderzoek vergeleken met de eerder besproken theorie, om een antwoord te bieden op de onderzoeksvraag van deze masterthesis. Ook zal hier worden ingegaan op de wetenschappelijke- en maatschappelijke implicaties van de onderzoeksuitkomsten, waarna het hoofdstuk mogelijke limitaties bespreekt, en suggesties doet voor vervolgonderzoek.

2. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk bespreekt de belangrijkste aspecten van vertrouwen, voornamelijk hoe deze behandeld worden in de wetenschappelijke literatuur. Als eerst worden de grotere, fundamentele theorieën binnen de vertrouwensliteratuur besproken. Zo ontstaat een overkoepelend beeld over wat vertrouwen zoal inhoudt, en hoe het zich verhoudt tot democratische maatschappijen en instituties. Vervolgens zoomt het hoofdstuk in op journalistiek en nieuwsorganisaties, en hoe vertrouwen uit het publiek kan worden beïnvloed door verschillende factoren. Ook wordt aandacht geschonken aan vertrouwensgebrek en wantrouwen, en waarom het belangrijk is om deze twee concepten duidelijk te onderscheiden – zelfs wanneer ze op het eerste gezicht weinig te lijken verschillen van elkaar. Ten slotte wordt uitgelegd welke theoretische aspecten het beste overeenkomen met het doel van dit onderzoek, en waarde toevoegen aan hoe deze masterthesis het begrip van vertrouwen precies formuleert.

2.1. Democratisch burgerschap

De vraagstelling van deze thesis onderzoekt de rol van vertrouwen in de aard van publiekscritiek op NU.nl. Hiervoor moet eerst vastgesteld worden wat wordt verstaan onder het begrip ‘vertrouwen’. In het vorige hoofdstuk is namelijk besproken dat er veel verschillende wetenschappelijke opvattingen bestaan over wat vertrouwen precies is. Dit komt omdat de interpretatie van het begrip sterk afhangt van de context waarin het zich bevindt (Moran, 2022, p. 56). Hierdoor bestaat er ook geen algemeen geldende definitie van ‘vertrouwen’ in de wetenschap (Fisher, 2016, p. 451). Desondanks is er veel onderzoek gedaan naar dit concept; wat het is, waardoor het ontstaat, en hoe het zich voordoet in verschillende sectoren, waaronder de journalistiek.

Journalistiek, en publiek vertrouwen daarin, zijn nauw verbonden met democratische principes. Een belangrijk een vaak voorkomend voorbeeld hiervan is het idee van democratisch burgerschap, besproken door Coleman (2012, p. 36). Om als burger in een democratische samenleving te bestaan, zal je moeten omgaan en samenwerken met anderen om deze gemeenschap, in essentie, draaiende te houden: dit wordt een sociale relatie genoemd. Zo voert iedereen hun bepaalde taken of functies uit, die gezamenlijk bijdragen aan het ondersteunen van gedeelde normen en waarden die de fundering van een democratische maatschappij vormen. Uiteraard ken je niet iedereen in deze samenleving persoonlijk, en is het dus onmogelijk om te garanderen dat iedereen hun functie vervult. Daarom bestaat de sociale relatie niet alleen uit je eigen democratische participatie, maar ook uit het vertrouwen

dat anderen hun diensten ook uitvoeren. Hetzelfde geldt voor de sociale relatie tussen de burger als individu, en de journalistiek als institutie. De wetenschappelijke theorie rondom publiek vertrouwen in de journalistiek draait dan ook om de verwachtingen en eisen die centraal staan in deze sociale relatie.

Allereerst wordt van nieuwsmedia verwacht dat zij het publiek voorzien van informatie die de burger niet zelf kan verzamelen (Coleman, 2012, p. 35). Een van de verantwoordelijkheden die bij democratisch burgerschap hoort, is namelijk dat de burger zich voldoende informeert over de wereld om hen heen. Op deze manier kan een individu participeren in de democratische samenleving, door bijvoorbeeld te stemmen tijdens verkiezingen, of geïnformeerde gesprekken aan te gaan met anderen. Dit wordt echter bemoeilijkt door de enorme hoeveelheden informatie die dagelijks worden geproduceerd (Coleman, 2012, pp. 35–36). Het filteren van waardevol nieuws uit zeeën van ruis is al veel gevraagd van één persoon, maar daarna moet ook nog eens bepaald worden welke nieuwsbronnen betrouwbaar zijn. De taak van nieuwsorganisaties is daarom het verzamelen van het meest waardevolle, accurate nieuws, en dit op een consistente en voorspelbare manier aan te leveren. Vertrouwen speelt een grote rol in deze dynamiek, omdat het publiek zich vrijwillig kwetsbaar opstelt. Burgers rekenen erop dat het geproduceerde nieuws betrouwbaar en accuraat is, zodat zij goed en geïnformeerd kunnen participeren in hun gemeenschap (Hanitzsch et al., 2018, p. 5).

Verder kijkt het publiek naar de journalistiek om een controlerende rol in de democratie te spelen. Om burgers goed geïnformeerd te houden, moeten ze op de hoogte worden gehouden over wat er gebeurt achter de schermen bij de politieke en economische machten in de maatschappij. In dit kader fungeren vooral onderzoeksjournalisten daarom als figuurlijke ‘waakhond’, die verantwoording afdwingt bij machthebbende instellingen, zoals overheden of grote bedrijven (Karadimitriou et al., 2021, pp. 101–102). Het openbaren van schandalen, corruptie of nalatigheid maakt machtsstructuren transparant, en motiveert deze instellingen om vaker eerlijker en rechtvaardiger te handelen. Zeker van grote nieuwsorganisaties verwacht het publiek dat zij met hun aanzien en populariteit effectiever als waakhond kunnen fungeren, en zo de belangen van publiek en democratie beter kunnen waarborgen (Tomaz & Trappel, 2022, pp. 18–19).

Deze globale verwachtingen kunnen vervolgens verder worden onderverdeeld in concretere eisen die het publiek aan de journalistiek stelt, waar dit hoofdstuk later op ingaat. Maar vertrouwen ontstaat pas echt bij de voorwaarde dat journalistiek en publiek dezelfde visie delen: ze moeten het met elkaar eens zijn over de functie die nieuws heeft, en hoe deze

uitgevoerd moet worden (Coleman, 2012, pp. 36–37). Dit leidt weer terug naar het idee van democratisch burgerschap. De fundamenteën van publiek vertrouwen rusten op het vinden van overeenstemming over gemeenschappelijke normen en waarden, en vervolgens op hoe deze precies nageleefd moeten worden door de betrokkenen in een sociale relatie. Wanneer de journalistiek naar tevredenheid van het publiek handelt in dit opzicht, groeit het vertrouwen. En meer vertrouwen leidt tot meer onderlinge samenwerking tussen publiek en journalistiek, wat vertrouwen verder verhoogt, volgens Hanitzsch et al. (2018, p. 5). Een wederzijds versterkend proces dus.

Deze interpretatie van vertrouwen komt op veel vlakken overeen met de bevindingen van McKnight en Chervany (2001). Zij analyseerden 65 wetenschappelijke artikelen over vertrouwen van onderzoekers uit verschillende disciplines, om te bekijken hoe zij het begrip definiëren. Uit 92% van deze definities kwamen vier overkoepelende thema's naar boven: welwillendheid, integriteit, bekwaamheid, en voorspelbaarheid (McKnight & Chervany, 2001, p. 31). In de journalistieke context dekken deze categorieën de aspecten die als voorwaarde gelden voor vertrouwen onder het publiek. Hierbij spelen vragen als “is deze nieuwsorganisatie bekwaam?”, “hebben ze het beste met me voor?”, “is deze journalist eerlijk?” en “geloof ik dat hun handelen voorspelbaar is?”. Ook konden de definities worden onderverdeeld in verschillende *conceptual types*. Deze beschrijven op welk cognitief of gedragsmatig niveau vertrouwen gebaseerd is. McKnight en Chervany (2001, p. 31) identificeerden er zes: persoonlijke karaktereigenschappen, wettelijke structuren en instituties, overtuigingen en verwachtingen, emotionele houdingen en gevoelens, bereidheid om je kwetsbaar op te stellen, en daadwerkelijk concreet gedrag.

Vervolgens verwerkt het artikel de *conceptual types* met de vier ‘voorwaarde-categorieën’ tot een matrix (McKnight & Chervany, 2001, p. 32). Ten eerste demonstreert deze hoe gevarieerd interpretaties van vertrouwen zijn in de literatuur. Maar ook wordt hierdoor duidelijk dat het overgrote deel van de definities uitgaat dat vertrouwen gebaseerd is op verwachtingen van het publiek. Zo benadrukt ook deze bron de ideeën van het democratisch burgerschap, waarbij zowel de journalistiek als het publiek een rol in de samenleving vervult. Elk bevat bepaalde verwachtingen en eisen, waaraan voldaan moet worden om vertrouwen en onderlinge samenwerking te onderhouden, en de democratie draaiende te houden.

2.2. Institutioneel vertrouwen

Op deze principes is het begrip van institutioneel vertrouwen gebouwd, dat wordt gehanteerd door een groot deel van de wetenschappelijke literatuur. Verboord et al. (2023, p. 3) beschrijven hoe het ontstaan van vertrouwen hier wordt benaderd vanuit twee perspectieven: een institutioneel aspect, en een cultureel aspect. Het institutionele aspect stelt dat het correct handelen van nieuwsorganisaties zelf een katalysator voor vertrouwen is. Zolang het publiek oordeelt dat de acties van nieuwsorganisaties goed genoeg aan hun verwachtingen voldoen, wordt vertrouwen gewonnen, en behoudt journalistiek hun legitimiteit. Hier ligt de focus dus op invloeden binnen de sociale relatie, ook wel *endogenous factors* genoemd (Hanitzsch et al., 2018, p. 6). Het culturele aspect daarentegen, houdt zich bezig met invloeden van buitenaf, oftewel de *exogenous factors*. Denk hierbij aan geïnternaliseerde sociale of culturele normen en waarden, die vaak ook bepaald worden door omgeving en context. Dit soort factoren kunnen beïnvloeden hoe een bepaald persoon naar maatschappelijke instituties kijkt, waaronder journalistiek (Verboord et al., 2023, p. 4). Beide perspectieven binnen institutioneel vertrouwen kunnen ondersteund worden met onderzoek (Hanitzsch et al., 2018, p. 6). Daarom is het aannemelijk dat publieksvertrouwen in de praktijk elementen van zowel het institutionele als het culturele aspect bevat, zonder elkaar direct uit te sluiten.

Maar zoals in het vorige hoofdstuk al is besproken, zijn er verschillen tussen landen in de gemeenschappelijke normen en waarden die meespelen in institutioneel vertrouwen (Verboord et al., 2023, p. 4). Om deze reden richt deze masterthesis zich op het publiek van Nederlandse nieuwsorganisaties: hoe zij kijken naar een gevestigde nieuwsbron als NU.nl, en welke verwachtingen of eisen een grote rol spelen in deze relatie. Op basis van deze informatie is het mogelijk om enkele prominente thema's vast te stellen, die deze thesis later kan hanteren in het onderzoeksproces.

Om te beginnen lijkt er weinig discussie te bestaan binnen het brede Nederlandse publiek over wat zij verwachten van nieuwsmedia (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 60). Er lijkt een algemene houding te bestaan tegenover de gevestigde journalistiek die zich redelijk positief uitlaat. Dat betekent niet direct dat Nederlands publiek als één monolithisch geheel moet worden gezien - er zijn namelijk wel enkele (lichte) verschillen tussen de opvattingen van verschillende groepen. Zo pleiten hoogopgeleiden bijvoorbeeld meer voor transparantie vanuit de journalistiek, en cynici meer voor ingrijpendere maatregelen, aldus de auteurs. Maar dit soort voorbeelden wegen lang niet zwaar genoeg om te ontcrachten dat het bredere publiek voor het grootste deel op één lijn zit qua vertrouwen in de journalistiek, en

hoe het vertrouwen verwoordt. Zelfs groepen die traditioneel beschouwd worden als ‘mediakritisch’ passen in dit beeld, mits dus rekening wordt gehouden met enkele “nuanceringen” (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 60).

Nederlanders zijn grotendeels voorstanders van een “professioneel model van aansprakelijkheid” (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61, 2014, p. 133). Professioneel verwijst hier naar de professionele regels en codes waar nieuwsorganisaties zich aan dienen te houden. Zo ontstaat er een parallel met de institutionele tak van institutioneel vertrouwen, die zich bezighoudt met het concrete uitvoeren van taken (Hanitzsch et al., 2018, p. 6). Ten eerste moet onafhankelijkheid voorop staan in de journalistiek. Journalistiek behoort in dienst van het publiek te zijn, en de belangen van derde partijen staan dit in de weg. Daarom moeten nieuwsberichten en commerciële doeleinden altijd van elkaar gescheiden worden, net als meningen en feiten. En ook moet de journalistiek een breed scala aan onderwerpen uit de maatschappij aanbieden in het nieuws. Idealiter moet zelfregulering ervoor zorgen dat deze eisen worden gehandhaafd; het grootste deel van het publiek heeft namelijk geen zin om zelf intensieve discussies met journalisten aan te gaan over dit onderwerp (van der Wurff & Schönbach, 2014, p. 133).

Dit is waar aansprakelijkheid een rol speelt, en waar het culturele deel van institutioneel vertrouwen zijn intrede doet. Het gaat hier om de specifieke visie van het publiek over hoe zij met nieuwsmedia om moeten gaan, en vice versa (Verboord et al., 2023, p. 4). Zo leidt het maken van fouten niet direct tot een afname in vertrouwen. Alleen is het belangrijk om dit vervolgens openlijk toe te geven, en op een heldere manier te communiceren met het publiek (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61, 2014, p. 133). Maatregelen na zulke fouten zijn belangrijk voor burgers als bevestiging dat hun vertrouwen in nieuwsorganisaties niet is misplaatst. Dit belicht het belang van waarden als transparantie, openheid en erkenning bij het publiek. Bij kritiek en klachten geven deze eisen het gevoel dat het publiek serieus wordt genomen, zeker als er hieruit achteraf daadwerkelijk maatregelen voortvloeien (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61). Interne onderzoeken, financiële sancties, of zelfs schorsingen van journalisten zijn belangrijke indicatoren bij het publiek van aansprakelijkheid binnen nieuwsorganisaties. En samen met professionele journalistieke richtlijnen illustreren ze een aanzienlijk deel van hoe institutioneel vertrouwen in de Nederlandse gevestigde journalistiek wordt verwoord door het landelijke publiek.

2.3. Vertrouwen en geloofwaardigheid

Ook haalt de wetenschappelijke literatuur de concepten ‘vertrouwen’ en ‘geloofwaardigheid’ vaak door elkaar heen. Hoewel over beiden wederom veel verschillende academische interpretaties bestaan, is het toch belangrijk om deze begrippen verder in te kaderen en te onderscheiden. Met behulp van het eerder besproken democratische burgerschap geeft Coleman (2012, p. 36) een gangbare definitie van vertrouwen in de nieuwsmediacontext. Vertrouwen is volgens hem “de fundering van de sociale relatie die wij burgerschap noemen”, hier de sociale relatie tussen journalist en publiek. Hoe vertrouwen zich hier precies manifesteert blijft echter ingewikkeld, wat nogmaals onderstreept dat kwantitatieve methoden onvoldoende complexiteit bieden om het onderwerp te vatten (Moran, 2022, p. 61).

Zeker omdat al is vastgesteld dat vertrouwen een contextgevoelig begrip is. Mediasystemen, culturele invloeden, of iemands persoonlijke ervaringen, kunnen allemaal een rol hierin spelen, aldus Tsfati en Ariely (2014, p. 762). Maar ondanks de grote verscheidenheid aan interpretaties van vertrouwen heeft de literatuur een classificatie ontworpen die vertrouwen onderverdeelt in drie ‘geloofwaardigheidsdimensies’. Geloofwaardigheid verwijst hier naar de mate waarin een persoon is overtuigd van het waarheidsgehalte van bepaalde informatie (Fisher, 2016, p. 454; Moran, 2022, pp. 57–58). Brongeloofwaardigheid betreft hier het vertrouwen van het publiek in de informatieverstrekker, of de nieuwsorganisatie of journalist. Mediumgeloofwaardigheid dekt vertrouwen in het specifieke medium dat hiervoor wordt gebruikt, zoals televisie, krant of sociale media. Tot slot gaat berichtgeloofwaardigheid over het vertrouwen in de informatie uit het nieuws zelf. Verder bestaan constructies die vertrouwen in enkele personen of nieuwscorporaties apart meerekenen (Moran, 2022, p. 56; Williams, 2012, p. 119). Deze theoretische kaders helpen verder bij het identificeren van publiek vertrouwen in de gevestigde nieuwsmedia.

2.4. Wantrouwen en vertrouwensgebrek

Waar deze masterthesis nog geen specifieke nadruk op heeft gelegd, is wantrouwen. Op het eerste gezicht lijkt dit begrip vrij vanzelfsprekend: wantrouwen is de afwezigheid van vertrouwen. Echter zijn bepaalde hedendaagse ontwikkelingen moeilijk verklaarbaar met deze gedachtegang volgens Park et al. (2024, p. 2). Soms consumeren mensen bijvoorbeeld nieuws dat ze niet vertrouwen. Het tegenovergestelde is ook mogelijk, wanneer mensen nieuws mijden terwijl ze dit wel vertrouwen. Daarom maken Park et al. (2024, p. 4) onderscheid

tussen *trust*, *mistrust* en *distrust*, oftewel vertrouwen, wantrouwen, en vertrouwensgebrek. Soms worden deze termen namelijk door elkaar heen gebruikt in de literatuur, wat voor onduidelijkheid kan zorgen.

Vertrouwen wordt in het artikel omschreven als iemands bereidheid om risico te nemen, en zich kwetsbaar op te stellen tegenover een vertrouwde ander, gebaseerd op de verwachting dat de ander dit vertrouwen niet misbruikt (Park et al., 2024, pp. 3–4). In de meeste gevallen is dit kernprincipe redelijk onomstreden onder wetenschappers. Ondanks dat vertrouwen een multidimensionaal concept is, en dus op verschillende manieren geoperationaliseerd wordt, kunnen veel definities enigszins herleid worden naar een soortgelijke aanname. De theoretische verwarring ontstaat wanneer ‘wantrouwen’ leidt tot verschillende uitingen in het gedrag van nieuwsconsumenten (Park et al., 2024, p. 4). Enerzijds wordt wantrouwen vaak simpelweg gezien als een gebrek aan vertrouwen. In de journalistiek is de aanname hierbij dat wantrouwend publiek minder geneigd is nieuwsorganisaties als informatiebron te gebruiken. Maar in andere artikelen heeft wantrouwen meer te maken met een sfeer van verdenking, en een geneigdheid om een kritische houding op te stellen tegenover de vertrouwde. In de nieuwscontext leidt deze vorm van wantrouwen meestal tot een publiek dat sceptisch is tijdens het consumeren van nieuws, en het oordeel uitstelt over de vraag of zij een nieuwsorganisatie wel of niet vertrouwen. Park et al. (2024) brengen hier verduidelijking door die eerste vorm van wantrouwen te voegen onder de term *distrust*, dat verwijst naar een gebrek in vertrouwen. *Mistrust* daarentegen buigt zich over het wantrouwen gekenmerkt door de voorzichtige en sceptische houding die mensen hier aannemen. Op deze manier kunnen ook de bovenstaande verschillen in publieksgedrag beter worden verklaard, in plaats van te worden beschouwd als paradoxaal (Park et al., 2024, p. 4).

2.5. Kader voor vertrouwen

In dit theoretische hoofdstuk is aangetoond dat vertrouwen een concept is met verschillende dimensies. Deze masterthesis moet vaststellen hoe het naar vertrouwen kijkt, en welke onderdelen van de omringende literatuur het uiteindelijk integreert om de onderzoeksvraag zo volledig mogelijk te beantwoorden. Voor het empirisch onderzoek wordt daarom het volgende meegenomen. Om te beginnen beschrijft Coleman (2012, p. 36) bijvoorbeeld dat vertrouwen in democratische instituties onder andere ontstaat door hun vervulling van bepaalde verwachtingen en eisen uit het publiek. De theorie van democratisch burgerschap illustreert zo de sociale relatie tussen nieuwsorganisaties en hun publiek in de

maatschappij. Deze ideeën vormen de basis voor veel andere interpretaties en concepten, wat wordt ondersteund door McKnight en Chervany (2001, p. 31). Een van die theorieën die deze masterthesis ook meeneemt is institutioneel vertrouwen. Dit begrip gaat dieper in op de verschillende verwachtingen bij het publiek, en verklaart dat deze ontstaan uit interne en externe factoren (Verboord et al., 2023, pp. 3–4). Andere bronnen die zich buigen over vertrouwen in het journalistieke instituut (Moran, 2022, p. 56; Williams, 2012, p. 119) sluiten goed aan op deze fundamenteën van institutioneel vertrouwen, met behulp van bijvoorbeeld de verschillende geloofwaardigheidsdimensies, en interpersoonlijk vertrouwen. Verder bespreken van der Wurff en Schönbach (2012, 2014) in detail hoe deze concepten zich voordoen in de Nederlandse context. Kenmerken van zowel het institutionele als het culturele perspectief worden uitgebreid behandeld, waardoor deze ook worden meegenomen in de conceptualisatie van vertrouwen in deze studie.

Ten slotte betreft deze masterthesis de interpretatie van *mistrust* en *distrust* uit het artikel van Park et al. (2024, p. 4). Door deze specificatie over te nemen vermijdt dit onderzoek verwarring tussen ‘wantrouwen’ en ‘vertrouwensgebrek’, wat soms gebeurt in de academische literatuur. Het onderscheid wordt gemaakt tussen enerzijds een gebrek aan vertrouwen, en anderzijds een staat van scepticisme onder nieuwsconsumenten. Omdat de implicaties en gevolgen in de praktijk sterk kunnen verschillen per begrip, beschouwt deze studie vertrouwensgebrek en wantrouwen als hoe ze worden uitgelijnd door Park et al. (2024).

3. Methodologie

Dit hoofdstuk behandelt de methode die wordt ingezet om de vraagstelling van deze masterthesis te onderzoeken. Eerst wordt hier besproken waarom er is gekozen voor een kwalitatieve benadering boven een kwantitatieve, waarna dieper wordt ingegaan op specifiek thematische analyse. Vervolgens wordt de steekproef uitgelegd: reacties op artikelen van de hoofdredactie van NU.nl, afkomstig van het digitale discussieplatform NUjj. De operationalisering geeft een concreet overzicht van de concepten die belangrijk zijn voor de analyse van de data. Hierna wordt stap voor stap besproken hoe thematische analyse werkt, met speciale aandacht naar open-, axiaal-, en thematisch coderen, met als laatste een sectie over de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoeksproces.

3.1. Methodebeschrijving

Dit onderzoek maakt gebruik van kwalitatieve methoden. Hiervoor is gekozen vanwege meerdere oproepen uit de academische literatuur om kennis rondom vertrouwen, publiek en journalistiek te verkennen en verdiepen, en inzichten te verbreden buiten de perken van kwantitatief onderzoek, wat in dit onderzoeksveld vaak de norm is (Fisher, 2016, p. 452; Moran, 2022, p. 61). Zo bieden veelvoorkomende enquêtes bijvoorbeeld niet de nuance die de complexe aard van de onderwerpen in kwestie recht aandoen. Deze behoefte aan nuance sluit aan bij de centrale onderzoeksvraag van dit artikel: “In hoeverre spelen vertrouwensgebrek en wantrouwen een rol in de aard van publiekscritiek op NU.nl?”. Om deze vraag te beantwoorden moet de aard van de desbetreffende kritiek worden onderzocht.

Via meerdere kanalen ontvangen journalisten kritiek vanuit het publiek. Verbaal, maar ook in tekstuele vorm dankzij breed gebruik van internetcommunicatie. Daarom is besloten om thematische analyse in te zetten, zoals beschreven door Boeije (2010). Deze masterthesis kiest dus niet voor discoursanalyse, een vorm van onderzoek die zich richt op onderliggende betekenissen in teksten en gesprekken binnen maatschappelijke discours (Tonkiss, 2004, p. 246). Het probleem met discoursanalyse is dat dit minder geschikt is voor het analyseren van een specifieke, kleinere groep in de samenleving, zoals het ontevreden publiek dat langere en kritische berichten schrijft. In dit geval onderzoekt discoursanalyse grotendeels hoe er algemeen over vertrouwen wordt gepraat in de samenleving. In contrast draait thematische analyse meer om het vinden van thema's en patronen in teksten, wat hier beter te koppelen is aan de wetenschappelijke literatuur rondom vertrouwen in de nieuwsmedia.

Thematische analyse is dus ontworpen om grote hoeveelheden tekst op een kwalitatieve wijze te interpreteren door middel van gestructureerde codes en categorieën.

Deze manier is geschikt om op een grondige manier publiekskritiek te onderzoeken, zonder de nuance van het onderwerp teniet te doen. En hoewel reacties op sociale mediaplatformen als Facebook, Instagram of X (voorheen Twitter) een populair communicatiemiddel zijn om journalisten te benaderen, kiest deze studie ervoor om deze vorm van publieksinteractie niet te analyseren. Dit soort reacties bestaan veelvuldig uit korte en anonieme stukjes tekst, wat zich minder goed leent voor diepgaande kwalitatieve analyse. Daarom zal dit onderzoek zich richten op langere berichten en reacties op het eigen discussieplatform van nieuwsorganisaties. Wanneer publiek via deze middelen kritiek correspondeert komt daar doorgaans veel meer tekst aan te pas. Hiermee kan thematische analyse een rijkelijker inzicht bieden achter de gedachtegangen van het publiek, met speciale aandacht naar de concepten in de onderzoeksvraag en welke rol die spelen.

3.2. Steekproef

Als steekproef maakt deze studie gebruik van publieksreacties op het online discussieplatform NUjij, van de Nederlandse nieuwswebsite NU.nl. Hierbij wordt specifiek gekeken naar de reacties onder de wekelijkse rubriek ‘van de hoofdredactie’. Deze steekproef is om meerdere redenen gekozen. Ten eerste is NU.nl de grootste nieuwswebsite van Nederland, waardoor het een breed publiek heeft. Een steekproef als deze kan veel inzicht kan bieden in de ontwikkeling van vertrouwen in de Nederlandse nieuwsmediacontext. Verder zijn de gebruikers van NUjij gebonden aan bepaalde huisregels, in tegenstelling tot andere, algemenere vormen van sociale media. Zo moet een bericht een minimaal aantal karakters bevatten, en moet het zich verhouden tot het artikel in kwestie, waarbij het onderbouwen van argumenten vaak vereist is. Op deze manier blijft discussie op het forum enigszins relevant, met het bijeffect dat reacties lang en onderbouwd genoeg zijn om er onderzoek op uit te voeren.

Verder valt het onderwerp van deze masterthesis sterk in lijn met de missie van de ‘van de hoofdredactie’-rubriek. Deze rubriek bestaat uit wekelijkse artikelen geschreven door hoofdredacteur Lindsay Mossink en adjunct-hoofdredacteur David Haakman. Hierin praten ze over beslissingen op de redactie en waarom deze gemaakt zijn, waarom verschillende onderwerpen op verschillende manieren besproken worden, relevantie kwesties en dilemma’s, of beantwoorden ze lezersvragen. Dit initiatief is bedoeld op een transparante manier met het publiek van NU.nl te communiceren, en zo vertrouwen te creëren. Lezers worden dan ook aangespoord om hun meningen te geven in de reacties, wat uiteraard vaak gedaan wordt. Deze

rubriek biedt daarom een stabiele bron aan publiekscritiek die uitermate geschikt is om vertrouwen in een Nederlandse nieuwsorganisatie te onderzoeken.

Langere reacties op een online discussieplatform is een relatief uniek medium; genuanceerder en complexer dan reacties op sociale media, maar korter dan bijvoorbeeld volledige online nieuwsartikelen. Daarom is voor een middenweg gekozen. In totaal zijn 153 kritische reacties uit het publiek bestudeerd, met een minimum woordenaantal van 75 woorden. Zo wordt verzekerd dat reacties genoeg tekst bevatten voor genuanceerde thematische analyse, zonder daarbij buiten de perken van het onderzoek te werken. De kortste reactie bestond uit 75 woorden, de langste uit 175. Gemiddeld lag het woordenaantal hier op 113 (met een mediaan van 106). Daarnaast gebruikt deze steekproef een tijds kader van heel het jaar 2024, waarin het aantal reacties per artikel evenredig is geselecteerd. Zo werden per artikel altijd tussen de drie en vijf van deze publieksbijdragen uitgekozen, om specifieke vertekeningen door bepaalde evenementen of seizoenen zo veel mogelijk te vermijden. Het kwam ook voor dat bepaalde artikelen uit dit jaar niet geschikt waren voor de analyse, en daarom niet werden meegenomen, al gebeurde dit niet vaak. In zulke gevallen bevatte een artikel minder dan drie reacties van boven de 75 woorden, of werd er hier door het publiek nauwelijks tot geen kritiek op NU.nl geleverd.

Tot slot is het belangrijk om op te merken dat de reacties op NUjij anoniem geschreven worden. Publieksleden kunnen zelf hun gebruikersnaam op het platform uitkiezen. Als hulpmiddel worden alle reacties uit het resultatenhoofdstuk in de appendix voorzien van een codering (A13, C5, B22, etc.). Deze zijn te herleiden in de bijgevoegde documenten van deze masterthesis. Hiermee kan zo worden nagegaan dat niet één persoon de uitkomsten van de analyse scheeftrekt, en dat de steekproef gevarieerd is. Anderzijds is het belangrijk om aan te geven dat gebruikers te allen tijde nieuwe account kunnen aanmaken, en onder verschillende gebruikersnamen reacties kunnen achterlaten. Complete variatie in de steekproefreacties kan dus niet totaal worden gegarandeerd.

3.3. Operationalisering

Om de abstracte begrippen in de onderzoeksvraag en de aansluitende theorie te kunnen observeren, moeten deze concreter afgebakend worden om ze passend te maken voor analyse. Om te beginnen is vertrouwen veruit het meest prominente begrip in de onderzoeksvraag. Zoals is vastgesteld bestaat er weinig wetenschappelijke consensus over één alomvattende definitie. Toch hebben wetenschappers enkele theoretische kaders kunnen

opstellen; de categorieën die hieruit voortvloeien maken het vervolgens mogelijk om waarneembare kenmerken op te stellen die analyse mogelijk maken.

In Tabel 1 zijn allereerst de verschillende ‘geloofwaardigheidsdimensies’ te zien vanuit het oogpunt van het publiek richting de journalistiek, zoals deze zijn omschreven door Fisher (2016) en Moran (2022). Daarnaast verwerkt de operationalisering vertrouwen zoals dit is gecategoriseerd in het onderzoek van McKnight en Chervany (2001), met betrekking tot vertrouwensdefinities uit 65 verschillende wetenschappelijke artikelen. Hierna wordt institutioneel vertrouwen opgenomen; het onderzoek van Verboord et al., 2023 (pp. 3–4) verdeelt deze theorie over institutionele en culturele aspecten. En omwille van de nationale context worden deze verder aangevuld met acht unieke verwachtingen en eisen die het publiek stelt aan de journalistieke sector in Nederland (van der Wurff & Schönbach, 2012). Ook de aparte typering van wantrouwen en vertrouwensgebrek komt hier aan bod. Op deze manier kunnen de mogelijke verschillen in publieksgedrag een indicatie bieden over de specifieke vorm van vertrouwensdaling het meest prominent blijkt na de analyse

En als laatste gaat de theorie beperkt in op wat ‘kritiek’ precies inhoudt, mogelijk omdat er weinig discussie bestaat over dit onderwerp. Voor deze studie wordt kritiek dus beschouwd als een uitdrukking van afkeur uit het publiek met betrekking tot het journalistiek handelen van de gevestigde nieuwsorganisatie in kwestie. Deze werkbare definitie biedt ruimte voor een brede betekenis van kritiek, zonder hierbij te oordelen over mogelijke onderwerpen of vormen ervan.

Tabel 1: Operationalisering

Overkoepelend concept	Kernbegrip	Definitie / uitleg	Datavoorbeeld
Vertrouwen (Fisher, 2016; Moran, 2022): De mate van geloofwaardigheid en overtuiging van het publiek richting de journalistiek en hun handelen.	Brongeloofwaardigheid	Vertrouwen in de informatieverstrekker, nieuwsorganisatie of journalist (Fisher, 2016, p. 454; Moran, 2022, pp. 57–58).	Een publiekslid geeft aan dat zij (bijv.) EenVandaag ongeloofwaardig vinden.
	Mediumgeloofwaardigheid	Vertrouwen in het specifieke medium dat voor verstrekking van informatie wordt gebruikt (Fisher, 2016, p. 454; Moran, 2022, pp. 57–58).	Een publiekslid communiceert dat zij alleen nieuws van de televisie en krant vertrouwen.
	Berichtgeloofwaardigheid	Vertrouwen in de informatie uit het nieuws zelf (Fisher, 2016, p. 454; Moran, 2022, pp. 57–58).	Een publiekslid gelooft dat een bepaald nieuwsbericht onjuistheden bevat.
	Interpersoonlijk vertrouwen	Vertrouwen in individuele verslaggevers of journalisten (Moran, 2022, p. 56; Williams, 2012, p. 119).	Een publiekslid geeft aan dat zij (bijv.) een NOS-presentator onbetrouwbaar vinden.

<p>Vertrouwen (McKnight & Chervany, 2001, p. 31)</p> <p>Wordt gewonnen wanneer de journalistiek voldoet aan bepaalde verwachtingen van het publiek.</p>	<p>Welwillendheid</p>	<p>Een nieuwsorganisatie handelt vanuit het belang van het publiek, en heeft het beste met ze voor (McKnight & Chervany, 2001, p. 31).</p>	<p>Een publiekslid gelooft dat een nieuwsorganisatie handelt uit eigenbelang, ten koste van de ervaring van lezers.</p>	
	<p>Integriteit</p>	<p>Een nieuwsorganisatie is eerlijk, vertelt de waarheid, en houdt zich aan gemaakte beloftes (McKnight & Chervany, 2001, p. 31).</p>	<p>Een publiekslid gelooft dat een journalist regelmatig de waarheid verzwijgt over een bepaald onderwerp.</p>	
	<p>Bekwaamheid</p>	<p>Een nieuwsorganisatie is bekwaam genoeg om hun taken goed te verrichten (McKnight & Chervany, 2001, p. 31).</p>	<p>Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie niet snel genoeg is in het dekken van een verhaal, of dat dit beneden journalistiek peil is.</p>	
	<p>Voorspelbaarheid</p>	<p>Een nieuwsorganisatie voert taken uit op een voorspelbare manier (McKnight & Chervany, 2001, p. 31).</p>	<p>Een publiekslid vindt dat beleid van een nieuwsorganisatie niet past bij hoe zij zich normaal voordoen.</p>	
<p>Institutioneel vertrouwen (Verboord et al., 2023, pp. 3–4):</p> <p>Vertrouwen in het journalistieke instituut (Moran, 2022, p. 56; Williams, 2012, p. 119).</p>	<p>Institutionele factoren</p>	<p>Onafhankelijkheid</p>	<p>Derde partijen (adverteerders, overheden, etc.) of andere niet-journalistieke motieven hebben geen invloed op nieuwsberichtgeving (van der Wurff & Schönbach, 2012, pp. 61, 63).</p>	<p>Een publiekslid klaagt dat een bepaald nieuwsbericht een voorbeeld is van reclame of propaganda voor een bedrijf of land.</p>
		<p>Pluriformiteit</p>	<p>Het aanbieden van veel verschillende soorten opvattingen uit de samenleving (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61).</p>	<p>Een publiekslid vindt dat hun mening te weinig wordt gerepresenteerd door de berichtgeving van een bepaalde nieuwsorganisatie.</p>
		<p>Objectiviteit</p>	<p>De scheiding van feit en mening. Een nieuwsorganisatie of journalist lieert zich niet aan één bepaalde kant van een maatschappelijk onderwerp (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61).</p>	<p>Een publiekslid schrijft dat nieuwsberichtgeving over een bepaald onderwerp (bijv. Israël-Palestina) wordt door de meningen van de presentator of schrijver.</p>

		Zelfregulering	Nieuwsorganisaties houden zichzelf aan professioneel-journalistieke regels of codes (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 23).	Een publiekslid is van mening dat een ombudsman binnen een nieuwsorganisatie te weinig ingrijpt.
	Culturele factoren	Aansprakelijkheid / verantwoordelijkheid	Nieuwsorganisaties erkennen fouten indien nodig, en nemen hier zelf verantwoordelijkheid voor (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61)	Een publiekslid vindt dat een journalist niet voldoende fouten erkend die zij hebben begaan.
		Transparantie / openheid	Nieuwsorganisaties communiceren effectief en transparant over het uitvoeren van hun taken, of de fouten die hierbij voorkomen (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61)	Een publiekslid schrijft dat er te weinig communicatie richting het publiek is vanuit een nieuwsorganisatie over een bepaalde misstap die is begaan door deze nieuwsorganisatie.
		Gehoor / erkenning publiek	Nieuwsorganisaties nemen feedback, klachten of kritiek van hun publiek serieus, en verwerken dit in hun werkwijzen wanneer toepasselijk (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61).	Een publiekslid is ontevreden omdat zij vinden dat hun feedback of klachten niet serieus worden genomen door een nieuwsorganisatie.
Vertrouwensgebrek		<i>Distrust</i>	Laag/afwezig vertrouwen (Park et al., 2024, p. 4)	Een publiekslid geeft aan dat zij mainstream media niet vertrouwen.
Wantrouwen	<i>Mistrust</i>	Een sfeer van verdenking, en een geneigdheid van het publiek om een kritische houding op te stellen tegenover de nieuwsorganisatie (Park et al., 2024, p. 4).	Een publiekslid neemt elk artikel van een nieuwsorganisatie met een korrel zout, en checkt vaak alternatieve bronnen om gebeurtenissen te verifiëren voordat zij conclusies trekt.	
Kritiek		Een uitdrukking van afkeur uit het publiek met betrekking tot het journalistiek handelen van de gevestigde nieuwsorganisatie in kwestie (Park et al., 2024, p. 4).	Een publiekslid laat zich uit over (bijv.) de manier waarop een nieuwsgebeurtenis is verslagen door de Volkskrant.	

3.4. Analyse

Elke tekst wordt stapsgewijs onderzocht met behulp van thematische analyse. Dit proces bestaat uit meerdere coderingsfasen die horen bij het thematisch coderen (Boeije,

2010). Open coderen betreft de eerste fase, waarbij de reacties worden gelezen, en stukjes tekst worden gelabeld op basis van hun betekenis (Boeije, 2010, p. 96) en hoe deze relateren tot de onderzoeksvraag. Dit resulteert in vele losse codes, die op het eerste gezicht weinig met elkaar gemeen hebben. Deze open codes zijn gebaseerd op zowel de theorie (*concept-driven codes*) als op mijn eigen persoonlijke interpretatie van de data (*data-driven codes*). De tweede stap, axiaal coderen, draait daarom om het creëren van categorieën op basis van patronen tussen verschillende open codes uit stap 1 (Boeije, 2010, p. 108). Deze categorieën tillen de data naar een abstracter conceptueel niveau, waardoor connecties makkelijker te maken zijn met de wetenschappelijke literatuur. Thematisch coderen is de derde en laatste stap in de analyse (Boeije, 2010, p. 114). Hier worden de categorieën uit stap 2 met elkaar verbonden, met overkoepelende thema's als eindproduct.

Deze thema's leggen de brede patronen tussen alle verschillende categorieën en concepten uit de data bloot, en worden gebruikt om antwoord te geven op de onderzoeksvraag van dit artikel. Zo is thematische analyse de meest geschikte onderzoeksmethode voor deze thesis. Aan de ene kant biedt persoonlijke interpretatie genoeg ruimte voor het behandelen van de complexe onderwerpen uit de onderzoeksvraag. Tegelijkertijd kan door middel van codering en themavorming een overzichtelijk beeld gegeven worden van deze concepten en hoe zij zich voordoen. Dit maakt het gemakkelijker om ze te beschrijven, ondanks hun ingewikkelde aard.

Verder zal het uitvoeren van de thematische analyse gedaan worden met behulp van Atlas.ti en Microsoft Excel. Atlas.ti is een softwareprogramma dat is ontworpen om gebruikers eenvoudig en op grote schaal codes, categorieën en thema's te laten creëren, ordenen, en toepassen op data gedurende hun kwalitatieve analyse. Dit maakt het geschikt voor de grote hoeveelheden tekst die worden bestudeerd voor dit onderzoek. Zodra alle open codes zijn verzameld, worden deze in Microsoft Excel geëxporteerd, en axiale- en thematische categorieën toegekend, om zo overzichtelijk patronen te kunnen bestuderen.

3.5. Validiteit en betrouwbaarheid

Er zijn verschillende stappen gezet om te waarborgen dat deze studie daadwerkelijk de centrale begrippen uit de vraagstelling op een doelgerichte en valide manier benadert. Zo wordt thematische analyse ingezet volgens de stappen van Boeije (2010), met open-, axiale-, en thematische codering. Naast het gebruik van de operationalisering en *concept-driven coding* zal eigen interpretatie van de data namelijk ook een deel vormen van het coderingsproces, ofwel de *data-driven codings*. Het gebruik van Atlas.ti en Microsoft Excel

zorgt ervoor dat de persoonlijke keuzes in de codering op beide niveaus eenvoudig na te gaan zijn door anderen. Verder is tijdens de analyse actief gezocht naar voorbeelden die dominante interpretaties tegenspreken, en te bepalen of alternatieve verklaringen voor fenomenen mogelijk waren. Zo is geprobeerd om een eenzijdig of ongenueanceerd beeld van de data te vermijden. Het afbakenen van het onderzoekskader en steekproef zorgt er verder voor dat de methoden van deze masterthesis betrouwbaar genoeg zijn om overdraagbaar te zijn in andere (nieuws)contexten.

4. Resultaten

Dit hoofdstuk presenteert de resultaten van de thematische codering, die de rol van vertrouwensgebrek en wantrouwen in de aard van publiekscritiek op NU.nl beter blootleggen. Uit het onderzoek kwamen zes prominente thema's naar voren. Als eerste zullen vaak voorkomende klachten worden besproken, zoals een vermeend gebrek aan objectiviteit en onafhankelijkheid. Deze vormen een belangrijke ondergrond voor de verdere thema's die in dit hoofdstuk zullen worden besproken. Zo kijkt de studie niet alleen naar dit soort klachten, maar komt ook de dialoog tussen de nieuwsorganisatie en hun publiek aan bod. Verschillende patronen dekken hoe NU.nl omgaat met kritiek, en de publieke perceptie en reactie hierop. Zo wordt duidelijk hoe publiekscritiek zich uit in een daling in geloofwaardigheid en toenemend argwaan richting NU.nl. De opeenvolgende thema's bespreken hoe de initiële klachten verder ontwikkelen tot een kritisch publiek dat zich vaker genegeerd voelt. Moderatiebeleid lijkt hen oneerlijk te straffen door hun politieke voorkeuren, wat soms zelfs uitgroeit tot beschuldigingen van kwaadwilligheid, en patronen van wantrouwen.

4.1. Gebrek aan objectiviteit leidt tot verdenking

Verreweg de vaakst voorkomende klachten op NU.nl gaan over een gebrek aan objectiviteit. Een groot deel van de kritische NU.nl lezers vindt dus dat deze nieuwsorganisatie niet neutraal is bij het behandelen van bepaalde nieuwsonderwerpen. Dit is overigens erg relevant, omdat dit terugkerende verwijt veel van de andere patronen uit de analyse teweegbrengt. Dit objectiviteitsgebrek is op verschillende manieren terug te vinden in het commentaar van zogenoemde 'NU.nl'ers, hier opgesplitst in drie subthema's. Zo hadden veel mensen enerzijds het idee dat de mening van de schrijver of redactie vaak doorschemerde in nieuwsverhalen, vaak op politiek gebied, waar deze sectie later dieper op in zal gaan. Aan de andere kant wordt onafhankelijkheid meermaals genoemd, ofwel het idee dat niet-journalistieke motieven invloed hebben op de nieuwsberichtgeving. Belangenverstremming kan op veel vlakken voorkomen, waarbij politiek ook hier een van de meest genoemde boosdoeners is. Tot slot behandelt het derde subthema een patroon van onvrede over pluriformiteit. Het grootste bezwaar betreft hier dat NU.nl met hun nieuwsberichtgeving niet genoeg aandacht schenkt aan bepaalde groepen in de Nederlandse samenleving, en te weinig het verhaal van de 'andere kant' vertelt.

Samen kunnen deze drie subthema's goed worden vergeleken met de institutionele zijde van institutioneel vertrouwen in Nederland, zoals bestudeerd door van der Wurff en Schönbach (2012, pp. 23, 61) en Verboord et al. (2023, pp. 3–4). Specifiek de vier

institutionele factoren die het meest prominent zijn binnen het publiek van Nederlandse nieuwsorganisaties: onafhankelijkheid, pluriformiteit, objectiviteit, en zelfregulering. Aangezien drie van deze begrippen prominent aanwezig zijn in de onderstaande subthema's, bieden deze een interessante weerspiegeling van een deel van de bestaande literatuur over dit onderwerp.

4.1.1. Doorschemeren en doorduwen van meningen

Veel kritische lezers laten weten dat meningen van schrijvers, journalisten of redacteuren doorschemeren in de nieuwsproducten van NU.nl. Dit stoort bij de mensen, omdat het tegen hun verwachtingen van goede journalistiek ingaat. Dit komt sterk overeen met de bevindingen over het professionele model van aansprakelijkheid door van der Wurff en Schönbach (2012, p. 61, 2014, p. 133). Hier schreven zij over het feit dat Nederlanders het vooral belangrijk vinden dat nieuwsorganisaties zich aan professionele regels en codes houden, waar objectiviteit ook onder valt. Zo vindt deze gebruiker dat “NU.NL het nieuws [moet] laten zien en niet hun eigen mening laten gelden”. Er zijn bepaalde taken verbonden aan het produceren van nieuws, en ieder publiekslid heeft een bepaald beeld in hun hoofd over hoe dat eruit moet zien. Journalisten dienen ‘hun plek te kennen’. Wanneer echter over deze grenzen heen wordt gestapt, volgt kritiek.

Maar soms gaat deze klacht een stap verder. Zo zijn er genoeg publieksleden die niet alleen vinden dat meningen slechts zichtbaar zijn, maar ook dat deze aan hen opgedrongen worden. Ook hier zijn critici geïrriteerd dat NU.nl hun perken te buiten gaat, en zich in territorium bevindt waar het niets te zoeken heeft. Zoals deze persoon stelt:

Het is alsof steeds meer journalisten niet meer objectief kunnen schrijven, maar denken dat het hun taak is om mensen hun mening te moeten opdringen. Dat zie je als er geschreven wordt over politiek/politici, klimaat, cultuur, muziek of wat dan ook.

Het benoemen van vooroordelen is in deze gevallen niet zeldzaam. Wanneer mensen aangeven op welk gebied NU.nl subjectief is, komt politiek in bijna alle berichten naar boven. In deze gevallen gaat het alleen nog om een politieke mening waar NUjjj'ers een probleem mee hebben. In het volgende subthema speelt politiek vaak echter een grotere, sinistere rol in de ogen van het publiek.

4.1.2. *Onafhankelijkheid*

Vaak verweet het publiek de nieuwsorganisatie van afhankelijkheid of belangenverstrengeling, en dat dit een merkbare invloed had op nieuwsartikelen. Net werd politiek al genoemd als één zo'n invloed, en hoewel dit niet de grootste bron van afhankelijkheid was volgens mensen op NUjij, kwam het toch nog geregeld voor. Tegelijkertijd lopen de meningen uiteen over welke politieke invloed er precies speelt bij de nieuwsberichtgeving van NU.nl. Zo vraagt deze persoon zich af of “NU van mening [is] dat de waarheid alleen van het Kremlin kan komen en men daar op [wacht]?”, terwijl een ander beaamt dat “...vooral de media afhankelijk is van de politiek en natuurlijk van de EU omdat dat een grote bron van hun inkomsten is”. Wanneer publiek de onafhankelijkheid van NU.nl in twijfel trekt, komt dit vaak overeen met hun geloof dat bepaalde standpunten ondervertegenwoordigd worden. In de meeste gevallen gaat het hier om hun eigen overtuigingen, die vrijwel altijd politiek van aard zijn. De volgende gebruiker vindt bijvoorbeeld dat journalistiek niet genoeg aandacht schenkt aan het menselijk leed in Libanon:

Maar het is een illusie dat het beeld beter en completer wordt in (geo)politieke zin. Ideologisch gezien staat de Westerse nieuwsgaring nog steeds achter het Amerikaanse en Israelische standpunt en is er te weinig aandacht voor de ander kant van de zaak.

Bij veel mensen ontstaat na soortgelijke gevallen het beeld dat nieuwsorganisaties hun onafhankelijkheid opgeven voor ‘de andere kant’. Dit hoofdstuk zal later terugkomen op deze andere kant, en de verdere gevolgen van dit sentiment.

Maar het grootste deel van kritiek over onafhankelijkheid richt zich op inkomsten, of een extensie hiervan. In veel gevallen worden inkomsten als belangenverstrengeling direct benoemd, door mensen die bijvoorbeeld schrijven “... kijk- en luistercijfers, dus inkomsten. Zo gijzelt geld de journalistiek, vind ik”, of “Vaak lijkt het alleen nog maar te gaan om inkomsten vergaren door mensen te trekken met al gekkere standpunten en pov's naar het nieuws zodat de recalme [*sic*] bureaus blijven betalen”. Echter kiezen veel publieksleden ervoor om de nadruk niet direct op geld te leggen, maar op reclamebureaus of analytische statistieken zoals hits of leescijfers, waarbij de verbinding met inkomsten hevig wordt geïmpliceerd. Deze reactie leest bijvoorbeeld: “Leescijfers zijn belangrijk voor adverteerders, snap ik, maar er is meer nieuws”. Ook dit komt overeen met het professionele

aansprakelijkheidsmodel door van der Wurff en Schönbach (2012, p. 61, 2014, p. 133): burgers verlangen duidelijk naar onafhankelijke nieuwsmedia.

4.1.3. Geen ruimte voor de andere kant

Als laatste worden veel reacties achtergelaten waarin wordt beweerd dat de nieuwsorganisatie alleen journalistiek bedrijft vanuit hun eigen standpunten. Op deze manier geeft NU.nl geen ruimte aan andere meningen of perspectieven. De nieuwswebsite is hierdoor ook geen oprechte vertegenwoordiging van de totale Nederlandse bevolking. Ter illustratie staat in deze reactie: “Het zou voor de verandering eens leuk zijn om te inventariseren hoeveel Nederlanders over hebben voor klimaatregelen”. De implicatie is hier dat NU.nl te veel schrijft over klimaatverandering, terwijl een groot deel van het land dit weinig interesseert. Klimaat is echter niet het enige politieke onderwerp waar mensen over struikelen op NU.nl. Politiek is verreweg het meest genoemde onderwerp waarvan het publiek vindt dat het te eenzijdig belicht wordt. Overigens is politiek niet alleen aanwezig wanneer kritiek wordt geleverd op balans en vertegenwoordiging; in vrijwel elk thema uit de analyse speelt politiek een rol. Hier komen latere delen van dit hoofdstuk dan ook op terug.

Erg vaak wijst het publiek van NU.nl naar een vermeend verschil in behandeling van politiek links en rechts. In de meeste gevallen gaat het dan om hoe gebeurtenissen worden belicht in de dagelijkse artikelen. Politiek linkse standpunten verschijnen zonder moeite in het nieuws, terwijl alles wat rechts is wordt bestempeld als alternatief, taboe of verkeerd. Publieksleden die zichzelf aan de rechterkant van het politieke spectrum vinden, voelen zich hierdoor buitengesloten, omdat zij geloven dat hun stem geen podium wordt gegund op NU.nl en hun forum. Volgens hen is het overwegend linkse wereldbeeld op de website daarom een vertekend beeld van de realiteit. De volgende reacties zijn slechts enkele uit vele voorbeelden van deze gedachte. Zo vindt deze persoon van de linkse oververtegenwoordiging: “...om die reden is een 'rechtse kleur' in de media net zo belangrijk, zodat zaken ook van een andere kant belicht kunnen worden en de lezer daar zelf objectief in kan zijn”.. En een ander reageert: “In de uitleg over hoe links en rechts wordt neergezet bij nu.nl kan ik mij ook niet vinden. De enorme hang naar links verhindert hier volgens mij ook realisme”.

Aan de andere kant is er ook een groep die klaagt over een gebrek aan vertegenwoordiging in niet de artikelen, maar in het moderatiebeleid op NU.nl. Voor hen voelt het alsof reacties en berichten worden verwijderd als deze niet in het geforceerde NU-narratief passen, waardoor sommige kanten van een maatschappelijke kwestie meer ruimte worden gegeven dan anderen. “Als je nu.nl wil verbeteren zou ik meer verschillende meningen

accepteren. Nu moeten de reacties vaak uit één hoe komen om geplaatst te worden”, zo stelt een van deze onlinegebruikers. Tot slot schrijft iemand: “Door kritische stemmen via het huishoudreglement te onderdrukken en een eenzijdig narratief te hanteren, creëren ze niet alleen een vertekend beeld, maar roepen ze wat mij betreft ook vragen op over hun integriteit als nieuwsbron”. Hier staat deze persoon niet alleen in. Over het algemeen verwachten Nederlanders dat hun nieuws onder andere objectief, onafhankelijk, en breed vertegenwoordigend is. Wat er gebeurt als nieuwsorganisaties hier schijnbaar niet aan voldoen, wordt hieronder verder toegelicht.

4.2. Publiek trekt geloofwaardigheid in twijfel

Het tweede thema uit de analyse laat zien dat de aanvangende kritiek over objectiviteit zorgt voor een publiek dat de geloofwaardigheid van de nieuwsorganisatie steeds meer in twijfel trekt. Hierbij kunnen veel parallellen getrokken worden met hoe Fisher (2016, p. 454), Moran (2022, pp. 57–58), en Williams (2012, p. 119) vertrouwen omschrijven in de literatuur. Volgens hen kan het namelijk afhangen van verschillende geloofwaardigheids- en vertrouwensdimensies. De meest prominente hiervan uit de thematische analyse zijn omgevormd tot twee subthema's. In het eerste subthema worden brongeloofwaardigheid en interpersoonlijk vertrouwen behandeld, waarbij de data laat zien dat het overgrote deel van kritische NUjij'ers specifieke partijen aanspreekt en bekritiseert als informatieverstrekker. Dit kan gaan om individuele journalisten of schrijvers, maar ongeveer net zo vaak wordt ook de redactie als geheel aangesproken. Het tweede subthema, berichtgeloofwaardigheid, legt vervolgens uit hoe het kritische publiek zich verder sceptisch uitlaat over de informatie in de nieuwsberichten zelf. Als laatste is het interessant om op te merken dat mediumgeloofwaardigheid, waarbij het kanaal van nieuwsberichtgeving centraal staat, nauwelijks terugkwam uit het onderzoek, in tegenstelling tot de andere vertrouwensfactoren zoals beschreven door Fisher (2016, p. 454), Moran (2022, pp. 57–58), en Williams (2012, p. 119).

4.2.1. Brongeloofwaardigheid en interpersoonlijk vertrouwen

Uit de analyse blijkt dus dat er een patroon is van mensen die de geloofwaardigheid van NU.nl in twijfel trekken. Binnen deze groep gaat het voornamelijk om interpersoonlijk vertrouwen en brongeloofwaardigheid die laag scoren. Beide termen duiden kritiek die is gericht op personen of partijen als informatieverstrekker. Het verschil tussen deze twee

begrippen ligt in wie het doelwit van deze kritiek is. In de meeste gevallen zijn dit medewerkers van NU.nl zelf; specifieke personen dus, wat interpersoonlijk vertrouwen dekt. Zo wordt de redactie het vaakst bij naam genoemd, vooral om hun gebrek aan objectiviteit. Een publiekslid schrijft: “Ik denk dat er veel inhoudelijke fouten worden gemaakt omdat de redactie zeer subjectief schrijft”. Maar ook wordt geklaagd over journalisten of schrijvers. Tenzij ze worden geschreven door de (adjunct-) hoofdredacteur staan er geen namen onder nieuwsartikelen, en daarom mikken veel reacties op ‘journalisten’ of ‘de schrijver’ in het algemeen. Mensen vragen zich bijvoorbeeld af “...hoe onpartijdig kan je als journalist zijn wanneer je een stuk schrijft over een belangrijke adverteerder, wetende dat de adverteerders de enige bron van inkomsten zijn?”

Brongeloofwaardigheid daarentegen kan ook gebruikt worden wanneer de nieuwsbron niet één persoon is. Zo wordt in het volgende voorbeeld door deze gebruiker kritiek geuit op een foutieve reportage van NU.nl, op basis van verkeerde statistieken uit een jaarlijks rapport van kenniscentrum Rutgers: “Maar wat ik echt kwalijk vind is dat zo’n ‘kenniscentrum’ zo’n rapport publiceert. Niks kenniscentrum. Gewoon amateurs zonder goede check and balances”. Hiermee dekken interpersoonlijk vertrouwen en brongeloofwaardigheid ruim meer dan de helft van alle bovenstaande geloofwaardigheidsdimensies uit de literatuur.

4.2.2. Berichtgeloofwaardigheid

De rest van de geloofwaardigheidskritiek bij het publiek legt de focus op het bericht; de informatie van het nieuws zelf. Het is niet zeldzaam om in reacties meerdere mensen te vinden die feitelijke onjuistheden aanwijzen in de dagelijkse nieuwsverhalen die NU.nl produceert. Hoewel het simpelweg aanwijzen van fouten niet direct afdoet in geloofwaardigheid, leidt herhaling hiervan in publieksleden die twee keer nadenken voordat zij een nieuwsverhaal van NU.nl beschouwen als waarheid. Er wordt dan gereageerd met berichten als “Ik denk dat dan een neutrale start snel wordt overgenomen door eigen gedachten waardoor de inhoud niet helemaal meer een afspiegeling van de feiten is”. Een enkeling schreef zelfs dat zij de beweringen van de nieuwsorganisatie helemaal niet meer serieus namen hierdoor: “De stelligheid waarmee Nu.nl hier bij monde van Lindsay Mokkink bepaalde claims over al dan niet desinformatie naar voren brengt, gecombineerd met de censuurdriven moderatie op hun reactieplatform, ondermijnt naar mijn mening juist de geloofwaardigheid van de berichtgeving”. Deze subthema’s maken duidelijk dat pijnpunten bij het kritische publiek van NU.nl bepaald niet als oppervlakkig worden aanvoeld. Er

heerst een sfeer van frustratie en onbegrip. Vanuit een andere hoek werpt dit hoofdstuk hier later meer licht op.

4.3. Frustratie rond moderatiebeleid

Naast objectiviteit is het NUjij-moderatiebeleid gemakkelijk het meest genoemde onderwerp op het discussieplatform. Er is namelijk een lijst met huisregels waar gebruikers zich aan dienen te houden, willen ze een bijdrage leveren op het nieuwsforum. Reacties moeten onder andere argumentatief onderbouwd zijn, zich verhouden tot het artikelonderwerp, geen onwaarheden verspreiden, en geen meningen presenteren als feit. De frustratie uit dit thema is het gevolg van publiek dat gelooft dat het moderatieteam hen ten onrechte benadeelt. De drie subthema's gaan hier dieper op in.

Eerst zal worden besproken dat ogenschijnlijke fouten door het moderatieteam zorgen voor irritatie en verwarring onder het publiek over waarom hun reacties weggehaald worden. Het volgende subthema bespreekt hoe deze verwarring vaak omslaat tot boosheid. Het kritische publiek krijgt hier dan de indruk dat hen onrecht wordt aangedaan. Zelfs als zij zich aan de huisregels houden, worden zij bijvoorbeeld vaker teruggefloten dan anderen. Het laatste subthema gaat hierin een stap verder, en gaat in detail over mensen die hun meeste vertrouwen in NU.nl op dit gebied kwijt lijken zijn. Zo wordt geschreven dat de nieuwsorganisatie hun commentaar opzettelijk verwijdert, zonder dat de naleving van regels hierbij een rol speelt, mogelijk omdat hun mening niet overeenkomt met narratief van NU.nl. Deze publieksleden hebben het gevoel dat hun berichten standaard geweigerd worden voor de publieke discussie, waarna het idee ontstaat dat zij slachtoffers zijn van censuur in de media.

Zeker in de laatste twee subthema's wordt duidelijk dat transparantie en communicatie vanuit de nieuwsorganisatie erg belangrijk zijn. Als nieuwsorganisaties hun beslissingen niet toelichten, kunnen daardoor misverstanden ontstaan onder publieksleden. Ook kan dit als gevolg hebben dat het publiek zich niet gehoord of erkend voelt, wat later in dit hoofdstuk uitgebreider wordt toegelicht.

4.3.1. Inconsistente moderatie zorgt voor verwarring en irritatie

De publieke reacties in dit subthema zijn hier nog overwegend oppervlakkig qua weerstand. Zo gaan trekken de meeste NUjij-gebruikers niet direct harde conclusies wanneer zij aangeven dat de moderatie op de website in hun ogen inconsistent is. Wel is het frustrerend als huisregels wel bij hen lijken te tellen, maar niet bij anderen, zeker wanneer publieksleden

geen toelichting krijgen van de nieuwsorganisatie, die opheldert waarom hun reactie is verwijderd of geweigerd. Een persoon reageert: “Ook worden huisregels niet consistent toegepast. Ik wordt soms gevraagd om bronvermelding, onderbouwing of nuancering die ik wat overdreven zou vinden voor een wetenschappelijke publicatie, terwijl de standaard bij andere reacties beduidend lager ligt”. Het publiek geeft aan dat zij graag participeren in de discussie over een onderwerp. Als hun bijdrage dan zonder uitleg niet toegelaten wordt, zorgt dit naast frustratie ook voor verwarring, omdat mensen niet begrijpen welke fout zij hebben begaan: “Ik steek doorgaans veel tijd in de onderbouwing van mijn reacties, en het is echt frustrerend als die dan uiteindelijk om (mij) onduidelijke gronden niet eens geplaatst wordt”. En hoewel het niet altijd voorkomt, kan dit ervoor zorgen dat aanvankelijk enthousiaste publieksleden minder motivatie voelen om in de toekomst aan discussies bij te dragen.

4.3.2. Boosheid door onrecht

De frustratie en verwarring uit het vorige thema maakt in sommige publieksleden plaats voor boosheid. Het verschil is dat mensen hier zekerder van hun zaak zijn: de fout ligt niet bij hen, maar bij het moderatieteam dat slecht hun taken uitvoert. Wanneer hun ‘goede’ berichten dan worden tegengehouden, terwijl de ‘slechte’ reacties blijven staan, leidt dit tot sterke gevoelens van onrechtvaardigheid of woede. Een voorbeeld hiervan is deze reactie:

Toch gebeurt het wel dat een reactie niet geplaatst wordt. Ik merk dan bij mijzelf een ongenoegen, alsof mij een (heel klein, maar toch) onrecht is aangedaan, zeker als ik andere, naar mijn mening veel extremere standpunten wel geplaatst zie worden.

In een ander voorbeeld schrijft iemand over de slechte kwaliteit van het discussieplatform, waarbij ze opmerken: “De ene keer worden reacties die duidelijk over de schreef gaan gewoon geplaatst en andere keren worden neutrale reacties niet geplaatst”.

4.3.3. Beeld van zwarte lijsten en censuur

De meest extreme vorm van dit thema is gekenmerkt door publieksleden die geloven dat zij bewust worden afgestraft door de nieuwsorganisatie, omdat zij een slechte of verkeerde mening dragen. De term ‘zwarte lijst’ verwijst naar het idee dat mensen onderdeel denken te zijn van een register dat dit bijhoudt. Als gevolg zou NU.nl bij voorbaat hun reacties van het platform weren. Dit sentiment is niet altijd even sterk, en heeft geen meerderheid onder het

publiek van NU.nl. Toch is het niet bepaald zeldzaam, en kunnen publieksleden met soortgelijke gevoelens, zoals bij de onderstaande citaten, vrij eenvoudig gevonden worden: “Het werd mij pas echt duidelijk tijdens Corona. Hoewel ik letterlijk wekelijkse RIVM verslag aan [de Tweede Kamer] citeerde, wordt sindsdien bijvoorbeeld IEDERE reactie van mij gemodereerd!” De volgende persoon illustreert dat de ‘verkeerde’ publieksmeningen in kwestie wederom vrijwel altijd politiek van aard zijn:

Wat mij in de reacties opvalt is, dat enkelingen ontzettend veel ruimte krijgen om hun selectieve teksten met bijbehorende links te plaatsen, waardoor mede het vermoeden rijst, dat een soort van ‘journalisten’ deel lijken te nemen, die tot doel hebben Israël eenzijdig neer te zetten als agressor. Anderen die reageren krijgen regelmatig afwijzingen of lijken op een ‘zwarte lijst’ te staan, ondank dat voldaan wordt aan de ‘spelregels’”.

En deze laatste bijdrage is wellicht het duidelijkst in de benoeming van censuur, door te zeggen: “Wie zich origineel uitdrukt zonder zich daarbij moreel of anderszins buiten de grenzen te begeven kan worden direct afgeserveerd. Je wordt monddood gemaakt”.

De grote lijnen uit dit thema draaien weer om verwachtingen. Het publiek verwacht dat de journalistiek zich inzet voor vrijheid van meningsuiting, en het tegengaan van censuur. Bij sommigen veroorzaakt de gevoelde afwezigheid van transparantie of eerlijkheid in moderatiebeleid voor een beschadiging van die verwachtingen. De deur wordt op een kier gezet voor mensen om te twijfelen over de ware bedoelingen van nieuwsorganisaties, en voor argwaan om te ontwikkelen onder hen.

4.4. Groeiend argwaan bij het publiek

De combinatie van thema’s die tot nu toe zijn besproken zorgt ervoor dat kritische publieksleden zich dus steeds argwanender opstellen. Het voordeel van de twijfel is verdwenen, en klachten over de nieuwsorganisatie worden geschreven vanuit het standpunt dat NU.nl werkt uit eigenbelang, en niet het beste voorheeft met de nieuwslezer. McKnight en Chervany (2001, p. 31) beschrijven dit fenomeen als welwillendheid, en als één van de vier voorwaarden voor vertrouwen in de journalistiek. Het eerste subthema zal verder ingaan op dit concept, en hoe het onderzoek aantoont dat een vrij noemenswaardige groep publieksleden gelooft dat NU.nl zichzelf opzettelijk boven de belangen van het publiek plaatst. Naast welwillendheid, bekwaamheid en voorspelbaarheid wordt ook integriteit als voorwaarde

genoemd door de auteurs. Integriteit in deze context betreft hoe eerlijk een nieuwsorganisatie is naar het publiek. Dit begrip vormt de basis van het tweede subthema, en buigt zich over hoe verschillende personen uit het publiek NU.nl verwijten informatie achter te houden, of bewust verkeerde informatie te publiceren. Als laatste kijkt het derde subthema naar hoe deze sfeer van argwaan ervoor zorgt dat mensen gebruikmaken van andere bronnen naast NU.nl. Het publiek vertrouwt de informatie van de nieuwsorganisatie niet meer, waardoor zij zowel gevestigde als niet-gevestigde nieuwsbronnen raadplegen om informatie vanuit de nieuwsorganisatie te verifiëren.

4.4.1. Aantijgingen van kwaadwilligheid

De meningen verschillen over de precieze wijzen waarop NU.nl de belangen van de nieuwslezer tegenwerkt. Desondanks bestaat er een duidelijk patroon van mensen die geloven dat de nieuwsorganisatie slechte bedoelingen heeft, en ook hier duikt politiek op als leitmotiv. Velen benoemen het bestaan van een onderliggend agenda; met hun berichtgeving kan de nieuwsorganisatie een politieke of culturele ideologie opdringen aan hun lezers, om zo de maatschappelijke mening te sturen naar hun ideaalbeeld: "... mijn persoonlijke mening is dat Nu behoorlijk links is en de mening van redacteurs vooral gestoeld is op het aantal kliks en wat de sociale standaard zou moeten zijn (lees: niet per se reflectief voor de sociale verdeling)". Dit loopt over in het verwijt dat dit soort tactieken bijdragen aan polarisatie in de samenleving. Het publiek vindt dat journalistiek er voor iedereen hoort te zijn. Het doordringen van één perspectief gaat recht tegen die verwachtingen in, en bevestigt voor deze groep mensen dat de journalistiek niet geeft om het welzijn van andersdenkenden zoals zij: "Het blokkeren van reacties maakt juist dat mensen hun mening niet kunnen geven en dus juist verder opkroppen. Gevolg polarisatie en verwijt dat NU.nl bepaalde meningen stuurt".

4.4.2. Verlies van integriteit

Een aanzienlijk deel van het kritische publiek is er dus van overtuigd dat NU.nl als primair doel heeft om bepaalde ideologieën te forceren via hun nieuws. Dat informatie wordt achtergehouden of verdraaid om dit doel te behalen is vaak te lezen in de berichten die worden achtergelaten onder artikelen. Bij een nieuwsbericht over een steekpartij in Engeland schrijft iemand bijvoorbeeld:

Wat een onzin “vertellen hoe het wel zit”. Jullie schrijven een in “Cardiff geboren jongen”, daarmee weten jullie prima dat je daarmee suggereert dat het een blanke Welshman is, ook nadat de informatie rondom zijn niet westerse ouders bekend is blijven jullie deze informatie vaker niet dan wel vermelden net als in dit artikel. Die [*sic*] nou niet alsof je de hele waarheid spreekt als je bewust informatie weglaat

Deze studie haalt de onderstaande reactie nogmaals aan, omdat het ook goed onderstreept dat een beduidend deel van het publiek cynisch is gaan kijken naar NU.nl; zij hebben geen vertrouwen meer in de beste intenties van de nieuwsorganisatie, en soms de journalistiek in zijn geheel: “Door kritische stemmen via het huishoudreglement te onderdrukken en een eenzijdig narratief te hanteren, creëren ze niet alleen een vertekend beeld, maar roepen ze wat mij betreft ook vragen op over hun integriteit als nieuwsbron”.

4.4.3. Publiek gebruikt andere bronnen

Een logische koers die veel critici daarom inslaan, is het raadplegen van andere bronnen. Als je immers gelooft dat een nieuwsorganisatie niet geeft om goede, feitelijke journalistiek, waarom zou je jezelf dan tot deze ene bron beperken om je te informeren? De overgrote meerderheid van de publieksleden in dit subthema geven aan dat zij niet compleet van NU.nl afstappen. In plaats daarvan gebruiken zij alternatieve bronnen om gegeven informatie te verifiëren, en te checken of artikelen wel kloppen, zoals deze persoon vertelt: “Nu.nl blijft mijn [favoriete] Nederlandse nieuwssite maar steeds vaker ga ik aan de hand van artikel eerst via ground news app etc controleren of de inhoud correct is overgenomen”. Ground News is een website dat nieuwsartikelen verzamelt en categoriseert op basis van politieke leuning. Hieruit blijkt nogmaals dat politieke vooroordelen bij de nieuwsorganisatie een diep geworteld kritiekpunt is bij lezers, waar dit hoofdstuk eerder op inging.

Meer mensen geven aan dat zij informatie niet graag klakkeloos willen aannemen. Wel zijn er verschillen in hoe de rest van het Nederlandse journalistieke landschap wordt bekeken door deze groep mensen. Ter illustratie geeft deze reactie aan dat het publiekslid een andere grote Nederlandse krant raadpleegt nadat zij feiten van NU.nl in twijfel trokken: “Na even Googlen op Engelse kranten en ook de telegraaf, kunnen we dan lezen dat het geen Britse jongen is maar dat de familie uit Rwanda komt”. Dit gedrag is merkbaar bij de meeste kritische publieksleden. Echter zijn er ook mensen die achterdochtig zijn tegenover Nederlandse mainstream nieuwsmedia in het algemeen, waar NU.nl slechts een onderdeel van is. Dit blijkt uit enkele berichten waarin staat dat deze publieksleden geregeld vrienden,

kennissen, of sociale media checken, en dit als bewijsmateriaal zien dat NU.nl niet altijd het hele verhaal vertelt. Commentaar onder een artikel over de oorlog in Oekraïne leest: “Ik heb een vriendin in Oekraïne. En ja, ik gebruik haar vrij regelmatig om een beetje balans terug te brengen”. En onder een tekst van de hoofdredactie over de benoeming van genocide in Palestijnse gebieden schrijft iemands anders: “Maar als je even op youtube kijkt zie je mensen spreken die daar wonen en een ander geluid laten horen”.

Uit deze patronen blijkt dus dat er een redelijk merkbaar geluid is van cynisme en argwaan onder kritische NUjjij’ers, ondanks verschillen in hoe extreem dit gevoel zich voordoet. In de meeste gevallen is dit sentiment vooral gericht op alleen NU.nl, waardoor deze publieksleden zich makkelijk wenden tot andere gevestigde nieuwsbronnen in Nederland. Maar bij een kleinere groep speelt de achterdocht op een hoger niveau. Zij hebben geen vertrouwen in het bredere journalistieke landschap in Nederland, wat ervoor zorgt dat zij vaker hun informatie halen van informelere bronnen, zoals sociale media, kennissen, of vrienden.

4.5. Weinig communicatie en aansprakelijkheid schaadt vertrouwen

Het thema over moderatiebeleid benoemde al dat NUjjij-gebruikers regelmatig de indruk krijgen dat hun kritiek aan dovemansoren gericht is. Volgens hen bestaat een groter probleem omtrent de communicatie vanuit NU.nl, wat kan worden benaderd met twee subthema’s. Het eerste onderdeel belicht een groot aantal gefrustreerde lezers dat om uitleg vraagt voor beslissingen van de nieuwsorganisatie, maar vervolgens weinig gehoor vindt. Het tweede subthema borduurt hierop voort. Door in te gaan op aansprakelijkheid, komen publieksleden aan bod wiens vertrouwen in NU.nl niet alleen is geschaad door de fouten die zij hebben begaan, maar ook door het feit dat hiervoor geen verantwoordelijkheid wordt genomen. Tot slot behandelt het derde subthema dat publieksleden hierdoor niet geloven dat de nieuwsorganisatie hen serieus neemt. De drie bovenstaande motieven kunnen goed vergeleken worden met de culturele zijde van institutioneel vertrouwen, behandeld in de wetenschappelijke theorie door van der Wurff en Schönbach (2012, p. 61) en Verboord et al. (2023, pp. 3–4). Hier wordt besproken dat vertrouwen in de journalistiek deels voortkomt uit normen en waarden die iemand leert door de omgeving of cultuur waar deze in opgroeit. En uit de NUjjij-reacties die hieronder besproken worden, blijkt dat vaak voorkomende Nederlandse waarden op dit gebied, zoals aansprakelijkheid, transparantie, en gehoor, erg belangrijk zijn voor het publiek.

4.5.1. Vragen zonder antwoorden

Meer dan eens komt het voor dat NU.nl beslissingen maakt waar kritische publieksleden zich niet in kunnen vinden. Denk bijvoorbeeld aan de selectie van nieuwsonderwerpen, keuzes bij moderatiebeleid, of waarom gebeurtenissen vanuit een bepaalde hoek belicht worden. In veel gevallen vraagt zo'n dergelijk publiekslid om uitleg. De rubriek 'van de hoofdredactie' is immers opgericht om transparantie en communicatie vanuit NU.nl te onderhouden. Het stellen van vragen kan daarom zorgen voor opheldering wanneer er oprecht sprake is van onbegrip, zoals bij deze NUjij'er: "Ik lees veel goede voornemens mbt transparantie e.d., en hoewel ik absoluut begrijp dat het modereren een monsterklus moet zijn, zou het echt een toevoeging zijn om te weten waarom een reactie precies niet aan de huisregels zou voldoen". Wat echter vaker voorkomt, is dat de nieuwsorganisatie door het publiek bekritiseerd wordt, en dat via het stellen van vragen verantwoording wordt afgedwongen: "Jullie agenda is in mijn oogopslag wel degelijk belangrijker. En als dat niet zo is, leg het dan eens uit?"

In beide gevallen staat transparantie centraal. Transparantie zorgt ervoor dat het publiek van NU.nl een duidelijk beeld heeft van de overwegingen die bij de nieuwsorganisatie spelen, waardoor het publiek gemakkelijk een oordeel hierover kan vellen. Echter wordt er geklaagd over het tegenovergestelde: NU.nl geeft niet genoeg antwoord op dit soort vragen. Bij de een ontstaat hierdoor de indruk dat de nieuwswebsite vaag en onbereikbaar is. Maar bij de ander zorgt dit voor het beeld dat NU.nl, en de mensen erachter, opzettelijk verantwoording ontwijken:

De ene keer worden reacties die duidelijk over de schreef gaan gewoon geplaatst en andere keren worden neutrale reacties niet geplaatst. De reden erachter weet je nooit, waardoor het lijkt alsof de redactie een duidelijk standpunt in de discussie neemt en andere meningen niet duldt.

4.5.2. Geen verantwoordelijkheid voor misstappen

Daarnaast komt er een ander, soortgelijk patroon voort uit de analyse. Wanneer kritisch publiek zich negatief uitlaat over gemaakte fouten, vinden zij haast nooit dat hierbij voldoende verantwoordelijkheid wordt genomen. In de meeste gevallen kan dit gezien worden wanneer geklaagd wordt over een gebrek aan rectificatie van (vermeende) onjuistheden in artikelen: "Zelfs nu de feiten steeds vaker tonen dat de 'andere kant' soms echt wel gelijk had, haalt dat ook niet het nieuws. Objectieve berichtgeving vraagt ook dat je het verhaal vervolgt

en nuanceert of bijstelt”. Maar soms is te zien hoe lezers in hun reacties geen genoeg nemen met de zelfreflectie van NU.nl in zijn geheel. Dit komt niet zo vaak voor als de kritiek op artikelrectificaties, wellicht omdat zulke fouten makkelijker zijn aan te wijzen. Toch blijkt dat een klein, maar noemenswaardig deel van het kritische publiek benoemt hoe eenvoudig en nonchalant de nieuwsorganisatie haar fouten van zich af lijkt te schuiven, zonder daar serieus aandacht aan te besteden: “Heel makkelijk om alle kritiek weg te wuiven door te zeggen dat je het toch nooit goed kan dien [*sic*]. Dat zeg ik ook tegen mijn baas dan hoef ik nooit werkelijk te reflecteren”.

Het cynisme uit het vorige thema van dit hoofdstuk is zeker in het laatste citaat merkbaar. Zo toont dit subthema dat mensen zich storen aan NU.nl wanneer zij hun verantwoordelijkheden niet goed uitvoeren. Verantwoordelijkheden die mensen scharen onder hun verwachtingen van de journalistiek. En als lezers de indruk krijgen dat dit de nieuwsorganisatie niets uitmaakt, breekt er iets in de onderlinge, sociale band. Wat dit teweegbrengt, leidt ons naar derde en laatste subthema van deze sectie.

4.5.3. Publiek voelt zich ongehoord, niet erkend, en niet gerespecteerd

Een breuk ontstaat als publiek aan de ene kant oprecht probeert te participeren in het journalistieke proces van NU.nl, terwijl dit aan de andere kant nauwelijks gewaardeerd lijkt te worden. Lezers hechten veel waarde aan het feit dat zij hun kritiek direct kunnen sturen naar redacteuren, schrijvers of journalisten. Als publieksleden vervolgens concluderen dat hun inbreng toch niet serieus wordt genomen, ervaren zij dit op verschillende manieren – geen daarvan positief. Ten eerste verdwijnt het gevoel van vrijheid en zeggenschap bij een groot deel van dit publiek. Zo bespreken de volgende twee voorbeelden het moderatieteam, dat reacties met alternatieve of controversiële meningen verwijdert. Een NUjij’er schrijft: “Wat houdt voor iemand die iets naar eer en geweten stelt of meedeelt nog in wat hij kwijt wil als het vrije woord in die zin niet als tollerant genoeg wordt ervaren?” Een ander, verwijzend naar een interview met een Nederlandse vrouw die in Noord-Israël woont, reageert: “Goed dus dat dit soort types hun verhaal kunnen doen en wij onze mening kunnen nuanceren. Of beter nog, kunnen bijstellen”.

Daarnaast voelen evenveel publieksleden zich genegeerd door NU.nl wanneer zij hun meningen of feedback delen op het discussieplatform. Ook wanneer mensen op een positieve manier reageren, en behulpzame feedback achterlaten, voelen zij zich meer dan eens weggezet, zoals deze persoon: “Al zo vaak advies (constructieve kritiek) gegeven op wat er beter kan, en hoe, maar daar wordt nooit iets mee gedaan”. In dit kader zien enkelen uit deze

groep het nut zelfs niet om überhaupt bij te dragen aan de discussie, omdat zij voelen dat zij toch niet serieus genomen worden: “En dan reageer je maar helemaal niet (meer)”.

4.6. Verwachtingen worden niet voldaan

Tot nu toe behandelde dit hoofdstuk op verscheidene punten hoe NU.nl niet genoeg voldoet aan de verwachtingen van het publiek. Kritische nieuwsconsumenten hebben hier vaak ideeën over hoe de journalistiek er volgens hen uit zou moeten zien. Mensen storen zich er vervolgens aan wanneer een nieuwsorganisatie, zoals NU.nl, van dit soort ideaalbeelden afwijkt. De wetenschappelijke literatuur ondersteunt deze bevindingen uit het onderzoek. Vertrouwen tussen burger en journalistiek is namelijk fundamenteel gebaseerd op het vervullen van verwachtingen en eisen tussen deze twee partijen (Coleman, 2012, p. 36). De meest prominente van deze publieksverwachtingen worden aan de hand van vier subthema's belicht. De eerste twee hiervan zullen waarschijnlijk bekend voorkomen.

In het eerste subthema wordt besproken dat een meerderheid van het kritische publiek vindt dat NU.nl zich niet feitelijk genoeg opstelt voor een nieuwsorganisatie, en dat zij te subjectief zijn. Daarna gaat het tweede subthema in op de verwachting van pluriformiteit en eerlijke vertegenwoordiging. Goede journalistiek zorgt er namelijk voor dat elke stem gehoord wordt. NU.nl daarentegen is partijdig, en censureert alternatief geluid uit eigenbelang in de ogen van kritische lezers. Tot slot wordt besproken hoe veel critici op het discussieplatform aangeven dat NU.nl beneden peil is op het gebied van kwaliteit. Wat wordt beschouwd als 'kwaliteit' verschilt drastisch per persoon, waardoor veel uiteenlopende kritiekpunten in dit subthema aan bod komen. Desondanks delen deze klachten een gemeenschappelijke overtuiging: NU.nl voldoet als nieuwsorganisatie niet aan de kwaliteitseisen die het publiek aan journalistiek stelt.

4.6.1. Objectief, feitelijk nieuws

In het onderzoek zijn weinig voorbeelden van publieksleden die expliciet aangeven dat hun verwachtingen van goede journalistiek niet tegemoetgekomen worden. Toch staat objectiviteit ook in deze categorie op nummer één. Zo blijkt dus dat feitelijk en onzijdig nieuws het eerste is waar mensen naar zoeken bij NU.nl, boven alles. De tegenstrijdigheid door het vermeende gebrek hieraan wordt daarom meer dan eens genoemd: “Alhoewel journalistiek juist bestaat uit het correct verzamelen van gegevens en feiten om deze vervolgens zonder enige kleuring weer te geven, ontbreekt het juist hier vaak bij nu aan”. En

in een andere reactie praat iemand over hoe de auteurs van artikelen niet handelen naar hun beeld van volwaardige journalisten: “Op het moment dat een journalist gaat schrijven moet de eigen mening uit staan. Hoe pro if [*sic*] anti wilders je ook bent. Hoeveel het milieu je ook asn het hart gaan”.

Over het belang van objectiviteit wordt beslist niet getwist. Uit de reacties kan ook worden opgemaakt dat NU.nl bij de meeste lezers hoog in het vaandel staat; deze groep ervaart het als schokkend wanneer een respectabele nieuwsorganisatie zich niet gedraagt naar hun beeld van goede journalistiek. Toch zijn er enkelingen die niet verrast zijn wanneer NU.nl geen waarde lijkt te hechten aan neutraliteit: “Objectiviteit is de heilige graal in de journalistiek, maar Nu is vooral een digitaal medium, de journalistieke waarde is doorgaans vrij beperkt en kun/mag je ook niet verwachten van een hypercommercieel platform als deze”.

4.6.2. Pluriformiteit en open dialoog

Een tweede ‘heilige graal’ van journalistiek is die van de open dialoog. Dit speelt een extra grote rol op een forum als NUjij, een discussieplatform dat is gecreëerd met het expliciete doel om discussies tussen verschillende perspectieven en standpunten te bevorderen. Wanneer zulke pluriformiteit daarom in het geding lijkt te komen, heerst er veel onbegrip, zeker bij de mensen die het gevoel hebben gecensureerd te worden. Zij met een alternatieve mening zien in NUjij namelijk een plek om hier vrijuit over te kunnen praten, en hierin geaccommodeerd te worden door een sterke, rechtopstaande journalistieke website als NU.nl. Daarom zijn het vaak ook de ‘andersdenkenden’ die het vaakst hun stem laten horen wanneer deze verwachtingen worden geschaad, bijvoorbeeld bij het verwijderen van mogelijke pro-Russische trollen in de reacties: “Er zijn heel veel redenen om pro-Russische gedachten te hebben, en niemand (en vooral de “vrije” pers niet) zou dit mogen censureren”.

En ook over de nieuwsberichten zelf worden kritische bijdragen achtergelaten in dit kader. Hierbij lijken sommigen standpunten over maatschappelijke onderwerpen in een minder goed daglicht gezet te worden door NU.nl. Het creëren van zulke divisies in de samenleving is niet waar journalistiek om draait, vinden velen. Iedereen verdient evenveel ruimte om zijn verhaal te doen, of zoals deze persoon het stelt: “De media hebben een bepaalde verantwoordelijkheid vind ik. Dat zit in tal van artikelen... Voorts: harde woorden dragen bij aan polarisatie. Die kant moeten we niet op”.

4.6.3. *Kwaliteitsjournalistiek*

Zoals hiervoor al werd gesteld, wordt de notie van kwaliteit op allerlei manieren geïnterpreteerd. Zo bestaat er onder veel publieksleden een ideaalbeeld waarin de journalistiek rationeel en zakelijk is, en zich niet laat meeslepen door sensatiezucht of overdreven emotionele verslaggeving. Dit laatste blijkt soms echter wel het geval te zijn bij NU.nl. Op dit soort momenten zijn veel mensen uit het publiek kritisch over onnodige toevoeging van details die weinig waarde toevoegen aan informatievoorziening, en vooral bedoeld zijn om een sappiger verhaal te kunnen vertellen. Reflecterend op de verslaggeving van de Ali B-rechtszaak, vergeleek de onderstaande reactie NU.nl met roddeltijdschriften als *Story* en *Privé*; nieuwsberichtgeving dat beduidend onder het niveau van NU.nl zou moeten liggen.

Ook ik heb me geërgerd aan de bijna "story/ prive achtige" verslaggeving van deze zaak. Waarom zou ik al die details moeten weten over wat er allemaal gebeurd zou zijn, het interesseert mij niet en ik wil het eigenlijk niet weten.

Sensatie doet af aan de kwaliteit van informatievoorziening. Volgens dit publiek fungeert de journalistiek het beste wanneer deze zich alleen bekommert om het leveren van strikt feitelijke verslaggeving, waarin geen enkele ruimte is voor kleuring of speculatie. Ook wanneer sommige onjuistheden worden gepubliceerd, of niet goed genoeg worden gerectificeerd, verschijnt dit sensatieverwijt, zoals bij deze persoon, die geïrriteerd schrijft:

Op dit soort momenten zijn jullie niets anders dan de eerst beste sensatiekrant. En nog steeds leren jullie er niet van. Het wordt tijd dat Nu.nl een keuze gaat maken. Of ze blijft de sensatiekrant die ze is, of ze gaat serieus en professioneel journalistiek bedrijven.

Een ander aspect waarop het publiek zijn verwachtingen van journalistieke kwaliteit afmeet, is hoeveel zichtbare moeite er wordt gestoken in de nieuwsverhalen op de site. Soms merken lezers bijvoorbeeld op dat een artikel overgeschreven lijkt, van een andere nieuwsbron of van een eerder gepubliceerd stuk op de website: "De recente berichtgeving om het watergebruik van Bitcoin werd een-op-een overgenomen van andere media, terwijl er genoeg druk van anderen kwam om duidelijk te maken dat het artikel van Dhr. de Vries waarop het gebaseerd was, totaal niet deugde". Dit laat zien dat het publiek veel waarde hecht

aan nieuwsorganisaties die op een toegewijde manier hun eigen berichten schrijven. Als NU.nl deze indruk niet wekte, kwam het vaak voor dat er veel kritiek werd achtergelaten over klakkeloze overname van bestaand materiaal, en luie journalisten die niet geven om daadwerkelijke nieuwswaarde: “Ik snap dat jullie je het jezelf graag makkelijk maken: abonnementje op het ANP, AP en Reuters. Af en toe wat herschrijven maar vooral zo snel en zo veel mogelijk publiceren”.

Van de journalistiek wordt dus verwacht dat zij toegewijd en scherp zijn. Dit kwam in het onderzoek echter niet alleen naar voren door klachten over hergebruikte stukken. Het publiek neemt ook de kritische inschatting van NU.nl onder de loep wanneer zij nieuws publiceren. Het gaat hier vooral om een gebrek aan controle van informatie vooraf. Zo ontstaan er mogelijk situaties waarin vermeende fouten ongecontroleerd worden verspreid door de nieuwsorganisatie, waar goede journalisten zich normaliter zouden inzetten voor het verifiëren van feiten, om precies dit te voorkomen: ““Een betere vraag was geweest: klopt dit wel?” ... Durf kritisch te zijn op alles wat je gevoerd wordt als waarheid. Niet achterdochtig of paranoïde doen, maar ga na of iets daadwerkelijk klopt en maak een feitelijk verslag...”

4.7. Kernpunten

Het onderzoek toont dat de publiekscritiek die NU.nl ontvangt op hun discussieplatform verschillende vormen aanneemt. Het valt direct op dat een groot deel van de online reacties zich negatief uitlaat over de manier waarop gebeurtenissen door de nieuwsorganisatie worden gedekt in hun berichtgeving. Zo zouden journalisten, schrijvers of redacties niet neutraal zijn, vaak met het doel om hun eigen meningen over maatschappelijke (en vaak politieke) onderwerpen te forceren aan de lezers op de website. Dit schiet vooral in het verkeerde keelgat bij de mensen die zich niet vinden in dit vermeende narratief. Zulke ‘andersdenkenden’ vinden dat het nieuws wordt gedekt vanuit slechts één hoek, waardoor de interesses en standpunten van een groot deel van Nederland niet goed aan bod komen. Ook gaat deze eenzijdige representatie van de realiteit direct tegen de kernprincipes in van de journalistiek, zoals objectiviteit en pluriformiteit. Dit gevoel wordt bevestigd wanneer zij, in hun ogen, onterecht afgestraft worden door moderatiebeleid op NUjij. Ondanks het feit dat zij zich aan de huisregels houden, worden hun reacties verdacht vaak tegengehouden of verwijderd, vaak zonder uitleg van het moderatieteam. Aan de andere kant gebeurt er weinig met berichten waarin wel ‘acceptabele’ meningen worden gegeven, zelfs als deze duidelijk tegen de regels van het platform ingaan.

Het zorgt ervoor dat een deel van het kritische publiek gelooft dat de nieuwsorganisatie hen opzettelijk tegenwerkt. Het beeld vormt dat NU.nl zich niet inzet om de waarheid van het dagelijkse nieuws te brengen, maar om hun versie van het verhaal te verspreiden, en argwaan ontstaat. Deze gevoelens worden steeds verder bevestigd wanneer de nieuwsorganisatie kritische vragen over hun beleid lijkt te ontwijken, geen gehoor geeft aan andere vormen van feedback, en slechte verantwoordelijkheid neemt voor de fouten die zij begaan. Het publiek voelt zich genegeerd en gedesillustioneerd. De geloofwaardigheid is flink afgenomen, en sommigen kiezen ervoor om NU.nl voortaan met een flinke korrel zout te nemen. Steeds vaker kijken mensen naar andere nieuwsbronnen om te kijken of alle beweringen in de artikelen van NU.nl wel kloppen. En wanneer dit volgens hun onderzoek niet het geval blijkt, is dit een verdere bevestiging van hun al sterke vermoedens dat de nieuwsorganisatie niet te vertrouwen is.

Deze bevindingen kunnen worden samengevoegd met een breed patroon in publiekskritiek over niet gehaalde verwachtingen. Mensen kijken naar de journalistiek met bepaalde verwachtingen: zo moet nieuws bijvoorbeeld neutraal en feitelijk zijn, een breed Nederlands publiek aanspreken, en dit op een professioneel niveau dat zich niet verlaagt tot roddel en achterklap. Uiteindelijk gelooft een deel van het publiek dat NU.nl hiertoe niet in staat is, niet het beste met hen voorheeft, en hier ook geen verdere interesse in lijkt te tonen. Voor deze lezers blijkt het daarom lastig om hun volledige vertrouwen te bewaren in deze nieuwsorganisatie, en niet te zoeken naar andere nieuwsplatformen naast NU.nl waar zij zich mogelijk beter verwelkomd kunnen voelen. Deze bevindingen vormen het uitgangspunt voor het volgende hoofdstuk, waarin de conclusie en discussie het antwoord op de onderzoeksvraag van deze masterthesis uitgebreid zullen behandelen.

5. Conclusie en discussie

Met behulp van een thematische analyse van kritische publieksreacties op het discussieplatform NUjij, zal dit hoofdstuk een antwoord geven op de centrale vraag van deze masterthesis: “In hoeverre spelen vertrouwensgebrek en wantrouwen een rol in de aard van publiekskritiek op NU.nl?”. Daarop volgt de discussiesectie, waar dit hoofdstuk eerst zal reflecteren op de uitkomsten van de onderzoeksvraag en resultaten, en deze plaatst in het wetenschappelijke kader. Vervolgens wordt ook stilgestaan bij zulke implicaties op het maatschappelijke en praktisch niveau. Tot slot gaat het hoofdstuk in op enkele limitaties van de studie, en geeft het enkele suggesties voor mogelijk vervolgonderzoek in de toekomst.

5.1. Beantwoording van de onderzoeksvraag

De resultaten van deze analyse tonen aan dat wantrouwen een beduidende rol speelt in de kritiek die het publiek communiceert naar NU.nl, terwijl vertrouwensgebrek daarentegen veel minder voorkomt. Uiteraard spelen hier wel enkele nuanceringen. Zo laat niet elke kritische reactie op NUjij meteen een vertrouwensverlies zien, en verschilt het niveau van wantrouwen per persoon. Toch kan een groot deel van de publiekskritiek gekenmerkt worden door een ondergrond van groeiend scepticisme en kritische verdenking richting de nieuwsorganisatie.

Kritische NUjij’ers schrijven in hun reacties dat zij verschillende, sterke vermoedens hebben, die ertoe leiden dat hun vertrouwen in NU.nl is beschadigd. Een gebrek aan objectiviteit wordt vaak genoemd, evenals een oneerlijk moderatiebeleid en slechte verantwoording en communicatie vanuit de nieuwsorganisatie. Echter kiezen de meeste publieksleden er niet voor om compleet van de nieuwswebsite – en hun discussieplatform – af te stappen, wat beter zou passen bij het begrip van vertrouwensgebrek. Het publiek vindt de (communicatie)mogelijkheden die NU.nl biedt namelijk te waardevol hiervoor. Zelfs wanneer een lezer grote bezwaren heeft bij de manier waarop NU.nl hun journalistieke functies vervult, blijven zij vaak achter om hun stem hierover te laten blijven horen. Het publiek vindt de nieuwsorganisatie belangrijk om weg te gooien. Dus wanneer vertrouwen verdwijnt, en mensen de nieuwsorganisatie niet gelijk willen verlaten, lijken zij kiezen te voor een middenweg door te allen tijde een stemming van achterdocht tegenover NU.nl te bewaren.

De resultaten laten zien dat deze vorm van wantrouwen voorkomt op verschillende niveaus van publieksparticipatie. Zo zijn er meerdere kritische reacties van publieksleden die passief nieuwsverhalen blijven lezen, maar bij voorbaat al aannemen dat deze artikelen politiek gekleurd zijn. Zij vertrouwen de gegeven informatie niet direct, dus verifiëren

publieksleden dit graag met behulp van andere nieuwsbronnen, sociale media, of gesprekken met vrienden en familie om zo tot hun oordeel te komen. Daarnaast is er actieve publieksparticipatie, zoals het achterlaten van reacties, of het schrijven van berichten naar medewerkers van NU.nl, zoals schrijvers, redacteurs of journalisten. Ook hier is die sfeer van automatische verdenking net zo aanwezig. Dit komt het duidelijkst naar voren wanneer wordt kritiek wordt gegeven op pluriformiteit, en hoe de nieuwsorganisatie omgaat met mening van zogeheten ‘andersdenkenden’. Deze publieksleden geloven steeds minder dat het moderatieteam op NU.nl eerlijk hun eigen huisregels hanteert. In hun ogen worden bepaalde meningen onder alle omstandigheden toegelaten, zelfs als deze duidelijk het omgangsbeleid schenden. En tegelijkertijd lijkt het tegenovergestelde te gebeuren wanneer hun eigen mening verschilt van het vaste ‘NU-narratief’ dat wordt geforceerd op de site. In dat geval worden hun reacties standaard genegeerd of verwijderd; zo regelmatig dat de nieuwsorganisatie wordt beschuldigd van censuur, en het actief weren van een open dialoog in de Nederlandse samenleving.

5.2. Theoretische implicaties

In de introductie werd voorgelegd dat er een gebrek is aan genuanceerd onderzoek naar vertrouwen in de Nederlandse nieuwsmediacontext. Zo is een groot deel van de literatuur over publiek vertrouwen in de journalistiek geschreven vanuit een Amerikaans oogpunt (Tsfati & Ariely, 2014, pp. 761–762). De conclusies die uit deze studies voortvloeien kunnen hierom niet met zekerheid worden toegepast in andere omgevingen, zoals in Nederland of andere vergelijkbare landen. Verder vestigt Moran (2022, p. 61) de aandacht op een groter probleem: de theorie beroept zich te veel op kwantitatieve methoden. Conclusies over de staat van vertrouwen binnen het publiek zijn te vaak gebaseerd op eendimensionale, oppervlakkige definities van dit concept uit algemene vragenlijsten of enquêtes. Het signaleert een groter probleem, dat alleen kwantitatieve academische kennis niet diepgaand genoeg is om publieksvertrouwen in nieuwsorganisaties te bestuderen. Dit probleem kan ook gezien worden in Nederlands wetenschappelijk onderzoek. Zo baseren bijvoorbeeld van der Wurff en Schönbach (2012, p. 10) een groot deel van hun onderzoek op statistische enquêtedata, dat het hele concept van vertrouwen reduceert tot gestandaardiseerde, ongenueerde vragen.

Deze masterthesis adresseert dit door gebruikt te maken van kwalitatieve onderzoeksmethoden, en deze toe te passen op een grote Nederlandse nieuwsorganisatie als NU.nl. Door middel van grondige thematische analyse wordt de nuance bewaard die begrippen als vertrouwen, wantrouwen en vertrouwensgebrek nodig hebben om zo volledig

mogelijk begrepen te worden. Zeker wanneer plaatselijke of culturele context veel invloed kan hebben op hoe vertrouwen wordt in een maatschappij wordt gezien (Verboord et al., 2023, p. 4). Deze studie voegt zo een kwalitatieve zijde aan de overwegend kwantitatieve aard van de bestaande wetenschappelijke literatuur over publiek vertrouwen, -wantrouwen, en -vertrouwensgebrek. Hiermee vereenvoudigt het toekomstig onderzoek naar dit onderwerp, voornamelijk in landen met vergelijkbare culturele eigenschappen of mediasystemen. De onderstaande secties werpen meer licht op de rol van vertrouwen in Nederlandse publiekscritiek op de journalistiek, en gaan dieper in op de wetenschappelijke implicaties hiervan.

5.2.1. Democratisch burgerschap

Ten eerste komen de uitkomsten van de analyse sterk overeen met de theorie van het democratisch burgerschap, zoals deze is besproken door Coleman (2012, p. 36) in het theoretisch kader. Het publiek van NU.nl hecht groot belang aan de verwachtingen en eisen die spelen in de sociale relatie tussen burger en nieuwsorganisatie. Vooral in het zesde thema van het resultatenhoofdstuk kwam dit prominent naar voren; een groot deel van de kritiek is gebaseerd op het niet nakomen van de verwachtingen die het publiek heeft van de journalistiek. NU vervult hun rol niet goed, waardoor zij legitimiteit verliezen in de ogen van burgers (Verboord et al., 2023, p. 3).

Een belangrijk voorbeeld hiervan is de verwachting dat nieuwsmedia informatie verzamelt en communiceert, zodat de burger goed kan participeren in de democratische samenleving. In de resultaten komt dit terug als kritiek dat NU.nl bewust informatie achterhoudt, en niet het hele verhaal wil vertellen als dit niet in hun narratief past. Het gevolg hiervan is dat publieksleden zich wenden tot andere bronnen, om zo ‘het volledige plaatje’ in te vullen. Ook laten de resultaten zien dat mensen kijken naar de journalistiek als figuratieve waakhond in de democratie, zoals Karadimitriou et al. (2021, pp. 101–102) en Tomaz en Trappel (2022, pp. 18–19) omschreven in hoofdstuk twee. De normatieve verwachting is dat nieuwsorganisaties machtige partijen in de samenleving verantwoording afdwingen, zodat grote bedrijven en overheden op rechtvaardige manieren blijven handelen. Hiermee komt de journalistiek op voor de rechten van de burger. De kritiek op NU.nl laat duidelijk zien dat deze verwachting sterk aanwezig is. Een groot deel van het publiek klaagt namelijk over vermeende belangenverstrengelingen, en afhankelijkheid van de actoren waartegen de journalistiek juist zou moeten strijden. Zo schrijft het publiek vaak dat de nieuwsorganisatie afbetaald wordt door politici of overheden om partijdige verhalen te schrijven. En vooral

advertentiebureaus en inkomsten zijn een pijnpunt bij lezers. Want hoe kan een nieuwsorganisatie vertrouwd worden om een waakhond te zijn in de democratische samenleving, als het door kwaadwillige partijen in die samenleving kan worden omgekocht?

Verder lijken de resultaten de formulering van (Hanitzsch et al., 2018, p. 5) te onderbouwen; vertrouwen is de bereidheid van het publiek om zich kwetsbaar op te stellen richting de journalistiek. De burger opent zichzelf om informatie toegediend te krijgen door de nieuwsorganisatie, met de verwachting dat deze informatie accuraat en volledig is. Het risico is hier dat de burger niet goed geïnformeerd wordt, en dus niet goed kan participeren in het democratische proces als gevolg. Uit de resultaten is te zien dat dit lijkt te kloppen bij het publiek dat zichtbaar vertrouwen verliest in NU.nl. Publieksleden sluiten zichzelf af voor het nieuws. De aanvangende kwetsbaarheid slaat bij wantrouwen over in verdediging. Het publiek is constant achterdochtig, en staat altijd paraat om nieuws af te weren dat zij beschouwen als onbetrouwbaar. Zo maken de resultaten van dit onderzoek duidelijk dat het nakomen van normatieve verwachtingen erg belangrijk is om publiek vertrouwensverlies in nieuwsorganisaties te vermijden, in lijn met wat onder andere is besproken door Markov en Min (2022, p. 2137).

5.2.2. Verband tussen vertrouwen en samenwerking

Dit loopt over in het verband tussen vertrouwen en samenwerking met de journalistiek, bestudeerd door Hanitzsch et al. (2018, p. 5). In dit artikel wordt beargumenteerd dat er een wederzijds versterkend proces plaatsvindt tussen vertrouwen en samenwerking in de sociale relatie tussen burger en journalistiek. Wanneer de journalistiek naar tevredenheid van de burger handelt, groeit het publieksvertrouwen, aldus het artikel. Beter publieksvertrouwen in de journalistiek zou leiden tot intiemere samenwerking tussen de twee partijen, wat vervolgens weer sterker vertrouwen zou teweegbrengen. De uitkomsten van deze masterthesis lijken deze gedachtelijn enigszins te bevestigen, al roepen de uitkomsten van de analyse wel enkele vragen op over hoe omvangrijk deze relatie tussen vertrouwen en samenwerking precies is; specifiek wanneer deze wordt omgedraaid.

Zo uit de resultaten op te maken dat het vermeend slecht handelen van nieuwsorganisaties inderdaad vaak leidt tot een verlaging in vertrouwen onder het publiek. Dit is, in essentie, een negatieve formulering van dezelfde aanname uit het artikel van Hanitzsch et al. (2018, p. 5), dat goed handelen leidt tot een groei in vertrouwen. Het is echter niet met zekerheid te zeggen dat vertrouwen altijd als gevolg heeft dat samenwerking tussen burger en journalistiek verbetert. Hoofdstuk vier laat namelijk zien dat een toename aan publiekelijk

wantrouwen niet per sé zorgt voor een afname in samenwerking. Sterker nog, het kan beargumenteerd worden dat wantrouwen kan leiden tot een toename in samenwerking vanuit het publiek, omdat veel mensen op NUjij ervoor kiezen om meer te communiceren met NU.nl om hun kritiek te uiten. Deze samenwerking is dan misschien negatief van aard, maar het blijft samenwerking. Althans, een vorm ervan.

Wel kan voorzichtiger worden geconcludeerd dat meer samenwerking wel waarschijnlijk resulteert in een stijging van vertrouwen. NU.nl lijkt hier in ieder geval van overtuigd te zijn; de rubriek ‘van de hoofdredactie’ bestaat immers om publieksvertrouwen te onderhouden door transparant met lezers te communiceren. Maar de resultaten onderbouwen deze laatste stelling van Hanitzsch et al. (2018, p. 5) door deze weer omgedraaid te demonstreren. Het publiek schrijft regelmatig kritiek over hoe slecht de samenwerking vanuit de nieuwsorganisatie is: hun feedback wordt genegeerd, hun berichten verwijderd als deze een ‘verkeerde’ mening bevatten, en nooit geeft NU.nl antwoorden op vragen en verwijten van deze lezers. Bij zulke voorbeelden van slechte samenwerking vanuit de journalistiek zakt het vertrouwen bij hun publiek inderdaad.

5.2.3. *Institutioneel vertrouwen*

Op zowel institutioneel- als cultureel niveau versterken de uitkomsten van deze studie de theorie van institutioneel vertrouwen uit de literatuur van onder andere Hanitzsch et al. (2018, p. 6) en Verboord et al. (2023, p. 4). In het theoretisch kader werd besproken hoe institutionele factoren verwijzen naar vertrouwen als gevolg van de acties van een nieuwsorganisatie, en of deze voldoen aan de verwachtingen van het publiek. Het culturele aspect daarentegen draait meer om culturele en plaatselijke normen en waarden die de kijk op maatschappelijke instituties beïnvloeden. Wat deze invloeden precies zijn, blijft echter nog steeds context-gevoelig (Verboord et al., 2023, p. 4), en er is weinig wetenschappelijk onderzoek dat goed licht werpt op hoe institutioneel vertrouwen in de journalistiek zich voordoet in Nederland. Daarom is deze studie een waardevolle aanvulling op de bestaande academische literatuur, door aan te tonen dat conclusies uit het onderzoek door van der Wurff en Schönbach (2012) goed toegepast kunnen worden in de Nederlandse nieuwsmediacontext.

Deze auteurs onderzochten publieke verwachtingen in het kader van journalistieke verantwoordelijkheid, of *accountability*. Hierbij bespraken ze ongeveer acht eisen die het publiek stelt aan de Nederlandse journalistiek, die deze masterthesis hergebruikte door ze te verdelen over de twee aspecten van institutioneel vertrouwen. Onafhankelijkheid, pluriformiteit, objectiviteit en zelfregulering werden gevoegd onder de institutionele tak. En

onder het culturele aspect eindigden de concepten aansprakelijkheid/verantwoordelijkheid, transparantie/openheid, en gehoor/publieks erkenning. Uiteindelijk kwamen veel van deze verwachtingen inderdaad voor in de publiekskritiek van NU.nl, zo bleek uit de resultaten van de thematische analyse.

Aan de institutionele kant speelden onafhankelijkheid, pluriformiteit en objectiviteit alle drie een beduidende rol in de toename van wantrouwen. Alleen het begrip zelfregulering dook minder vaak op. Dit stapt enigszins af van latere bevindingen rondom professionele aansprakelijkheid. Van der Wurff en Schönbach (2014, p. 133) beweren dat het publiek zelf niet graag met journalisten in gesprek gaat over de kwaliteit van het nieuws, en dit liever gewoon aan de journalistiek zelf overlaat. De resultaten uit deze masterthesis tonen het tegenovergestelde; kritisch publiek doet zelfs moeite om te blijven communiceren met NU.nl. Mogelijk bestaat dit verschil omdat de auteurs hun Nederlandse model van professionele aansprakelijkheid niet specifiek richten op publiekskritiek. Anderzijds zou het kunnen dat het wantrouwende NUjij-publiek de nieuwsorganisatie niet vertrouwt om zichzelf te controleren. In ieder geval is dit een interessante afwijking vergeleken met de bestaande theorie, waar de academische wetenschap zich in de toekomst tot zou kunnen wijden.

Bij het culturele aspect van institutioneel vertrouwen zijn de resultaten en de theorie het algemeen met elkaar eens. In de publiekskritiek waren zowel aansprakelijkheid, transparantie als publieksgehoor allemaal vaak voorkomend. Dit laat zien dat de publieke verwachtingen uit van der Wurff en Schönbach's (2012) onderzoek goed toepasbaar zijn op de Nederlandse interpretatie van institutioneel vertrouwen in de journalistiek, al wordt aangeraden om het belang van zelfregulering verder te bestuderen in de context van publiekskritiek.

5.2.4. *Geloofwaardigheidsdimensies*

Op basis van de kritiek uit deze studie bleek dat brongeloofwaardigheid en interpersoonlijk vertrouwen samen meer dan de helft van de geloofwaardigheidsdimensies uit de literatuur van Fisher (2016, p. 454) en Moran (2022, pp. 57–58) dekken. Dit lijkt te suggereren dat een groot deel van het publieke wantrouwen afhangt van de persoon of entiteit waar de informatie in nieuwsberichten vandaan komt. Tegelijkertijd kan dit ook een bijeffect zijn van bestaand wantrouwen, dat vervolgens wordt afgereageerd op de nieuwsorganisatie of persoon die toevallig de ‘brenger’ van het nieuws is op dat moment. De rest van de publieksreacties die de geloofwaardigheid van NU.nl in twijfel trokken, konden worden gerekend onder berichtgeloofwaardigheid. Veel kritische lezers schreven namelijk berichten

over feitelijke onjuistheden of onnauwkeurigheden in de dagelijkse artikelen. Hier werd onder andere in het zesde thema op ingegaan, en kan worden verbonden aan bredere publieke verwachtingen van nieuwsorganisaties, die stellen dat goede journalistiek objectief, feitelijk, en van goede kwaliteit dient te zijn.

Wel opvallend is het haast totale gebrek aan kritiek op basis van mediumgeloofwaardigheid, wat inhoudt dat nieuws als onbetrouwbaar kan worden beschouwd omdat het via bepaalde kanalen wordt verspreid. Niemand lijkt grote problemen te hebben met het feit dat NU.nl hun nieuws via het internet verspreidt. Mogelijk komt dit omdat NU.nl al meer dan 25 jaar bestaat, en het kritische NUjjj-publiek gewend is aan journalistiek via dit medium. Zo wordt het waarschijnlijk niet als minderwaardig beschouwd tegenover traditionele kanalen, zoals kranten, radio of journaals op televisie.

5.2.5. Vertrouwenscategorieën door McKnight en Chervany (2001)

In hoofdstuk twee werd het artikel van McKnight en Chervany (2001) behandeld. Zij onderzochten de verschillende definities van vertrouwen uit 65 wetenschappelijke artikelen, en stelden vier overkoepelende categorieën samen die in 92% van de definities voorkwamen. En ook uit de resultaten van deze studie blijkt dat deze vier thema's een grote rol spelen in het ontstaan van wantrouwen onder het publiek van NUjjj, en de kritiek die zij achterlaten. Een vermeend gebrek aan integriteit en welwillendheid bij de nieuwsorganisatie was erg prominent in de publieksreacties als een bron van groeiend argwaan, wat goed te zien is in de vierde sectie van het resultatenhoofdstuk. Verder waren er veel klachten over onbekwaamheid bij NU.nl, ofwel beweringen dat de nieuwsorganisatie niet in staat was om op een competente manier hun taken uit te voeren. Dit is geen verassing, omdat al eerder is uitgelicht dat veel lezers zich negatief laten horen over de kwaliteitseisen die de Nederlandse journalistiek behoort te vervullen. Hierdoor wordt gelijk aangestipt dat verschillende wetenschappelijke theorieën over vertrouwen tegelijkertijd relevant kunnen zijn, zonder elkaar meteen uit te sluiten.

Voorspelbaarheid, de laatste vertrouwenscategorie die McKnight en Chervany (2001, p. 31) duiden, kwam ook voor, alhoewel niet zo regelmatig als de andere drie. Uit de thematische analyse bleek dat voorspelbaarheid in de kritiek vooral aanwezig is bij initiële verwarring, voordat dit gevoel overslaat in achterdocht. Een goed voorbeeld hiervan kan worden gevonden in het derde thema, waar publieksleden onvoorspelbaarheid aankaarten bij oneerlijk moderatiebeleid. Zo kunnen zij moeilijk peilen wanneer een reactie op het forum verwijderd zal worden of niet, waarna zulke verwarrende gevoelens zich kunnen manifesteren

tot wantrouwen. Het feit dat alle categorisering van McKnight en Chervany (2001, p. 31) een zichtbare rol spelen in de uitkomsten van dit onderzoek onderstreept dat ook deze theoretische onderbouwing geschikt is om toe te passen in toekomstig kwalitatief onderzoek naar vertrouwen in publiekscritiek op de journalistiek.

5.2.6. *Wantrouwen en vertrouwensgebrek*

Tot slot kwam uit de onderzoeksuitkomsten dat wantrouwen een veel grotere rol speelde in publiekscritiek op NU.nl dan vertrouwensgebrek. Het overnemen van de conceptualisering van deze twee begrippen uit de literatuur van (Park et al., 2024) zorgde in deze studie voor een stevige onderbouwing om dalingen in vertrouwen goed te typeren. Het gedrag van publieksleden bepaalt de aanwezigheid van wantrouwen of vertrouwensgebrek in de kritiek die zij schrijven, waarbij elk fenomeen tot verschillende implicaties kan leiden. Zo kwam voort uit de analyse dat de meeste mensen zich niet graag compleet afsnijden van NU.nl, ongeacht de kritische reacties die zij achterlieten. Dit zou echter wel het geval geweest zijn bij een oververtegenwoordiging van vertrouwensgebrek. Zo toont deze masterthesis dat een aparte typering van wantrouwen en vertrouwensgebrek van groot belang is bij diepgaand kwalitatief vervolgonderzoek over soortgelijke onderwerpen. Zeker wanneer dit wordt afgenomen in Europese of andere vergelijkbare nieuwsmediacontexten, zoals bijvoorbeeld wordt aanbevolen door Tsfaty en Ariely (2014, pp. 761–762).

5.3. Maatschappelijke implicaties

Het begin van deze masterthesis besprak onder meer het maatschappelijk belang van de journalistieke sector. Het verspreiden van informatie onder burgers en de waakhondfunctie zijn voorbeelden van journalistieke functies die gedeelde waarden in een democratische samenleving omhooghouden (Karadimitriou et al., 2021, pp. 101–102; Moran, 2022, p. 56). Daarom maken wetenschappers als Lecheler et al. (2024, p. 1739) zich zorgen dat een afname in publiek vertrouwen negatieve gevolgen kan hebben voor die democratie. De uitkomsten van deze masterthesis leveren in dit opzicht heldere inzichten voor de Nederlandse journalistiek. Het verduidelijkt welke aspecten mogelijk bronnen zijn van vertrouwensgebrek of wantrouwen, zodat deze doelgericht aangepakt kunnen worden. Zo zijn nieuwsorganisaties als NU.nl beter in staat om de relatie met hun publiek te onderhouden, en daarmee bij te dragen aan de algehele versterking van vertrouwen in de Nederlandse gevestigde nieuwsmedia.

5.4. Beperkingen en suggesties voor vervolgonderzoek

De uitkomsten van deze masterthesis leverde waardevolle inzichten in de rol van wantrouwen en vertrouwensgebrek in de aard van publiekskritiek op NU.nl. Toch zijn er enkele beperkingen aan dit onderzoek, waar deze sectie licht op zal werpen.

Allereerste zou een andere steekproef mogelijk tot verschillen kunnen leiden in de verhouding tussen wantrouwen en vertrouwensgebrek onder het journalistieke publiek. Dit onderzoek bestudeerde kritische reacties op het platform NUjij. De mensen die bereid zijn om lange en diepgaande berichten te schrijven op een nieuwswebsite als NU.nl, zijn waarschijnlijk minder snel bereid om dit platform te laten wanneer zij hun vertrouwen in de nieuwsorganisatie verliezen. Mogelijk verklaart dit deels de ondervertegenwoordiging van vertrouwensgebrek in de resultaten van deze studie.

En ook zorgt de focus van deze studie op publiekskritiek ervoor dat de verschillende vertrouwensbegrippen beter belicht kunnen worden vanuit andere hoeken. Net werd een voorbeeld gegeven over de ondervertegenwoordiging van vertrouwensgebrek, en dat een andere steekproef dit beter zou kunnen toelichten. In die mate kan het bestuderen van het ‘algemene’ Nederlandse publiek opheldering kunnen bieden over hoe andere groepen in de bevolking zich qua vertrouwen verhouden tot nieuwsorganisaties. Door de lens van publiekskritiek is het ook mogelijk dat het huidige beeld van deze masterthesis over vertrouwen in de journalistiek niet goed opgaat voor een aanzienlijk deel van de nationale bevolking.

Tot slot levert deze masterthesis suggesties voor vervolgonderzoek in de toekomst. Enkelen hiervan zijn al eerder benoemd in dit hoofdstuk. Ten eerste onderstreept deze studie nogmaals het belang van diepgaand en genuanceerd kwalitatief onderzoek naar vertrouwen, wantrouwen, vertrouwensgebrek, en hoe deze concepten zich voordoen in landen of culturen die vergelijkbaar zijn met de Nederlandse nieuwsmediacontext. Verder wordt aanbevolen om de precieze verbanden tussen publieke samenwerking en vertrouwen te bestuderen, besproken door Hanitzsch et al. (2018, p. 5). Zo suggereren de resultaten van deze studie dat een negatieve interpretatie van dit verband niet altijd tot de uitkomsten leidt die je zou verwachten. Een toename aan wantrouwen had bijvoorbeeld geen daling in samenwerking als gevolg, maar eerder een toename, wat schijnbaar direct tegen de stelling van Hanitzsch et al. (2018, p. 5) ingaat.

En als laatste roept deze masterthesis toekomstige wetenschappers op om het belang van zelfregulering te onderzoeken in de verwachtingen van het Nederlandse publiek richting de journalistiek. Van der Wurff en Schönbach (2014, p. 133) pleiten in hun onderzoek

namelijk dat Nederlands publiek neigt naar een model van professionele aansprakelijkheid. Een onderdeel van dit model is dat zij de journalistiek zichzelf liever laat verbeteren, zonder hier als publiekslid persoonlijk veel bij in te brengen. Daarom is het zo opmerkelijk dat alle andere begrippen van de auteurs wel zo goed toe te passen zijn op de Nederlandse bevolking, maar zelfregulering niet. Sterker nog, het meest kritische publiek leek uit de resultaten zelfs actief tegen zelfregulering te zijn. Het is duidelijk dat nog niet alles opgehelderd is rond het onderwerp van Nederlandse publieksverwachtingen in de journalistiek, waarom dit hoofdstuk het markeert als een potentiële weg voor vervolgonderzoek.

Literatuurlijst

- Boeije, H. (2010). Doing qualitative analysis. In *Analysis in Qualitative Research* (pp. 93–122). SAGE Publications, Inc. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/analysis-in-qualitative-research/book232208>
- Coleman, S. (2012). Believing the news: From sinking trust to atrophied efficacy. *European Journal of Communication*, 27(1), 35–45. <https://doi.org/10.1177/0267323112438806>
- CvdM. (2024). *Digital news report Nederland 2024*. <https://www.cvdM.nl/nieuws/digital-news-report-nederland-2024>
- Fenton, N. (2019). (Dis)Trust. *Journalism*, 20(1), 36–39. <https://doi.org/10.1177/1464884918807068>
- Fisher, C. (2016). The trouble with “trust” in news media. *Communication Research and Practice*, 2(4), 451–465. <https://doi.org/10.1080/22041451.2016.1261251>
- Hanitzsch, T., Van Dalen, A., & Steindl, N. (2018). Caught in the Nexus: A Comparative and Longitudinal Analysis of Public Trust in the Press. *The International Journal of Press/Politics*, 23(1), 3–23. <https://doi.org/10.1177/1940161217740695>
- Karadimitriou, A., Von Krogh, T., Ruggiero, C., Biancalana, C., Bomba, M., Han, W., & Chapter, L. (2021). Investigative journalism and the watchdog role of news media: Between acute challenges and exceptional counterbalances. In J. Trappel & T. Tomaz (Eds.), *Success and failure in news media performance: Comparative analysis in the Media for Democracy Monitor 2021* (pp. 101–125). Nordicom. <https://doi.org/10.48335/9789188855589-5>
- Lecheler, S., Gattermann, K., & Aaldering, L. (2024). Disinformation and the Brussels bubble: EU correspondents’ concerns and competences in a digital age. *Journalism*, 25(8), 1736–1753. <https://doi.org/10.1177/14648849231188259>
- Markov, Č., & Min, Y. (2023). Unpacking public animosity toward professional journalism: A qualitative analysis of the differences between media distrust and cynicism. *Journalism*, 24(10), 2136–2154. <https://doi.org/10.1177/14648849221122064>
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). Trust and distrust definitions: One bite at a time. In R. Falcone, M. Singh, & Y.-H. Tan (Eds.), *Lecture Notes in Computer Science* (Vol. 2246, pp. 27–54). Springer Verlag. https://doi.org/10.1007/3-540-45547-7_3
- Moran, R. E. (2022). The So-Called “Crisis” of Trust in Journalism. In S. Allan (Ed.), *The Routledge Companion to News and Journalism* (2nd ed., pp. 55–63). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003174790-7>

- Newman, N., Fletcher, R., Robertson, C. T., Ross Arguedas, A., & Kleis Nielsen, R. (2024). *Reuters Institute digital news report 2024*. <https://doi.org/10.60625/risj-vy6n-4v57>
- NOS Nieuws. (2020, 15 oktober). NOS haalt na aanhoudende bedreigingen logo van satellietwagens. *NOS Nieuws*. <https://nos.nl/artikel/2352452-nos-haalt-na-aanhoudende-bedreigingen-logo-van-satellietwagens>
- NOS Nieuws. (2025, 6 januari). Journalisten melden opnieuw meer incidenten bij het uitoefenen van hun vak. *NOS Nieuws*. <https://nos.nl/artikel/2550689-journalisten-melden-opnieuw-meer-incidenten-bij-het-uitoefenen-van-hun-vak>
- NVJ. (2024). *NVJ: "Demonstranten UvA: blijf van journalisten af."* Nederlandse Vereniging van Journalisten. <https://nvj.nl/actueel/nvj-demonstranten-uva-blijf-journalisten-af>
- Park, S., Fisher, C., Tandoc, E., Dulleck, U., Yao, S. P., & Lukamto, W. (2024). The relationship between news trust, mistrust and audience disengagement. *Journalism*, 1–20. <https://doi.org/10.1177/14648849241299775>
- PersVeilig. (2025, 5 januari). *249 incidenten gemeld bij PersVeilig in 2024*. PersVeilig. <https://persveilig.nl/artikelen/249-incidenten-gemeld-bij-persveilig-in-2024>
- Tomaz, T., & Trappel, J. (2022). Democracy at stake: On the need of news media monitoring. In *Success and failure in news media performance: Comparative analysis in the Media for Democracy Monitor 2021* (pp. 11–31). Nordicom. <https://doi.org/10.48335/9789188855589-1>
- Tonkiss, F. (2004). Analysing discourse. In C. Seale (Ed.), *Researching Society and Culture* (2nd ed., pp. 245–260). SAGE Publications. <https://eprints.lse.ac.uk/9765/>
- Tsfati, Y., & Ariely, G. (2014). Individual and contextual correlates of trust in media across 44 countries. *Communication Research*, 41(6), 760–782. <https://doi.org/10.1177/0093650213485972>
- van der Wurff, R., & Schönbach, K. (2012). *Publieke verwachtingen van journalistieke accountability: hoe denken Nederlanders over de verantwoordelijkheid van de journalistiek?* <https://hdl.handle.net/11245/1.377861>
- van der Wurff, R., & Schönbach, K. (2014). Audience Expectations of Media Accountability in the Netherlands. *Journalism Studies*, 15(2), 121–137. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2013.801679>
- Verboord, M., Janssen, S., Kristensen, N. N., & Marquart, F. (2023). Institutional trust and media use in times of cultural backlash: A cross-national study in nine European countries. *The International Journal of Press/Politics*, 1–23. <https://doi.org/10.1177/19401612231187568>

- Vermeer, S., & Kormelink, T. G. (2024). Netherlands: A diverse media landscape with high audience trust. In A. K. Schapals & C. Pentzold (Eds.), *Media Compass* (pp. 96–105). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781394196272.ch10>
- Waisbord, S. (2022). Trolling Journalists and the Risks of Digital Publicity. *Journalism Practice*, 16(5), 984–1000. <https://doi.org/10.1080/17512786.2020.1827450>
- Williams, A. E. (2012). Trust or bust?: Questioning the relationship between media trust and news attention. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 56(1), 116–131. <https://doi.org/10.1080/08838151.2011.651186>

Appendix A

Appendix A1 – operationalisering

Overkoepelend concept	Kernbegrip	Definitie / uitleg	Datavoorbeeld	
Vertrouwen (Fisher, 2016; Moran, 2022): De mate van geloofwaardigheid en overtuiging van het publiek richting de journalistiek en hun handelen.	Brongeloofwaardigheid	Vertrouwen in de informatieverstrekker, nieuwsorganisatie of journalist (Fisher, 2016, p. 454; Moran, 2022, pp. 57–58).	Een publiekslid geeft aan dat zij (bijv.) EenVandaag ongeloofwaardig vinden.	
	Mediumgeloofwaardigheid	Vertrouwen in het specifieke medium dat voor verstrekking van informatie wordt gebruikt (Fisher, 2016, p. 454; Moran, 2022, pp. 57–58).	Een publiekslid communiceert dat zij alleen nieuws van de televisie en krant vertrouwen.	
	Berichtgeloofwaardigheid	Vertrouwen in de informatie uit het nieuws zelf (Fisher, 2016, p. 454; Moran, 2022, pp. 57–58).	Een publiekslid gelooft dat een bepaald nieuwsbericht onjuistheden bevat.	
	Interpersoonlijk vertrouwen	Vertrouwen in individuele verslaggevers of journalisten (Moran, 2022, p. 56; Williams, 2012, p. 119).	Een publiekslid geeft aan dat zij (bijv.) een NOS-presentator onbetrouwbaar vinden.	
Vertrouwen (McKnight & Chervany, 2001, p. 31) Wordt gewonnen wanneer de journalistiek voldoet aan bepaalde verwachtingen van het publiek.	Welwillendheid	Een nieuwsorganisatie handelt vanuit het belang van het publiek, en heeft het beste met ze voor (McKnight & Chervany, 2001, p. 31).	Een publiekslid gelooft dat een nieuwsorganisatie handelt uit eigenbelang, ten koste van de ervaring van lezers.	
	Integriteit	Een nieuwsorganisatie is eerlijk, vertelt de waarheid, en houdt zich aan gemaakte beloftes (McKnight & Chervany, 2001, p. 31).	Een publiekslid gelooft dat een journalist regelmatig de waarheid verzwijgt over een bepaald onderwerp.	
	Bekwaamheid	Een nieuwsorganisatie is bekwaam genoeg om hun taken goed te verrichten (McKnight & Chervany, 2001, p. 31).	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie niet snel genoeg is in het dekken van een verhaal, of dat dit beneden journalistiek peil is.	
	Voorspelbaarheid	Een nieuwsorganisatie voert taken uit op een voorspelbare manier (McKnight & Chervany, 2001, p. 31).	Een publiekslid vindt dat beleid van een nieuwsorganisatie niet past bij hoe zij zich normaal voordoen.	
Institutioneel vertrouwen (Verboord et al., 2023, pp. 3–4): Vertrouwen in het journalistieke instituut (Moran, 2022, p. 56; Williams, 2012, p. 119).	Institutionele factoren	Onafhankelijkheid	Derde partijen (adverteerders, overheden, etc.) of andere niet-journalistieke motieven hebben geen invloed op nieuwsberichtgeving (van der Wurff & Schönbach, 2012, pp. 61, 63).	Een publiekslid klaagt dat een bepaald nieuwsbericht een voorbeeld is van reclame of propaganda voor een bedrijf of land.
		Pluriformiteit	Het aanbieden van veel verschillende	Een publiekslid vindt dat hun mening te

			soorten opvattingen uit de samenleving (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61).	weinig wordt gerepresenteerd door de berichtgeving van een bepaalde nieuwsorganisatie.
		Objectiviteit	De scheiding van feit en mening. Een nieuwsorganisatie of journalist leert zich niet aan één bepaalde kant van een maatschappelijk onderwerp (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61).	Een publiekslid schrijft dat nieuwsberichtgeving over een bepaald onderwerp (bijv. Israël-Palestina) wordt door de meningen van de presentator of schrijver.
		Zelfregulering	Nieuwsorganisaties houden zichzelf aan professioneel-journalistieke regels of codes (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 23).	Een publiekslid is van mening dat een ombudsman binnen een nieuwsorganisatie te weinig ingrijpt.
	Culturele factoren	Aansprakelijkheid / verantwoordelijkheid	Nieuwsorganisaties erkennen fouten indien nodig, en nemen hier zelf verantwoordelijkheid voor (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61)	Een publiekslid vindt dat een journalist niet voldoende fouten erkend die zij hebben begaan.
		Transparantie / openheid	Nieuwsorganisaties communiceren effectief en transparant over het uitvoeren van hun taken, of de fouten die hierbij voorkomen (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61)	Een publiekslid schrijft dat er te weinig communicatie richting het publiek is vanuit een nieuwsorganisatie over een bepaalde misstap die is begaan door deze nieuwsorganisatie.
		Gehoor / erkenning publiek	Nieuwsorganisaties nemen feedback, klachten of kritiek van hun publiek serieus, en verwerken dit in hun werkwijzen wanneer toepasselijk (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61).	Een publiekslid is ontevreden omdat zij vinden dat hun feedback of klachten niet serieus worden genomen door een nieuwsorganisatie.
Vertrouwensgebrek	<i>Distrust</i>	Laag/afwezig vertrouwen (Park et al., 2024, p. 4)	Een publiekslid geeft aan dat zij mainstream media niet vertrouwen.	
Wantrouwen	<i>Mistrust</i>	Een sfeer van verdenking, en een geneigdheid van het publiek om een kritische houding op te stellen tegenover de nieuwsorganisatie (Park et al., 2024, p. 4).	Een publiekslid neemt elk artikel van een nieuwsorganisatie met een korrel zout, en checkt vaak alternatieve bronnen om gebeurtenissen te verifiëren voordat zij conclusies trekt.	

<p>Kritiek</p>	<p>Een uitdrukking van afkeur uit het publiek met betrekking tot het journalistiek handelen van de gevestigde nieuwsorganisatie in kwestie (Park et al., 2024, p. 4).</p>	<p>Een publiekslid laat zich uit over (bijv.) de manier waarop een nieuwsgebeurtenis is verslagen door de Volkskrant.</p>
-----------------------	---	---

Appendix B

Appendix B1 – overzicht publieksreacties analyse

B35: Of je zet alle reacties uit, of je laat ook de reacties door waarvan NU.NL vindt dat dit niet waar is. Bijvoorbeeld het bericht van genocide afgelopen week mag niet op gereageerd worden, want volgens NU.NL is dit waar. Maar als je even op youtube kijkt zie je mensen spreken die daar wonen en een ander geluid laten horen (<https://www.youtube.com/watch?v=U-OBn4MTyX0&list=LL&index=2>) NU.NL moet het nieuws laten zien en niet hun eigen mening laten gelden

C8: Dat verminderde vertrouwen kan ik heel goed verklaren. Tegenspraak wordt niet geaccepteerd en op vragen reageren journalisten niet. Zij menen serieus dat zij de waarheid in pacht hebben en staan gewoon niet meer open voor andere verhalen. Het is alsof steeds meer journalisten niet meer objectief kunnen schrijven, maar denken dat het hun taak is om mensen hun mening te moeten opdringen. Dat zie je als er geschreven wordt over politiek/politici, klimaat, cultuur, muziek of wat dan ook.

C11: IS heeft nota bene zelf beelden getoond van de aanslag, door de daders zelf gemaakt. Waarom bewijst NU alweer de Russen een dienst door dit nieuws achter te houden? Andere media schrijven er wel over. Is NU van mening dat de waarheid alleen van het Kremlin kan komen en wacht men daar op? Zo naïef kan de redactie toch niet zijn hoop ik. Aan de discussies te zien valt op dat de bekende russische accounts die hier dagelijks actief zijn vrijwel afwezig zijn bij berichten over deze aanslag. In rusland wordt geen melding gemaakt van de IS claim. Dat is dus iets wat de dictator niet wil dat zijn volk weet. De reden hiervoor is wel duidelijk. poetin beweerd altijd dat hij de Russen beschermt maar het tegendeel is dus waar.

A8: Ik ben eerlijk ik vertrouw de pers volstrekt niet, ook betreffende hun zgn. onpartijdige nieuws. Ze proberen vaak op de emoties van mensen spelen en komen meer met een aanname als met feiten. Ik denk dat vooral de media afhankelijk is van de politiek en natuurlijk van de EU omdat dat een grote bron van hun inkomsten is. Veel wordt het linkse gedachtengoed opgehemeld en het rechtse gedachten goed als populistisch of extreem omschreven. Vrijheid van meningsuiting wordt gecensureerd zolang het de media maar zelf niet overkomt. Maar goed we zullen maar zeggen dat, iedereen heeft recht op zijn mening zolang het maar in het straatje past.

A29: Zo maakte de zeer ervaren oorlogsverslaggever Hans Jaap Melissen afgelopen week een aantal onderscheidende verhalen vanuit Libanon. Dicht bij het vuur kunnen we een beter en completer beeld van het nieuws bieden." Men geeft een beeld van datgene wat er ter plekke gebeurt in die oorlogen, en hopelijk komt het menselijk leed de mensen aangedaan goed over het voetlicht. Maar het is een illusie dat het beeld beter en completer wordt in (geo)politieke zin. Ideologisch gezien staat de Westerse nieuwsgaring nog steeds achter het Amerikaanse en Israelische standpunt en is er te weinig aandacht voor de ander kant van de zaak. Wanneer heeft de nu punt nl redactie het lef om bijv. een uitgebreid interview met de Iraanse professor Marandi te doen. Of Michael Hudson, Richard Medhurst, Sarah Wilkinson, Craig Murray, Pepe Escobar. Helaas is John Pilger overleden, maar zijn films zijn er nog. In Nederland draaien we journalistiek gesproken in klein kringetje rond. Oneerlijk.

A35: Ook dat is onze taak, verhalen maken rondom het gesprek van de dag." ' Toch staat dit haaks op wat ik leerde in het eerste jaar bij het vak Nieuws op de school voor journalistiek: De journalist bepaalt wat nieuws is. Wat u hier beschrijft is precies het tegenovergestelde: het publiek bepaalt hier, is sterk leidend. Dit is precies waarom ik destijds teleurgesteld raakte in de journalistiek waarin ik als nieuwsredacteur werkte. De leidende vraag in de ochtendvergadering was niet 'wat is het nieuws (belangrijkste feit of gebeurtenis)', maar: wat vinden onze kijkers en luisteraars wat we moeten brengen (hun waan vd dag). Het leidde tot een hoop nieuws van omgevallen vuilniszak gehalte. En de oorzaak was: kijk- en luistercijfers, dus inkomsten. Zo gijzelt geld de journalistiek, vind ik. Jullie hebben het lef inkomsten in dit artikel te benoemen. Maar ik ben toch benieuwd hoe jullie je ook op lange termijn wapenen tegen de macht van het geld.

A14: Veel nieuwsvoorzieningen zijn niet (of lijken niet) objectief meer, dat staat heel veel mensen af. Vaak lijkt het alleen nog maar te gaan om inkomsten vergaren door mensen te trekken met al gekkere standpunten en pov's naar het nieuws zodat de reclame bureaus blijven betalen. Nu wil ik niet specifiek nu.nl van het bovenstaande beschuldigen, maar het is wel een feit dat zonder adblocker plugin in mijn browswer ik allang niet meer op deze website had gekomen.

E26: Dan is mijn vraag, als Verstappen ermee stopt, blijf je dan ook zoveel aandacht geven aan F1 of stop je er dan ook mee? Ieder nieuws dat veel belangstelling heeft, wordt soms tot vervelens toe, 3-5x per dag herhaald met een nieuwe insteek van hetzelfde nieuws... Leescijfers zijn belangrijk voor adverteerders, snap ik, maar er is meer nieuws. Lijkt me meer iets als we drijven mee om elke grote golf en we bekommeren ons niet om sport in de marge en waarschijnlijk ook niet op ander nieuws...

C3: "Het zou voor de verandering eens leuk zijn om te inventariseren hoeveel Nederlanders over hebben voor klimaatregelen. Zijn er ook Nederlanders die er niets voor over hebben om de aarde te redden en van mening zijn dat zij het bordje helemaal leeg moeten eten. Misschien zijn er ook mensen die van mening zijn dat klimaatverandering een natuurlijk proces is waar de mens geen invloed op heeft. Oftewel hoe hangt de vlag erbij wat betreft de mening van de Nederlanders?"

B30: "refereert de koning aan mediamagnaat Rupert Murdoch, die wereldwijd honderden mediakanalen bezit en daarmee nadrukkelijk het rechts-conservatieve geluid steunt. Waardoor er minder ruimte is voor andere visies op de wereld. Een angstbeeld, natuurlijk." Waarom is dat een "angstbeeld"? Creëert 'rechts geluid' een zekere mate van angst dan? Ik vind het nogal een voorbarige conclusie. Er zijn binnen de journalistiek linkse en rechtse politieke kleuren waarbij in het algemeen de traditionele media meer naar de linkse kleur neigt, zoals de NOS en in het geval van DPG Media De Volkskrant en Het Parool. En naar mijn mening leunt NU.nl ook tegen de linkse kleur aan. Dat kan en mag natuurlijk, maar om die reden is een 'rechtse kleur' in de media net zo belangrijk, zodat zaken ook van een andere kant belicht kunnen worden en de lezer daar zelf objectief in kan zijn.

C21: Ik denk dat er veel inhoudelijke fouten worden gemaakt omdat de redactie zeer subjectief schrijft. Het is bekend dat de meeste Nederlandse pers nogal links georiënteerd is

wat het schrijven van een objectief verhaal volgens mij best moeilijk maakt. Ik denk dat dan een neutrale start snel wordt overgenomen door eigen gedachten waardoor de inhoud niet helemaal meer een afspiegeling van de feiten is. In de uitleg over hoe links en rechts wordt neergezet bij nu.nl kan ik mij ook niet vinden. De enorme hang naar links verhindert hier volgens mij ook realisme. Ook het niet plaatsen van vele keurige reacties helpen niet echt om objectief over te willen komen.

C12: Als je nu.nl wil verbeteren zou ik meer verschillende meningen accepteren. Nu moeten de reacties vaak uit één hoek komen om geplaatst te worden. Wanneer het gaat om de oorlog in Oekraïne, worden pro Oekraïense reacties wel geplaatst, en veel pro Russische reacties niet. En er zijn ook Nederlanders die aan de kant van Rusland staan. Kijk eens op het platteland in Drenthe, bij mijn ouders en meerdere vrijstaande woningen zien je vlaggen van Rusland en spandoeken van Poetin. Die mensen bestaan echt, door ze hier geen platform te geven is het logisch dat ze minder vertrouwen hebben in de media. En dat zie je ook op Trustpilot waar ze na het niet plaatsen van een reactie meteen een review schrijven over nu.nl.

<https://nl.trustpilot.com/review/www.nu.nl>

E22: De stelligheid waarmee Nu.nl hier bij monde van Lindsay Morkink bepaalde claims over al dan niet desinformatie naar voren brengt, gecombineerd met de censuurdriven moderatie op hun reactieplatform, ondermijnt naar mijn mening juist de geloofwaardigheid van de berichtgeving. Door kritische stemmen via het huishoudreglement te onderdrukken en een eenzijdig narratief te hanteren, creëren ze niet alleen een vertekend beeld, maar roepen ze wat mij betreft ook vragen op over hun integriteit als nieuwsbron. Transparantie en open debat zijn essentieel voor betrouwbare berichtgeving; het negeren of onderdrukken van tegenargumenten doet juist afbreuk aan de geloofwaardigheid die ze trachten te waarborgen.

E30: Koning en lakeien. Dat wat de Koning betreft vertrouw ik de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de journalisten wel. Anders is dat gesteld wanneer het adverteerders betreft in mijn ogen. Want hoe onpartijdig kan je als journalist zijn wanneer je een stuk schrijft over een belangrijke adverteerder, wetende dat de adverteerders de enige bron van inkomsten zijn. Komt de onderste steen dan echt boven of? Ik zie op deze site regelmatig een adverteerder voorbijkomen die ook met enige regelmaat in het nieuws is op een minder positieve wijze. In hoeverre is dat van invloed op de wijze waarop wordt geschreven, is de nuancering dan wel correct? Dat is wat ik mij persoonlijk afvraag.

A25: Slordig van de redactie. Maar boetekleed correct aangetrokken. Maar wat ik echt kwalijk vind is dat zo'n 'kenniscentrum' zo'n rapport publiceert. Niks kenniscentrum. Gewoon amateurs zonder goede check and balances. Maar het wel typisch Nederlands: iedereen noemt zich tegenwoordig 'deskundige'. Kijk maar naar het aantal Amerikadeskundigen. Of klimaatwetenschappers. Dat zijn er in Nederland ook inmiddels vele duizenden. Tijd om hier aandacht te besteden redactie. En eens kritisch te kijken wie nou echt 'deskundig' is. Anders profileer ik mij straks als 'nieuwsbeoordelaardeskundige'.

E13: Ik begrijp dat moderatie in het algemeen lastig is. In dit geval zeer lastig. Meestal vind ik de moderatie heel goed. Ik heb oprechte waardering voor de openheid voor kritiek die er is. En ik ben niet jaloers op diegenen die dit werk moeten doen. En toch vind ik dat nu.nl bij Gaza de plank stelselmatig mis slaat. Ik vermoed geen kwade opzet, maar ik vind nu.nl in de praktijk partijdig voor Israel. Het is me meer dan 10 keer overkomen dat ik een feitelijke reactie geef, waarin ik getallen aandraag over het geweld in Gaza, en mijn reactie niet geplaatst wordt, totdat ik via de mail om opheldering vraag. Dat ligt dan aan de moderatie robot, maar het leidt ertoe dat bepaalde reacties minder vaak geplaatst worden (mailen kost tijd). Ook worden huisregels niet consistent toegepast. Ik wordt soms gevraagd om bronvermelding, onderbouwing of nuancering die ik wat overdreven zou vinden voor een wetenschappelijke publicatie, terwijl de standaard bij andere reacties beduidend lager ligt.

B1: Interessante post, temeer omdat ik vanochtend alweer tegen de eerste verbazing van het nieuwe jaar aanliep mbt het modereren. In een artikel waarin werd gesteld 'uit onderzoek blijkt dat', reageerde ik dat een link naar dat betreffende onderzoek een meerwaarde zou zijn, omdat 'uit onderzoek blijkt dat' steeds meer een loze kreet wordt. Zonder te weten uit welk onderzoek de bewering voortkomt, is het onmogelijk de validiteit van de bewering te verifiëren. Die reactie stond er een uur, en was toen opeens weg. Ik lees veel goede voornemens mbt transparantie e.d., en hoewel ik absoluut begrijp dat het modereren een monsterklus moet zijn, zou het echt een toevoeging zijn om te weten waarom een reactie precies niet aan de huisregels zou voldoen. Ik steek doorgaans veel tijd in de onderbouwing van mijn reacties, en het is echt frustrerend als die dan uiteindelijk om (mij) onduidelijke gronden niet eens geplaatst wordt. Verder eens met de mailschrijver, bedankt en de allerbeste wensen!

A33: Ik kan niet echt van mezelf beoordelen of ik in het midden zit. Ik probeer wel altijd respectvol te zijn en mij aan de huisregels te houden. Toch gebeurt het wel dat een reactie niet geplaatst wordt. Ik merk dan bij mijzelf een ongenoegen, alsof mij een (heel klein, maar toch) onrecht is aangedaan, zeker als ik andere, naar mijn mening veel extremere standpunten wel geplaatst zie worden. Er zal voor elke reactie die niet geplaatst wordt een reden zijn. Ik heb er echt totaal geen verstand van, maar is het heel veel meer werk om aan te geven dat een reactie niet geplaatst is en daarbij de reden ook met de reageerders te delen? Ik persoonlijk denk dat dit, vooral voor het midden en de mensen die bereid zijn hun mening bij te stellen, een leermoment en een verrijking van het platform zou kunnen zijn.

A4: Als dit jullie 'keek op de week' in termen van zelfreflectie is, vind ik dat nogal kortzichtig. Het afkappen van de - op voorhand ferme - discussie n.a.v aangenomen spreidingswet, was m.i. een véél grotere fout. Wat jullie 25 jaar geleden deden en wat jullie destijds anders en dus snel populair maakte dan de totaal verzuilde journalistiek van zowel destijds als tegenwoordig, was totale objectiviteit. Helaas zijn jullie tegenwoordig onderdeel van diezelfde verzuiling geworden en kiezen helaas in veel belangrijke zaken een kant... Het is mij om het even of ik het wel/niet met die kant eens ben (dat verschilt wel eens); als je feitelijk - dus objectief en journalistiek tot gaatje met kritiek op wat dan ook gaat - zou het niet zo duidelijk zijn... Het werd mij pas echt duidelijk tijdens Corona. Hoewel ik letterlijk wekelijkse RIVM verslag aan TK citeerde, wordt sindsdien bijvoorbeeld IEDERE reactie van mij gemodereerd!

E20: De nieuwsweergave in de artikelen komt mij regelmatig zeer selectief over, waarbij foto's en tekst stevast Israël In de verdachtenbank plaatst. Wat mij in de reacties opvalt is, dat enkelingen ontzettend veel ruimte krijgen om hun selectieve teksten met bijbehorende links te plaatsen, waardoor mede het vermoeden rijst, dat een soort van 'journalisten' deel lijken te nemen, die tot doel hebben Israël eenzijdig neer te zetten als agressor. Anderen die reageren krijgen regelmatig afwijzingen of lijken op een 'zwarte lijst' te staan, ondank dat voldaan wordt aan de 'spelregels'. De toelichting van de redactie hint daar ook op.

B2: Ik reageer niet meer op robot gecontroleerde forums. Dit is echt de doodsteek voor de menselijke creativiteit. Wie zich origineel uitdrukt zonder zich daarbij moreel of anderszins buiten de grenzen te begeven kan worden direct afgeserveerd. Je wordt monddood gemaakt. Deze robot-toestanden hebben me op Instagram bijna mijn abonnement gekost doordat ik in een citaat van Erasmus tegen de oorlog kennelijk verkeerde woorden noemde. Dit is een

verschrikkelijke, fatale en mensonwaardige ontwikkeling. Ik ga nu zelf een tijdschriftje beginnen...

A13: Met alle respect, maar jullie kunnen toch niet met droge ogen beweren dat Nu.nl een volledig objectief platform is? Objectiviteit is de heilige graal in de journalistiek, maar Nu is vooral een digitaal medium, de journalistieke waarde is doorgaans vrij beperkt en kun/mag je ook niet verwachten van een hypercommercieel platform als deze. Daar gaat die twee dagen training geen verschil in maken; het probleem zit al in de kern van de mensen die aantrekt, salarissen die je betaald, de vrijheid die je ze geeft en de monetaire belangen van een medium als DPG. Daarnaast is vrijwel ieder mens bevooroordeeld hetzij door geloof, opvoeding, sociale kringen, opleiding, achtergrond, persoonlijke voorkeur, gebrek aan feitelijke kennis etc. Bovenstaande is een objectieve kijk, mijn persoonlijke mening is dat Nu behoorlijk links is en de mening van redacteuren vooral gestoeld is op het aantal kliks en wat de sociale standaard zou moeten zijn (lees: niet per se reflectief voor de sociale verdeling)

C33: Ik vind dat NUnl doorgeschoten is in het blokkeren van discussies, zeker als je het stille midden aan het woord wilt laten. Het blokkeren van reacties maakt juist dat mensen hun mening niet kunnen geven en dus juist verder opkroppen. Gevolg polarisatie en verwijt dat NUnl bepaalde meningen stuurt. Immers in de teksten van de artikelen sijpelt net te vaak de mening van de schrijver door. Althans dat voelt soms zo, maar daar kun je dan niet over in dialoog gaan.

B22: Wat een onzin “vertellen hoe het wel zit”. Jullie schrijven een in “Cardiff geboren jongen”, daarmee weten jullie prima dat je daarmee suggereert dat het een blanke Welshman is, ook nadat de informatie rondom zijn niet westerse ouders bekend is blijven jullie deze informatie vaker niet dan wel vermelden net als in dit artikel. Die nou niet alsof je de hele waarheid spreekt als je bewust informatie weglaat. Dat draagt nu juist bij aan het wantrouwen van de media.

B25: Het is mij helaas ook opgevallen dat met enige regelmaat incorrecte informatie in artikelen staan. Soms is dit een kwestie van te pakkende koptekst willen plaatsen maar daarmee een vertekend beeld schetsen over de inhoud. Maar ook zie ik met enige regelmaat artikelen die niet correct vertaald zijn vanuit internationale persbureaus berichten. Ik hoop dat nu.nl door actief dit artikel te hebben geschreven zich ook meer bewust is dat dit het geval is.

Dat men meer en strenger naar artikelen moet kijken voor ze uitgebracht worden. Correctie achteraf kan altijd maar kwaad is dan al geschied. Mensen hebben de incorrecte info vaak voor lief genomen en de meeste die een artikel gelezen hebben kijken ze niet terug om te zien of er eventuele fouten instorten en of die gecorrigeerd zijn. Nu.nl blijft mijn fav Nederlandse nieuwssite maar steeds vaker ga ik aan de hand van artikel eerst via ground news app etc controleren of de inhoud correct is overgenomen. Doodzonde. Neem wat rust redactie.

C22: "Veel NUjij'ers zeggen in de reacties dat de zeventienjarige verdachte een asielzoeker is. Dit klopt niet; de politie laat namelijk in een persbericht weten dat de jongen is geboren in Cardiff, de hoofdstad van Wales. Ook een veelvuldig online gedeelde naam klopt niet." Waar de mensen ook een beetje vol van zijn is dat er geprobeerd wordt om te laten lijken of een Brit was die dit heeft gedaan. Na even Googlen op Engelse kranten en ook de telegraaf, kunnen we dan lezen dat het geen Britse jongen is maar dat de familie uit Rwanda komt. De mensen zijn migratie uit bepaalde gebieden gewoon zat lijkt me, teveel ellende met geweld en getraumatiseerde jonge mannen en vaak een mentaliteit en cultuur die gewoon slecht tot niet compatibel is met de Europese.

A1: Het is een zwakke bod als je regelmatig je sterke punten probeert te bevestigen, maar je vervolgens niet open staat voor anderen. Ik heb een vriendin in Oekraïne. En ja, ik gebruik haar vrij regelmatig om een beetje balans terug te brengen. Maar dan weigeren jullie het allemaal. Om welke niet nader te noemen regels. Jullie agenda is in mijn oogopslag wel degelijk belangrijker. En als dat niet zo is, leg het dan eens uit?

B16: NUjij is het kloppend hart van deze site. Zonder de reacties, kunnen we bij talloze andere nieuws outlets terecht. Volkomen logisch dus dat dit nieuw leven in is geblazen. De moderatie mag wat mij betreft echter wel beter. De ene keer worden reacties die duidelijk over de schreef gaan gewoon geplaatst en andere keren worden neutrale reacties niet geplaatst. De reden erachter weet je nooit, waardoor het lijkt alsof de redactie een duidelijk standpunt in de discussie neemt en andere meningen niet duldt. Dit is naar mijn mening voor verbetering vatbaar.

A5: "De kop van dit artikel is exemplarisch voor de inhoud. De inhoud gaat over de totale berichtgeving en de kop alleen over de kop.

Journalisten moeten alleen verifieerbare feiten weergeven. Dat betekent dat er aan beide zijden moet worden onderzocht wat waar is. Daar ging het de afgelopen vier jaar vaak ernstig mis. Er werd slecht vanuit één invalshoek bericht. Zelfs nu de feiten steeds vaker tonen dat de 'andere kant' soms echt wel gelijk had, haalt dat ook niet het nieuws. Objectieve berichtgeving vraagt ook dat je het verhaal vervolgt en nuanceert of bijstelt.."

B13: Heel makkelijk om alle kritiek weg te wuiven door te zeggen dat je het toch nooit goed kan dien. Dat zeg ik ook tegen mijn baas dan hoef ik nooit werkelijk te reflecteren. Grootste probleem is hier dat de feiten niet duidelijk zijn. Er zitten nauwelijks onafhankelijke journalisten in het gebied en alle informatie gebaseerd op burgers en NGO's en die hebben allemaal een belang. Je kan dat niet vanaf een bureauredactie verslaan door alleen Twitter te volgen en filmpjes te verifiëren. Het gaat om de foto's en filmpjes die je niet ziet, die niet gemaakt worden of niet gepubliceerd worden. De filmpjes en foto's uit net een andere hoek die een heel ander licht werpen op de zaak. Er moeten net als vroeger weer journalisten zo moedig zijn zelf naar het gebied te gaan en daar langdurig verblijven en ook helemaal ingevoerd zijn en hun contacten hebben.

D32: Opzich wel interessant; de titel kopt met "Vertrouwen in de maker..." Het zou fijn zijn als jullie (redactie) ook een keer de andere zijde bekijken en dat is die van de 'reaguurder'. Het is bekend dat veelal gebruik wordt gemaakt van bots om reacties te beoordelen op juiste (politiek correcte) inhoud. Ergens is dit goed, maar tegelijkertijd worden vaker de teksten die in de juiste context zijn geformuleerd niet getoond. Hierdoor valt m.i. vaker voor de 'reaguurder' een nadeel te ervaren. Wat houdt voor iemand die iets naar eer en geweten stelt of meedeelt nog in wat hij kwijt wil als het vrije woord in die zin niet als tolerant genoeg wordt ervaren? Anderzijds streven jullie wel als eerste naar de 'persvrijheid' in de breedste zin van het woord. Ik vind dat de discussie een stuk ruimer en breder gevoed mag worden dan jullie als nu.nl tot vandaag de dag toestaan. Begrijpende dat er situaties zijn die dit niet toelaten of iemand zich gekwetst kan voelen, tekst is platonisch dus ja.

A18: Ik vond het een goede zaak dat verslaggevers die kant op trokken, en met name iemand als Marieke bezochten. Deze dame is nl. het levende bewijs van iemand die doodleuk van mening is dat het Palestijnse volk niet erkend moet worden (ze noemt ze "aziaten") en de kolonisatie-politiek volledig gerechtvaardigd vindt. Een verre van constructieve houding. Maar het zet je wel aan het denken. Als je Palestijnen niet als "volk" erkent, waarom zou je

Joden dan wel als "volk" moet erkennen? Palestijnen zijn historisch altijd present geweest in de regio echter de meeste Israëli's stammen af van volkeren die met name gebieden van het huidige marokko, oekraïne, rusland en polen bestrijken. Vandaar ook de grote diversiteit in uiterlijke kenmerken. Goed dus dat dit soort types hun verhaal kunnen doen en wij onze mening kunnen nuanceren. Of beter nog, kunnen bijstellen.

A34: Al zo vaak advies (constructieve kritiek) gegeven op wat er beter kan, en hoe, maar daar wordt nooit iets mee gedaan. - Een overzicht van alle reacties die je hebt geplaatst - Terugkoppeling wanneer en waarom je reactie wordt geweigerd - Terugkoppeling wanneer en waarom je reactie wordt verwijderd - Een redelijk archief waarbij je makkelijk het nieuws van een week geleden erbij kunt pakken, of een jaar geleden, en niet de titel toevallig hebt weten te onthouden - Taalcontrole voor publicatie - Stoppen met publiceren van artikelen die nog niet af zijn, tenzij er echt een hoog publiek belang bij is En dit zijn enkel maar de dingen die ik me nu 1-2-3 kan bedenken, ik heb er nog wel 100. Deze website kan zó véél beter zijn...

D33: Ik heb als niet al te stil midden hier wel gereageerd. Dat is best moeilijk want ik weet niet welke woorden acceptabel zijn hier. Ik zal nooit schelden, maar soms moet je een woord gebruiken om iets te duiden en zit die tussen de verboden woorden en wordt je reactie niet geplaatst. Dus een oproep om hier als stil midden te reageren is soms tegen dovemans oren gericht. Want niet iedereen heeft zin om zijn reactie te herlezen of te herschrijven. En dan reageer je maar helemaal niet (meer).

B19: Alhoewel journalistiek juist bestaat uit het correct verzamelen van gegevens en feiten om deze vervolgens zonder enige kleuring weer te geven, ontbreekt het juist hier vaak bij nu aan. In het geval van Ali B heeft er inderdaad iemand zitten meeschrijven met wat er gezegd werd in de rechtszaal maar het merendeel van de artikelen wordt klakkeloos en zonder enige context uit andere media overgenomen. Juist het ontbreken van die context of de juiste gegevens en feiten maken dat maken lezers er van alles bij gaan verzinnen. Dat zie je dan ook in de reacties. In de minieme ruimte die er kennelijk is net als de 100 woorden artikelen kan je niet recht doen aan het verhaal dat verslagen moet worden.

C5: Ik lees dit artikel toch ook als een trousexcuus stuk. Ondanks dat de boodschap op een oprecht overkomende wijze gedetailleerd wordt toegelicht. Bij mij ontstaat deze beeldvorming doordat er in veel stukken (op dit meest gelezen nieuws medium) de mening

van de schrijver onlosmakelijk tussen de regels door schijnt. En dat is jammer en ontkracht de bedoelde nieuwsboodschap. Op het moment dat een journalist gaat schrijven moet de eigen mening uit staan. Hoe pro of anti wilders je ook bent. Hoeveel het milieu je ook aan het hart gaat. Niet alle "feiten" zijn "feiten" maar vaak zielige politieke vuurpijltjes.

B12: Ik vind de eerste alinea meteen al heel eng en schrikbarend. Daar wordt omschreven hoe "pro-Russische" berichten zeer ongewenst zijn. Oftewel.. de media bepaald wat er gedacht mag worden, of in ieder geval wat het publiek wel en niet mag weten. Er zijn heel veel redenen om pro-Russische gedachten te hebben, en niemand (en vooral de "vrije" pers niet) zou dit mogen censureren. Dit getuigt niet echt van vrije pers of vrijheid van meningsuiting naar mijn mening, toch?

C9: Het probleem van stevige woorden is dat je wel zeker moet weten dat je het bij het rechte eind hebt. In het geval van de Russische presidentsverkiezingen zal dit kloppen, maar waar ligt de grens? Toen politici eerder begonnen over het toeslagenschandaal, werden de klokkenluiders onterecht door de media weggezet als mensen die het verkeerd zagen. Stel je voor dat je dat met nog sterkere bewoordingen had gedaan, wat waren de gevolgen dan geweest? Gerolde koppen? De media hebben een bepaalde verantwoordelijkheid vind ik. Dat zit in tal van artikelen. Neem de huidige hetze tegen Boeing. Wanneer er een paneel ontbreekt, dat mogelijk bij een onderhoudsbeurt verkeerd is teruggezet, dan krijgt de fabrikant de schuld als een nieuwssite kopt "wéér probleem met Boeing". Idem met het wiel-incident, dat los stond van het eerder verloren paneel (wél een probleem bij de fabrikant). Voorts: harde woorden dragen bij aan polarisatie. Die kant moeten we niet op. Wij allemaal niet.

C19: Ook ik heb me geërgerd aan de bijna "story/ prive achtige" verslaggeving van deze zaak. Waarom zou ik al die details moeten weten over wat er allemaal gebeurd zou zijn, het interesseert mij niet en ik wil het eigenlijk niet weten. Ik heb dan ook geprobeerd zo veel mogelijk niet te lezen maar dat is bijna onmogelijk omdat het iedere keer weer breed uitgemeten wordt. Dus ik heb helaas toch nog te veel ervan meegekregen naar mijn eigen zin. Wat mij betreft hadden we alleen gehoord dat de rechtszaak begonnen was en had de rest zich afgespeeld achter gesloten deuren. Daarna de strafeis en de al dan niet opgelegde straf. Dat was wat mij betreft genoeg geweest. Het lijkt mij ook beter voor alle betrokkenen, zowel voor Ali B. als voor de betrokken dames. Ik vind het onderwerp grensoverschrijdend gedrag een belangrijk onderwerp want het gebeurt te vaak maar ik vind het niet kies om al die hele

persoonlijke verhalen iedere keer maar open en bloot met alle smeulige details te moeten weergeven.

B5: “ "Het was een Israëlische luchtaanval", zei die groepering. Daar gingen wij eerst in mee met onze kop, maar later werd duidelijk dat de bewijzen iets anders zeiden. “ En hebben jullie daarna nog bericht toen bleek dat die bewijzen helemaal niets anders zeiden? Op dit soort momenten zijn jullie niets anders dan de eerst beste sensatiekrant. En nog steeds leren jullie er niet van. Het wordt tijd dat Nu.nl een keuze gaat maken. Of ze blijft de sensatiekrant die ze is, of ze gaat serieus en professioneel journalistiek bedrijven.

E3: Liever de diepte in Oke, maar de meeste berichten die ik lees over een onderwerp waar ik vrij veel vanaf weet, Bitcoin, lees ik verschillende fouten of cruciale missende nuance. De recente berichtgeving om het watergebruik van Bitcoin werd een-op-een overgenomen van andere media, terwijl er genoeg druk van anderen kwam om duidelijk te maken dat het artikel van Dhr. de Vries waarop het gebaseerd was, totaal niet deugde. Dat wordt dan niet later gerectificeerd, en het artikel is eenvoudig vindbaar in zijn huidige staat. De werkwijze van nieuws klakkeloos overnemen als een concurrent het heeft geplaatst, of zelfs gewoon betaalde nieuwsberichten zomaar overnemen zonder dat de redactie een controle doet of de inhoud klopt is wat mensen langzaam van deze media af migreert naar andere platformen (die op zijn minst duidelijk discussie tonen). De community notes feature van X bijvoorbeeld is zeer geslaagd.

D14: Ik snap dat jullie je het jezelf graag makkelijk maken: abonnementje op het ANP, AP en Reuters. Af en toe wat herschrijven maar vooral zo snel en zo veel mogelijk publiceren. Punt is alleen dat 99% van de mensen niet zoveel geven om wat er aan de andere kant van de wereld gebeurt, zelfs al geef je het een wat ‘persoonlijker’ gezicht.... Mensen mijden nieuws niet vanwege de negativiteit maar omdat het totaal niet relevant is in hun leven. Veel mensen lezen het wel want kantoorbaan en je moet toch ergens de tijd mee doden maar nog steeds niet relevant. Het is bijzonder dat jullie dit niet lijken te snappen.

D25: "Een betere vraag was geweest: klopt dit wel?" "Journalistieke vragen stellen is onze kerntaak" dan hebben jullie het eindelijk begrepen en pas dit nou eens toe op onderwerpen die iets dieper geworteld zitten in de samenleving dan een rapport over iemand tevredenheid over zijn of haar seksleven. Oekraïne vs. Rusland, China vs Taiwan, Harris vs. Trump. Durf

kritisch te zijn op alles wat je gevoerd wordt als waarheid. Niet achterdochtig of paranoïde doen, maar ga na of iets daadwerkelijk klopt en maak een feitelijk verslag of het de journalist persoonlijk of op politiek vlak wel of niet bekoren kan vind ik totaal irrelevant, dus hoeft dat ook niet door te schemeren.

Appendix C

Appendix C1 – open codering

Code	Comment	Grounded
○ achterhouden	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie opzettelijk nieuws of belangrijke informatie achterhoudt.	11
○ activisme	Publiekslid vindt dat activisme de boventoon voert bij een nieuwsorganisatie, of dat activisten te vak aan het woord komen.	1
○ afhankelijk	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van...	25
○ agenda	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie een ideologisch/politiek/cultureel etc. agenda doordrukt, en de samenleving wil vormen naar hun visie.	6
○ andere bronnen	Een publiekslid gebruikt andere/alternatieve bronnen naast nieuwsorganisatie om beter beeld te krijgen.	9
○ argwaan	Een publiekslid uit argwaan richting nieuwsorganisatie of hun producten.	1
○ bevooroordeeld		8
○ bewerking/manipulatie	Een publiekslid bekritiseert nieuwsorganisatie/pers wegens het manipuleren van beeldmateriaal.	1
○ bots	Een publiekslid laat zich negatief uit over externe/"vijandige" bots of accounts in de reacties.	1
○ bronvermelding	Publiekslid vraagt om bron bij artikel.	1
○ bureau	Een publiekslid bekritiseert nieuwsorganisatie dat nieuwsproducten niet goed zijn door journalistiek te bedrijven van achter hun bureau of door niet in the field te zijn.	1
○ censuur	Een publiekslid vindt dat het handelen van de nieuwsorganisatie een vorm van censuur is.	5
○ emotioneel	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie op de emoties van het publiek inspeelt.	6
○ fantasieloos	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie geen inspiratie of fantasie heeft, en maar wat plaatst zonder er veel gedachte aan te schenken.	1
○ focus verkeerd	Een publiekslid vindt dat een nieuwsartikel te weinig aandacht schenkt aan relevantere aspecten.	9
○ fouten	Volgens een publiekslid bevatten één of meerdere artikelen fouten.	14
○ frustratie door moderatie	Een publiekslid is gefrustreerd door moderatie van de nieuwsorganisatie.	11
○ geen antwoord	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie geen antwoord geeft op vragen van het publiek.	1

○ geen balans	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie niet gebalanceerd is in hun berichtgeving, of dat zij "oneerlijk" zijn in hun berichtgeving over "de ene" vs. "de ander"	16
○ geen context/nuance	Publiekslid vindt dat nodige context of nuancering ontbreekt bij nieuws/artikelen.	13
○ geen controle	Een publiekslid klaagt dat de informatie in nieuwsartikelen niet of slecht vooraf wordt gecontroleerd door nieuwsorganisatie.	4
○ geen geloofwaardigheid berichtgeving	Een publiekslid zegt geen geloofwaardigheid te hebben in berichtgeving van nieuwsorganisatie.	1
○ geen geloofwaardigheid bron	Een publiekslid zegt geen geloofwaardigheid te hebben in bron van nieuwsorganisatie, of nieuwsorganisatie als bron zelf	8
○ geen geloofwaardigheid medium	Een publiekslid zegt geen geloofwaardigheid te hebben in een bepaald nieuwsmedium.	1
○ geen interesse	Een publiekslid heeft geen interesse in een bepaald nieuwsonderwerp.	6
○ geen moeite	Een publiekslid steekt geen moeite (meer) in reacties.	1
○ geen nieuws andere hoek/kant	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie geen nieuws plaatst of mensen laat spreken van de "andere kant" of "tegenpartij", of als dit niet met hun mening overeenkomt.	8
○ geen rectificatie	Een publiekslid klaagt dat een artikel met fouten/gebrekkige informatie niet later wordt gerectificeerd door nieuwsorganisatie.	6
○ geen respect	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie geen respect toont naar hun publiek.	2
○ geen terughoudendheid	Een publiekslid vindt dat een artikel te veel onnodige informatie heeft, en dat een nieuwsorganisatie meer terughoudendheid hierin moet tonen.	4
○ geen transparantie	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie niet transparant is over de fouten die ze maken, waarom ze die maken, of de gedachte achter hun beslissingen.	6
○ geen vertrouwen artikelen	Een publiekslid zegt geen vertrouwen te hebben in artikelen.	1
○ geen vertrouwen medium	Een publiekslid zegt geen/weinig vertrouwen te hebben in een bepaald nieuwsmedium.	1
○ geen vertrouwen pers	Een publiekslid zegt geen of minder vertrouwen te hebben in de pers, nieuwsmedia, journalistiek, etc.	2
○ geen zeggenschap	Een publiekslid voelt zich minder vrij, democratisch, of verliest hun gevoel van zeggenschap.	7

○ gestopt met reageren	Een publiekslid is gestopt met het achterlaten van reacties op artikelen, of overweegt dit.	3
○ herhaling	Publiekslid klaagt over het hergebruik van oude nieuwsberichtgeving van nieuwsorganisatie.	1
○ huisregels	Een reactie voldoet aan huisregels.	7
○ hypocriet	Een publiekslid vindt de acties of statements van nieuwsorganisatie/media hypocriet.	8
○ integriteit	Publiekslid trekt integriteit nieuwsorganisatie in twijfel.	2
○ interpersoonlijk	Publiekskritiek richting een specifiek persoon.	20
○ intimidatie	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie/media/pers intimiderend is.	1
○ jodenjacht	Publiekslid gelooft dat nieuwsberichtgeving van nieuwsorganisatie jodenjacht heeft veroorzaakt.	1
○ kinderen	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie hen behandelt als kinderen, of en behandelt op een algemeen kinderlijke/ondergeschikte manier.	3
○ kortzichtig	Een publiekslid vindt de nieuwsorganisatie kortzichtig.	1
○ kwaadwillig	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie zich opzettelijk kwaadwillig gedraagt, of kwade bedoelingen heeft.	1
○ links	Een publiekslid vindt nieuwsorganisatie overwegend links op het politieke spectrum.	4
○ lui	Een publiekslid vindt de nieuwsorganisatie lui.	2
○ mening	Publiekslid vindt dat persoonlijke mening doorschemert in nieuwsberichtgeving.	9
○ mening voorgelegd	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie een mening voordraagt of opdringt, en publiek de kans niet geeft om zelf feiten te interpreteren of meningen te vormen.	8
○ migratie platform	Een publiekslid migreert naar andere nieuwsplatformen.	1
○ moderatie fout	Een publiekslid klaagt dat moderatie algemeen kwalijk of foutief is.	2
○ moderatie inconsistent	Een publiekslid klaagt dat moderatie niet consistent is in het toepassen van (huis)regels, of dat sommige verkeerde reacties doorgelaten worden terwijl goede reacties worden gemodereerd.	13
○ moderatie niet streng genoeg	Een publiekslid vindt dat de moderatie van nieuwsorganisatie niet streng genoeg is.	1
○ moeite	Een publiekslid steekt veel moeite in reacties.	3
○ niet feitelijk	Publiekslid vindt dat de focus in artikelen niet op (harde) feiten ligt.	15
○ niet internationaal	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie niet internationaal genoeg georiënteerd is in hun nieuwsberichtgeving.	1

○ niet kritisch	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie zich niet kritisch genoeg opstelt tegenover andere partijen.	6
○ niet luisteren	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie niet luistert naar hun publiek.	6
○ niet openstaan voor anderen	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie niet openstaat voor anderen of andere meningen.	9
○ niet professioneel	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie niet professioneel is.	1
○ niet representatief INT	Een publiekslid vindt dat nieuwsberichtgeving geen goede representatie/weergave is van de totale/algemene bevolking, of van de meningen die zij hebben.	7
○ niet representatief NL	Een publiekslid vindt dat nieuwsberichtgeving geen goede representatie/weergave is van de totale Nederlandse bevolking, of van de meningen die zij hebben.	7
○ niet zorgvuldig	Publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie niet zorgvuldig is bij het schrijven van nieuwsartikelen.	3
○ nieuwskop niet neutraal	De nieuwskop van een artikel is sturend, misleidend, provocerend, of algemeen niet feitelijk.	12
○ nieuwsmijding	Publiekslid vermijdt bewust nieuws van nieuwsorganisatie.	1
○ normaliseren/matigen extremisme	Publiekslid klaagt dat nieuwsorganisatie een extreem/radicaal persoon, entiteit, organisatie, bron, etc. te veel matigt.	7
○ nu bepaalt	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie bepaalt wanneer iets relevant/interessant is voor het publiek.	3
○ onderwerp bepaalt moderatie	Een publiekslid vindt dat het onderwerp van een artikel bepalend is voor de moderatie van de reacties.	3
○ onderwerp reactie bepaalt moderatie	Een publiekslid vindt dat het onderwerp van een reactie bepaalt hoe deze gemodereerd zal worden.	6
○ onfatsoenlijk	Publiekslid vindt nieuwsorganisatie/nieuwsmedia/pers onfatsoenlijk.	1
○ onrechtvaardig	Publiekslid vindt dat hen onrecht is aangedaan door nieuwsorganisatie.	1
○ overschrijven	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie nieuwsberichtgeving overneemt van andere media met weinig/geen eigen inbreng.	5
○ paragraaf niet neutraal	Een paragraaf is sturend, misleidend, of algemeen niet feitelijk.	1
○ polarisatie	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie door hun handelen zorgen voor polarisatie, of een tweedeling in de samenleving.	6

o pomp		Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie zich te veel richt op het massaal uitpompen van nieuwsproducten.	1
o praat met vrienden		Een publiekslid praat met vrienden of kennissen over onderwerp nieuwsartikel.	2
o reactie gemodereerd		Een of meerdere reacties van een publiekslid zijn gemodereerd door moderatie.	2
o reactie geweigerd		Een of meerdere reacties van een publiekslid zijn geweigerd voor plaatsing door moderatie.	8
o reactie niet geplaatst		Een of meerdere reacties van een publiekslid zijn niet geplaatst op het forum.	11
o reactie verwijderd/verdwenen		Een of meerdere reacties van een publiekslid zijn verdwenen of verwijderd na het plaatsen.	6
o reacties uitgeschakeld		Een publiekslid klaagt over het geheel uitschakelen van reacties onder een artikel.	9
o recalcitrant		Een publiekslid geeft aan zich recalcitrant/tegendraads op te stellen tegenover de boodschap van een nieuwsartikel.	0
o redactie		Publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie...	15
o riooljournalistiek		Een publiekslid vindt een nieuwsorganisatie doen aan praktijken van riooljournalistiek.	2
o robot		Een publiekslid laat zich negatief uit over het gebruik van bots door nieuwsorganisatie.	8
o robot afwijking		Publiekslid klaagt dat de bot van nieuwsorganisatie een bepaalde politieke leuning/afwijking heeft.	2
o roem		Een publiekslid vindt dat de schrijver/journalist achter een nieuwsbericht dit deed voor roem/aandacht.	1
o selectief		Publiekslid vindt nieuwsberichtgeving selectief, of dat het wordt 'ge-cherrypicked'	3
o sensatie		Een publiekslid vindt een nieuwsbericht te sensationeel of dramatisch.	5
o slecht excuus		Een publiekslid neemt geen genoegen met excuses of spijtbetuigingen van nieuwsorganisaties bij hun zelfreflectie/aflegging van verantwoording.	3
o slechte rectificatie		Publiekslid heeft kritiek op een artikel-rectificatie: te laat, weinig zin, gevolg van slordigheid, etc.	3
o slechte zelfreflectie		Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie slechte zelfreflectie heeft, of dat dit geheel ontbreekt.	4
o stemmingmakerij		Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie/media doet aan stemmingmakerij, of het bewust opjagen/ophitsen van verschillende groepen.	1
o sturing		Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie de meningen van publiek stuurt/wil sturen.	5

○ subjectief	Geen scheiding van feit en mening. Een nieuwsorganisatie of journalist lieert zich aan één bepaalde kant van een maatschappelijk onderwerp (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61).	19
○ taal	Een publiekslid klaagt over taalkundige- of grammaticale fouten.	2
○ te politiek correct	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie zich te politiek correct gedraagt.	2
○ te snel	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie te snel of haastig nieuws publiceert.	2
○ te veel context/nuance	Publiekslid vindt nieuwsorganisatie te genuanceerd schrijft, of bepaalde kernaspecten hierdoor uit het oog verliest.	2
○ te veel onderwerp	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie te veel aandacht besteedt aan een bepaald onderwerp.	18
○ te veel uitlichting	Bepaalde reacties worden te veel uitgelicht door nieuwsorganisatie.	2
○ te weinig onderwerp	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie te weinig aandacht besteedt aan een bepaald onderwerp.	19
○ te weinig uitlichting	Bepaalde reacties worden te weinig uitgelicht door de nieuwsorganisatie.	1
○ twijfel artikel	Publiekslid trekt artikel in twijfel.	2
○ twijfel onderzoek	Publiekslid trekt onderzoek in twijfel.	3
○ verschil	Een publiekslid heeft kritiek op de verschillen in berichtgeving of behandeling tussen...	17
○ versimpeling	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie hun nieuwsberichtgeving taalkundig te simpel maakt.	1
○ vertaling	Publiekslid kijkt niet positief naar vertaling van nieuwsberichtgeving door nieuwsorganisatie.	2
○ vertekend beeld	Publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie een vertekend beeld schetst van de werkelijkheid.	5
○ verwarring	Een publiekslid is verward over...	5
○ voorkeur moderator	Een publiekslid gelooft dat moderatie is uitgevoerd op basis van de persoonlijke voorkeuren van de moderator.	8
○ vraag om uitleg	Een publiekslid vraagt om uitleg van een nieuwsorganisatie.	11
○ vroeger objectief	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie vroeger objectiever was, en dat het daarin is verslechterd sinds toen.	2
○ vroeger onafhankelijk	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie vroeger onafhankelijker was, en dat het daarin is verslechterd sinds toen.	1
○ VW	Verwachtingen van het publiek over hoe journalisten of nieuwsorganisaties te werk zouden moeten gaan.	12

○ wantrouwen		Publiekslid zegt (algemeen) wantrouwen te hebben.	1
○ wantrouwen pers		Publiekslid zegt wantrouwen te hebben in de pers, nieuwsmedia, journalistiek, etc.	1
○ woordkeuze		Een publiekslid bekritiseert nieuwsorganisatie om woordkeuze.	5
○ zwarte lijst		Een publiekslid beweert dat hun reacties standaard / bijna altijd gemodereerd/verwijderd etc. worden, zonder geldige reden.	2
afhankelijk	○ analytics	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van analytische data als hits, weergaven, shares, algoritmen, etc.	8
afhankelijk	○ inkomsten	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van inkomsten.	8
afhankelijk	○ advertenties/reclame	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van advertenties of reclame(bureaus).	6
afhankelijk	○ politiek	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van politiek of overheden.	6
afhankelijk	○ onderwerp	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van het nieuwsonderwerp, of er iets mee te maken heeft.	4
afhankelijk	○ conglomeraat	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van het bedrijf of conglomeraat waar het onderdeel van is.	3
afhankelijk	○ aandeelhouders	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van aandeelhouders.	1
bevooroordeeld	○ politiek	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie bevooroordeeld is op het gebied van politiek.	7
bevooroordeeld	○ algemeen	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie algemeen bevooroordeeld is.	1
bevooroordeeld	○ cultuur	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie bevooroordeeld is op het gebied van cultuur.	1
bevooroordeeld	○ klimaat	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie bevooroordeeld is op het gebied van klimaat.	1
interpersoonlijk	○ journalist	Publiekslid klaagt specifiek over een of meerdere journalisten.	8
interpersoonlijk	○ schrijver	Publiekslid klaagt specifiek over een of meerdere schrijvers.	6
interpersoonlijk	○ redacteur	Publiekslid klaagt specifiek over een of meerdere redacteurs.	5
interpersoonlijk	○ hoofdredacteur	Publiekslid klaagt specifiek over de hoofdredacteur van een nieuwsorganisatie.	2
redactie	○ subjectief	Publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie subjectief.	7

redactie	o dom	Publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie dom of onwetend.	2
redactie	o eigenwijs	Publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie eigenwijs, of dat deze opzettelijk niet willen veranderen.	1
redactie	o hypocriet	Publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie hypocriet.	1
redactie	o laf	Publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie laf.	1
redactie	o naïef	Publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie naïef.	1
redactie	o onverschillig	Publiekslid vindt dat redactie onverschillig is, en niet geeft om hun fouten, of het rechtzetten ervan.	1
redactie	o slordig	Publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie slordig.	1
verschil	o isr-pal	Een publiekslid heeft kritiek op de verschillen in berichtgeving tussen Israël en Palestina/Gaza door nieuwsorganisatie.	10
verschil	o links-rechts	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie politiek links vs. rechts niet gelijk behandelt.	5
verschil	o oek-rus	Een publiekslid heeft kritiek op de verschillen in berichtgeving tussen Oekraïne en Rusland door nieuwsorganisatie.	3
verwarring	o afkeuring	Publiekslid begrijpt niet waarom hun reactie niet is toegelaten of verwijderd.	3
verwarring	o moderatie	Publiekslid is verward over bepaalde beslissingen door moderatie.	2
VW	o objectief	Een publiekslid vindt dat de mening van een journalist bij nieuwsberichtgeving uit moet staan, en geheel objectief moet zijn.	3
VW	o verifieerbare feiten	Een publiekslid vindt dat journalisten alleen verifieerbare feiten en gebeurtenissen moeten weergeven.	2
VW	o anti-polarisatie	Een publiekslid vindt dat de journalistiek haar best moet doen om niet bij te dragen aan polarisatie.	1
VW	o censuur	Een publiekslid vindt dat de journalistiek geen enkele mening zou moeten weren of censureren, en vrijheid van meningsuiting zou moeten nastreven.	1
VW	o fatsoen	Een publiekslid vindt dat journalisten de verantwoordelijkheid hebben om zich fatsoenlijk te gedragen.	1
VW	o gedegenheid	Publiekslid vindt dat de journalistiek zich moet richten op gedegen, gegrond, en kwalitatief goed nieuws.	1

VW	○ kritisch	Een publiekslid vindt dat de journalistiek zich kritisch moet opstellen tegenover andere partijen.	1
VW	○ locatie	Een publiekslid vindt dat journalisten op locatie moeten verslaggeven (ook in oorlog), en daar diepe connecties en relaties moeten opbouwen. Geen parachuteverslaggeving.	1
VW	○ taal	Publiekslid vindt dat taal op een minimale moeilijkheidsgraad moet worden aangeboden/geschreven.	1

Appendix C2 – axiale codering

Open codering	Omschrijving	Axiale codering
kortzichtig	Een publiekslid vindt de nieuwsorganisatie kortzichtig. ^{P} _{SEP}	aansprakelijkheid / verantwoordelijkheid
slecht excuus	Een publiekslid neemt geen genoegen met excuses of spijtbetuigingen van nieuwsorganisaties bij hun zelfreflectie/aflegging van verantwoording. ^{P} _{SEP}	aansprakelijkheid / verantwoordelijkheid
slechte rectificatie	Een publiekslid heeft kritiek op een artikel-rectificatie: te laat, weinig zin, gevolg van slordigheid, etc. ^{P} _{SEP}	aansprakelijkheid / verantwoordelijkheid
redactie: eigenwijs	Een publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie eigenwijs, of dat deze opzettelijk niet willen veranderen. ^{P} _{SEP}	aansprakelijkheid / verantwoordelijkheid interpersoonlijk vertrouwen
redactie: onverschillig	Een publiekslid vindt dat redactie onverschillig is, en niet geeft om hun fouten, of het rechtzetten ervan. ^{P} _{SEP}	aansprakelijkheid / verantwoordelijkheid interpersoonlijk vertrouwen
moderatie niet streng genoeg	Een publiekslid vindt dat de moderatie van nieuwsorganisatie niet streng genoeg is.	aansprakelijkheid / verantwoordelijkheid moderatie / commentaar
slechte zelfreflectie	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie slechte zelfreflectie heeft, of dat dit geheel ontbreekt. ^{P} _{SEP}	aansprakelijkheid / verantwoordelijkheid transparantie / openheid
bureaujournalistiek	Een publiekslid bekritiseert nieuwsorganisatie dat nieuwsproducten niet goed zijn door journalistiek te bedrijven van achter hun bureau of door niet <i>in the field</i> te zijn.	bekwaamheid
focus verkeerd	Een publiekslid vindt dat een nieuwsartikel te weinig aandacht schenkt aan relevantere aspecten. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid
fouten	Volgens een publiekslid bevatten één of meerdere artikelen fouten. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid
geen context/nuance	Een publiekslid vindt dat nodige context of nuancering ontbreekt bij nieuws/artikelen. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid
jodenjacht	Een publiekslid gelooft dat nieuwsberichtgeving van nieuwsorganisatie jodenjacht heeft veroorzaakt. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid

niet kritisch	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie zich niet kritisch genoeg opstelt tegenover andere partijen. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid
te veel context/nuance	Een publiekslid vindt nieuwsorganisatie te genuanceerd schrijft, of bepaalde kernaspecten hierdoor uit het oog verliest. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid
geen rectificatie	Een publiekslid klaagt dat een artikel met fouten/gebreekte informatie niet later wordt gerectificeerd door nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid aansprakelijkheid/verantwoordelijkheid
redactie: dom	Een publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie dom of onwetend. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid interpersoonlijk vertrouwen
redactie: naïef	Een publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie naïef. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid interpersoonlijk vertrouwen
redactie: slordig	Een publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie slordig. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid interpersoonlijk vertrouwen kwaliteit
fantasieloos	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie geen inspiratie of fantasie heeft, en maar wat plaatst zonder er veel gedachte aan te schenken. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid kwaliteit
moderatie fout	Een publiekslid klaagt dat moderatie algemeen kwalijk of foutief is. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid kwaliteit moderatie / commentaar
normaliseren/matigen extremisme	Een publiekslid klaagt dat nieuwsorganisatie een extreem/radicaal persoon, entiteit, organisatie, bron, etc. te veel matigt. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid objectiviteit
lui	Een publiekslid vindt de nieuwsorganisatie lui. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid professionaliteit
VW: kritisch	Een publiekslid vindt dat de journalistiek zich kritisch moet opstellen tegenover andere partijen. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid verwachtingen
VW: locatie	Een publiekslid vindt dat journalisten op locatie moeten verslaggeven (ook in oorlog), en daar diepe connecties en relaties moeten opbouwen. Geen parachuteverslaggeving. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid verwachtingen
geen controle	Een publiekslid klaagt dat de informatie in nieuwsartikelen niet of slecht vooraf wordt gecontroleerd door nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	bekwaamheid zelfregulering
geen geloofwaardigheid berichtgeving	Een publiekslid zegt geen geloofwaardigheid te hebben in berichtgeving van nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	berichtgeloofwaardigheid
niet feitelijk	Een publiekslid vindt dat de focus in artikelen niet op (harde) feiten ligt. ^{P} _{SEP}	berichtgeloofwaardigheid objectiviteit
geen geloofwaardigheid bron	Een publiekslid zegt geen geloofwaardigheid te hebben in bron van nieuwsorganisatie, of nieuwsorganisatie als bron zelf.	brongeloofwaardigheid
twijfel onderzoek	Een publiekslid trekt onderzoek in twijfel. ^{P} _{SEP}	brongeloofwaardigheid
geen antwoord	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie geen antwoord geeft op vragen van het publiek. ^{P} _{SEP}	gehoor / erkenning publiek

niet luisteren	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie niet luistert naar hun publiek. ^[P] _[SEP]	gehoor / erkenning publiek
gestopt met reageren	Een publiekslid is gestopt met het achterlaten van reacties op artikelen, of overweegt dit. ^[P] _[SEP]	gehoor / erkenning publiek moderatie / commentaar
geen zeggenschap	Een publiekslid voelt zich minder vrij, democratisch, of verliest hun gevoel van zeggenschap. ^[P] _[SEP]	gehoor / erkenning publiek vrijheid
achterhouden	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie opzettelijk nieuws of belangrijke informatie achterhoudt. ^[P] _[SEP]	integriteit
bewerking/manipulatie	Een publiekslid bekritiseert nieuwsorganisatie/pers wegens het manipuleren van beeldmateriaal. ^[P] _[SEP]	integriteit
integriteit	Een publiekslid trekt integriteit nieuwsorganisatie in twijfel. ^[P] _[SEP]	integriteit
selectief	Een publiekslid vindt nieuwsberichtgeving selectief, of dat het wordt 'ge-cherry-picked'	integriteit
redactie: hypocriet	Een publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie hypocriet. ^[P] _[SEP]	integriteit interpersoonlijk vertrouwen voorspelbaarheid
vertekend beeld	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie een vertekend beeld schetst van de werkelijkheid. ^[P] _[SEP]	integriteit objectiviteit
VW: censuur	Een publiekslid vindt dat de journalistiek geen enkele mening zou moeten weren of censureren, en vrijheid van meningsuiting zou moeten nastreven. ^[P] _[SEP]	integriteit objectiviteit verwachtingen
interpersoonlijk: hoofdredacteur	Een publiekslid klaagt specifiek over de hoofdredacteur van een nieuwsorganisatie. ^[P] _[SEP]	interpersoonlijk vertrouwen
interpersoonlijk: journalist	Een publiekslid klaagt specifiek over een of meerdere journalisten. ^[P] _[SEP]	interpersoonlijk vertrouwen
interpersoonlijk: redacteur	Een publiekslid klaagt specifiek over een of meerdere redacteurs. ^[P] _[SEP]	interpersoonlijk vertrouwen
interpersoonlijk: schrijver	Een publiekslid klaagt specifiek over een of meerdere schrijvers. ^[P] _[SEP]	interpersoonlijk vertrouwen
redactie: subjectief	Een publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie subjectief. ^[P] _[SEP]	interpersoonlijk vertrouwen objectiviteit
redactie: laf	Een publiekslid vindt de redactie van een nieuwsorganisatie laf. ^[P] _[SEP]	interpersoonlijk vertrouwen welwillendheid
pomp	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie zich te veel richt op het massaal uitpompen van nieuwsproducten. ^[P] _[SEP]	kwaliteit
riooljournalistiek	Een publiekslid vindt een nieuwsorganisatie doen aan praktijken van riooljournalistiek. ^[P] _[SEP]	kwaliteit

taal	Een publiekslid klaagt over taalkundige- of grammaticale fouten. ^{[P]_{SEP}}	kwaliteit
te snel	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie te snel of haastig nieuws publiceert. ^{[P]_{SEP}}	kwaliteit
niet zorgvuldig	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie niet zorgvuldig is bij het schrijven van nieuwsartikelen. ^{[P]_{SEP}}	kwaliteit bekwaamheid
overschrijven	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie nieuwsberichtgeving overneemt van andere media met weinig/geen eigen inbreng. ^{[P]_{SEP}}	kwaliteit bekwaamheid
VW: gedegenheid	Een publiekslid vindt dat de journalistiek zich moet richten op gedegen, gegrond, en kwalitatief goed nieuws. ^{[P]_{SEP}}	kwaliteit verwachtingen
VW: taal	Een publiekslid vindt dat taal op een minimale moeilijkheidsgraad moet worden aangeboden/geschreven. ^{[P]_{SEP}}	kwaliteit verwachtingen
herhaling	Een publiekslid klaagt over het hergebruik van oude nieuwsberichtgeving van nieuwsorganisatie. ^{[P]_{SEP}}	kwaliteit voorspelbaarheid
geen terughoudendheid	Een publiekslid vindt dat een artikel te veel onnodige informatie heeft, en dat een nieuwsorganisatie meer terughoudendheid hierin moet tonen. ^{[P]_{SEP}}	kwaliteit zelfregulering
geen geloofwaardigheid medium	Een publiekslid zegt geen geloofwaardigheid te hebben in een bepaald nieuwsmedium.	mediumgeloofwaardigheid
geen vertrouwen medium	Een publiekslid zegt geen/weinig vertrouwen te hebben in een bepaald nieuwsmedium. ^{[P]_{SEP}}	mediumgeloofwaardigheid
twijfel artikel	Een publiekslid trekt artikel in twijfel. ^{[P]_{SEP}}	mediumgeloofwaardigheid
frustratie door moderatie	Een publiekslid is gefrustreerd door moderatie van de nieuwsorganisatie. ^{[P]_{SEP}}	moderatie / commentaar
geen moeite	Een publiekslid steekt geen moeite (meer) in reacties. ^{[P]_{SEP}}	moderatie / commentaar
moeite	Een publiekslid steekt veel moeite in reacties. ^{[P]_{SEP}}	moderatie / commentaar
reactie gemodereerd	Een of meerdere reacties van een publiekslid zijn gemodereerd door moderatie. ^{[P]_{SEP}}	moderatie / commentaar
reactie geweigerd	Een of meerdere reacties van een publiekslid zijn geweigerd voor plaatsing door moderatie. ^{[P]_{SEP}}	moderatie / commentaar
reactie niet geplaatst	Een of meerdere reacties van een publiekslid zijn niet geplaatst op het forum. ^{[P]_{SEP}}	moderatie / commentaar
reactie verwijderd/verdwenen	Een of meerdere reacties van een publiekslid zijn verdwenen of verwijderd na het plaatsen. ^{[P]_{SEP}}	moderatie / commentaar

reacties uitgeschakeld	Een publiekslid klaagt over het geheel uitschakelen van reacties onder een artikel. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar
robot	Een publiekslid laat zich negatief uit over het gebruik van bots door nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar
verwarring: afkeuring	Een publiekslid begrijpt niet waarom hun reactie niet is toegelaten of verwijderd. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar
verwarring: moderatie	Een publiekslid is verward over bepaalde beslissingen door moderatie. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar
te veel uitlichting	Bepaalde reacties worden te veel uitgelicht door nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar gehoor / erkenning publiek
te weinig uitlichting	Bepaalde reacties worden te weinig uitgelicht door de nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar gehoor / erkenning publiek
robot afwijking	Een publiekslid klaagt dat de bot van nieuwsorganisatie een bepaalde politieke leuning/afwijking heeft. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar objectiviteit
voorkeur moderator	Een publiekslid gelooft dat moderatie is uitgevoerd op basis van de persoonlijke voorkeuren van de moderator. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar objectiviteit
huisregels	Een publiekslid vindt dat een reactie voldoet aan huisregels.	moderatie / commentaar voorspelbaarheid
moderatie inconsistent	Een publiekslid klaagt dat moderatie niet consistent is in het toepassen van (huis)regels, of dat sommige verkeerde reacties doorgelaten worden terwijl goede reacties worden gemodereerd. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar voorspelbaarheid
onderwerp bepaalt moderatie	Een publiekslid vindt dat het onderwerp van een artikel bepalend is voor de moderatie van de reacties. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar voorspelbaarheid
onderwerp reactie bepaalt moderatie	Een publiekslid vindt dat het onderwerp van een reactie bepaalt hoe deze gemodereerd zal worden. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar voorspelbaarheid
zwarte lijst	Een publiekslid beweert dat hun reacties standaard / bijna altijd gemodereerd/verwijderd etc. worden, zonder geldige redenen. ^{P} _{SEP}	moderatie / commentaar voorspelbaarheid
bevoordeeld: algemeen	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie algemeen bevoordeeld is. ^{P} _{SEP}	objectiviteit
bevoordeeld: cultuur	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie bevoordeeld is op het gebied van cultuur. ^{P} _{SEP}	objectiviteit
bevoordeeld: klimaat	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie bevoordeeld is op het gebied van klimaat. ^{P} _{SEP}	objectiviteit
bevoordeeld: politiek	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie bevoordeeld is op het gebied van politiek. ^{P} _{SEP}	objectiviteit
links	Een publiekslid vindt nieuwsorganisatie overwegend links op het politieke spectrum. ^{P} _{SEP}	objectiviteit

mening	Een publiekslid vindt dat persoonlijke mening doorschemert in nieuwsberichtgeving. ^{[P]_{SEP}}	objectiviteit
subjectief	Geen scheiding van feit en mening. Een nieuwsorganisatie of journalist lieert zich aan één bepaalde kant van een maatschappelijk onderwerp (van der Wurff & Schönbach, 2012, p. 61). ^{[P]_{SEP}}	objectiviteit
vroeger objectief	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie vroeger objectiever was, en dat het daarin is verslechterd sinds toen. ^{[P]_{SEP}}	objectiviteit
woordkeuze	Een publiekslid bekritiseert nieuwsorganisatie om woordkeuze. ^{[P]_{SEP}}	objectiviteit kwaliteit
geen nieuws andere hoek/kant	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie geen nieuws plaatst of mensen laat spreken van de "andere kant" of "tegenpartij", of als dit niet met hun mening overeenkomt. ^{[P]_{SEP}}	objectiviteit pluriformiteit
te politiek correct	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie zich te politiek correct gedraagt. ^{[P]_{SEP}}	objectiviteit pluriformiteit
nieuwskop niet neutraal	Een publiekslid vindt de nieuwskop van een artikel sturend, misleidend, provocerend, of algemeen niet feitelijk.	objectiviteit sensatie
paragraaf niet neutraal	Een paragraaf is sturend, misleidend, of algemeen niet feitelijk. ^{[P]_{SEP}}	objectiviteit sensatie
VW: objectief	Een publiekslid vindt dat de mening van een journalist bij nieuwsberichtgeving uit moet staan, en geheel objectief moet zijn. ^{[P]_{SEP}}	objectiviteit verwachtingen
VW: verifieerbare feiten	Een publiekslid vindt dat journalisten alleen verifieerbare feiten en gebeurtenissen moeten weergeven. ^{[P]_{SEP}}	objectiviteit verwachtingen
mening voorgelegd	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie een mening voordraagt of opdringt, en publiek de kans niet geeft om zelf feiten te interpreteren of meningen te vormen. ^{[P]_{SEP}}	objectiviteit vrijheid
sturing	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie de meningen van publiek stuurt/wil sturen. ^{[P]_{SEP}}	objectiviteit welwillendheid
afhankelijk: aandeelhouders	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van aandeelhouders. ^{[P]_{SEP}}	onafhankelijkheid
roem	Een publiekslid vindt dat de schrijver/journalist achter een nieuwsbericht dit deed voor roem/aandacht. ^{[P]_{SEP}}	onafhankelijkheid
afhankelijk: advertenties/reclame	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van advertenties of reclame(bureaus). ^{[P]_{SEP}}	onafhankelijkheid
afhankelijk: analytics	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van analytische data als hits, weergaven, shares, algoritmen, etc. ^{[P]_{SEP}}	onafhankelijkheid
afhankelijk: conglomeraat	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van het bedrijf of conglomeraat waar het onderdeel van is. ^{[P]_{SEP}}	onafhankelijkheid
afhankelijk: inkomsten	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van inkomsten. ^{[P]_{SEP}}	onafhankelijkheid

afhankelijk: onderwerp	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van het nieuwsonderwerp, of er iets mee te maken heeft. ^{P} _{SEP}	onafhankelijkheid
afhankelijk: politiek	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie afhankelijk is van politiek of overheden. ^{P} _{SEP}	onafhankelijkheid
bots	Een publiekslid laat zich negatief uit over externe/"vijandige" bots of accounts in de reacties. ^{P} _{SEP}	onafhankelijkheid
vroeger onafhankelijk	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie vroeger onafhankelijker was, en dat het daarin is verslechterd sinds toen. ^{P} _{SEP}	onafhankelijkheid
geen interesse	Een publiekslid heeft geen interesse in een bepaald nieuwsonderwerp. ^{P} _{SEP}	persoonlijke voorkeur
te veel onderwerp	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie te veel aandacht besteedt aan een bepaald onderwerp. ^{P} _{SEP}	persoonlijke voorkeur
te weinig onderwerp	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie te weinig aandacht besteedt aan een bepaald onderwerp. ^{P} _{SEP}	persoonlijke voorkeur
versimpeling	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie hun nieuwsberichtgeving taalkundig te simpel maakt. ^{P} _{SEP}	persoonlijke voorkeur
vertaling	Een publiekslid kijkt niet positief naar vertaling van nieuwsberichtgeving door nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	persoonlijke voorkeur
activisme	Een publiekslid vindt dat activisme de boventoon voert bij een nieuwsorganisatie, of dat activisten te vaak aan het woord komen.	pluriformiteit
geen balans	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie niet gebalanceerd is in hun berichtgeving, of dat zij "oneerlijk" zijn in hun berichtgeving over "de ene" vs. "de ander". ^{P} _{SEP}	pluriformiteit
niet internationaal	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie niet internationaal genoeg georiënteerd is in hun nieuwsberichtgeving. ^{P} _{SEP}	pluriformiteit
niet openstaan voor anderen	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie niet openstaat voor anderen of andere meningen. ^{P} _{SEP}	pluriformiteit
niet representatief INT	Een publiekslid vindt dat nieuwsberichtgeving geen goede representatie/weergave is van de totale/algemene bevolking, of van de meningen die zij hebben. ^{P} _{SEP}	pluriformiteit
niet representatief NL	Een publiekslid vindt dat nieuwsberichtgeving geen goede representatie/weergave is van de totale Nederlandse bevolking, of van de meningen die zij hebben. ^{P} _{SEP}	pluriformiteit
verschil: isr-pal	Een publiekslid heeft kritiek op de verschillen in berichtgeving tussen Israël en Palestina/Gaza door nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	pluriformiteit objectiviteit
verschil: links-rechts	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie politiek links vs. rechts niet gelijk behandelt. ^{P} _{SEP}	pluriformiteit objectiviteit
verschil: oek-rus	Een publiekslid heeft kritiek op de verschillen in berichtgeving tussen Oekraïne en Rusland door nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	pluriformiteit objectiviteit

niet professioneel	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie niet professioneel is. ^{P} _{SEP}	professionaliteit
onfatsoenlijk	Een publiekslid vindt nieuwsorganisatie/nieuwsmedia/pers onfatsoenlijk. ^{P} _{SEP}	professionaliteit
VW: fatsoen	Een publiekslid vindt dat journalisten de verantwoordelijkheid hebben om zich fatsoenlijk te gedragen. ^{P} _{SEP}	professionaliteit verwachtingen
geen respect	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie geen respect toont naar hun publiek. ^{P} _{SEP}	respect
kinderen	Een publiekslid vindt dat de nieuwsorganisatie hen behandelt als kinderen, of en behandelt op een algemeen kinderlijke/ondergeschikte manier. ^{P} _{SEP}	respect
onrechtvaardig	Een publiekslid vindt dat hen onrecht is aangedaan door nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	respect vrijheid
emotioneel	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie op de emoties van het publiek inspeelt. ^{P} _{SEP}	sensatie
sensatie	Een publiekslid vindt een nieuwsbericht te sensationeel of dramatisch. ^{P} _{SEP}	sensatie
bronvermelding	Een publiekslid vraagt om bron bij artikel. ^{P} _{SEP}	transparantie/openheid
geen transparantie	Een publiekslid vindt dat een nieuwsorganisatie niet transparant is over de fouten die ze maken, waarom ze die maken, of de gedachte achter hun beslissingen. ^{P} _{SEP}	transparantie/openheid
vraag om uitleg	Een publiekslid vraagt om uitleg van een nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	transparantie/openheid
geen vertrouwen pers	Een publiekslid zegt geen of minder vertrouwen te hebben in de pers, nieuwsmedia, journalistiek, etc. ^{P} _{SEP}	vertrouwensgebrek
nieuwsmijding	Een publiekslid vermijdt bewust nieuws van nieuwsorganisatie. ^{P} _{SEP}	vertrouwensgebrek
VW: anti-polarisatie	Een publiekslid vindt dat de journalistiek haar best moet doen om niet bij te dragen aan polarisatie. ^{P} _{SEP}	verwachtingen welwillendheid
hypocriet	Een publiekslid vindt de acties of statements van nieuwsorganisatie/media hypocriet. ^{P} _{SEP}	voorspelbaarheid
andere bronnen	Een publiekslid gebruikt andere/alternatieve bronnen naast nieuwsorganisatie om beter beeld te krijgen. ^{P} _{SEP}	wantrouwen
argwaan	Een publiekslid uit argwaan richting nieuwsorganisatie of hun producten. ^{P} _{SEP}	wantrouwen
migratie platform	Een publiekslid migreert naar andere nieuwsplatformen. ^{P} _{SEP}	wantrouwen

praat met vrienden	Een publiekslid praat met vrienden of kennissen over onderwerp nieuwsartikel. ^{{P} {SEP}}	wantrouwen
recalcitrant	Een publiekslid geeft aan zich recalcitrant/tegenstraaks op te stellen tegenover de boodschap van een nieuwsartikel. ^{{P} {SEP}}	wantrouwen
wantrouwen	Een publiekslid zegt (algemeen) wantrouwen te hebben. ^{{P} {SEP}}	wantrouwen
wantrouwen pers	Een publiekslid zegt wantrouwen te hebben in de pers, nieuwsmedia, journalistiek, etc. ^{{P} {SEP}}	wantrouwen
agenda	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie een ideologisch/politiek/cultureel etc. agenda doordrukt, en de samenleving wil vormen naar hun visie. ^{{P} {SEP}}	welwillendheid
intimidatie	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie/media/pers intimiderend is. ^{{P} {SEP}}	welwillendheid
kwaadwillig	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie zich opzettelijk kwaadwillig gedraagt, of kwade bedoelingen heeft. ^{{P} {SEP}}	welwillendheid
polarisatie	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie door hun handelen zorgen voor polarisatie, of een tweedeling in de samenleving. ^{{P} {SEP}}	welwillendheid
stemmingmakerij	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie/media doet aan stemmingmakerij, of het bewust opjagen/ophitsen van verschillende groepen. ^{{P} {SEP}}	welwillendheid
censuur	Een publiekslid vindt dat het handelen van de nieuwsorganisatie een vorm van censuur is. ^{{P} {P} {SEP} {SEP}}	welwillendheid vrijheid
nu bepaalt	Een publiekslid vindt dat nieuwsorganisatie bepaalt wanneer iets relevant/interessant is voor het publiek. ^{{P} {SEP}}	welwillendheid vrijheid

Appendix D

Appendix D1 – AI-prompts

Prompt 1: Is deze zin in mijn masterthesis correct? Desondanks is te zien hoe een klein doch noemenswaardig deel van het kritische publiek benoemt hoe eenvoudig en nonchalant de nieuwsorganisatie fouten van zich af lijkt te schudden, zonder er serieus aandacht aan te schenken

Output 1: Je zin is grotendeels duidelijk, maar de formulering kan op een paar punten worden verbeterd om grammaticaal correcter en stijlistisch netter te zijn. Hieronder geef ik een herschreven versie, met uitleg:

Verbeterde versie:

Desondanks is te zien hoe een klein, doch noemenswaardig deel van het kritische publiek benoemt hoe eenvoudig en nonchalant de nieuwsorganisatie fouten van zich af lijkt te schudden, zonder daar serieus aandacht aan te schenken.

Uitleg van de aanpassingen:

1. **Komma na "klein":** In samengestelde uitdrukkingen als "klein, doch noemenswaardig" is het gebruikelijk een komma te plaatsen voor het nevenschikkend voegwoord "doch".
2. **"daar" in plaats van "er":** De uitdrukking *aandacht schenken aan iets* wordt correct herhaald als *daar aandacht aan schenken*, niet *er aandacht aan schenken*, omdat *daar* naar een concreet eerder genoemd object verwijst ("fouten").
3. **Stijl:** Over het algemeen leest de zin wat zwaar. Een iets luchtigere, toch academische optie zou kunnen zijn:

Desondanks blijkt dat een klein, maar noemenswaardig deel van het kritische publiek benoemt hoe gemakkelijk en nonchalant de nieuwsorganisatie haar fouten van zich af lijkt te schuiven, zonder daar serieus aandacht aan te besteden.

Laat het me weten als je liever een formele of juist meer toegankelijke stijl hanteert voor je thesis – dan pas ik de zin daarop aan.

Prompt 2: En deze zin? Als publieksleden vervolgens concluderen dat zij toch niet serieus worden genomen, ervaren zij dit op verschillende manieren, geen daarvan positief.

Output 2: Je zin is begrijpelijk, maar hij kan stilistisch en grammaticaal wat strakker worden geformuleerd. Hier zijn twee verbeterde versies:

✔ **Verbeterde versie 1 (compact en natuurlijk):**

Als publieksleden vervolgens concluderen dat zij toch niet serieus worden genomen, ervaren zij dit op verschillende manieren — geen daarvan positief.

✔ **Verbeterde versie 2 (meer academisch/formeel):**

Wanneer publieksleden tot de conclusie komen dat zij toch niet serieus worden genomen, ervaren zij dit op uiteenlopende wijzen, zonder dat er sprake is van een positieve beleving.

Uitleg van de aanpassingen:

- **"Geen daarvan positief"** is grammaticaal op zich niet fout, maar het klinkt wat informeel of abrupt. Een koppelteken of andere formulering maakt het vloeiender.
- **"Wanneer" i.p.v. "als"** kan in academisch schrijven iets formeler overkomen.
- **"Tot de conclusie komen"** is iets stijlvoller dan "concluderen", afhankelijk van de toon van je scriptie.
- **"Uiteenlopende wijzen"** is formeler dan "verschillende manieren", maar alleen geschikt als je wat zwaarder taalgebruik wilt.

Laat me weten welke stijl je aanhoudt in je thesis (formeel, toegankelijk, journalistiek, etc.), dan pas ik het nog gericht aan.

Prompt 3: En nu deze zin Tot slot beschrijft de onderstaande respondent hoe hun blik op de acties van NU.nl qua ongebalanceerde vertegenwoordiging en representatie van verschillende standpunten ervoor zorgden dat deze nu twijfelt over de geloofwaardigheid van de nieuwsorganisatie.

Output 3: Deze zin is inhoudelijk duidelijk, maar grammaticaal en stilistisch schort er het een en ander aan. Met name de **onderwerps-werkwoordovereenkomst** en de **zinsstructuur** kunnen beter.

✔ **Verbeterde versie (correct en vloeiend):**

Tot slot beschrijft de onderstaande respondent hoe hun blik op de acties van NU.nl — met betrekking tot de ongebalanceerde vertegenwoordiging van verschillende standpunten — ertoe heeft geleid dat diegene nu twijfelt aan de geloofwaardigheid van de nieuwsorganisatie.

Alternatieve versie (iets formeler en compacter):

Tot slot beschrijft de onderstaande respondent hoe hun perceptie van NU.nl's eenzijdige vertegenwoordiging van standpunten heeft geleid tot twijfels over de geloofwaardigheid van de nieuwsorganisatie.

Uitleg van de aanpassingen:

1. **"Zorgden" → "heeft geleid"**: Je gebruikt "blik" als onderwerp, en dat is enkelvoud. Dus: *de blik zorgde ervoor of heeft ertoe geleid*, niet *zorgen/zorgden*.
2. **"qua ongebalanceerde vertegenwoordiging"**: Dit is taalkundig informeel en niet helemaal passend in academisch Nederlands. Beter is: *met betrekking tot, inzake*, of je herschrijft het hele deel compacter.
3. **"deze" → "diegene"**: *Deze* is grammaticaal onduidelijk in deze context. Je verwijst naar de respondent, dus *diegene* of *de respondent* is duidelijker.
4. **"twijfelt over" → "twijfelt aan"**: De correcte vaste combinatie is *twijfelen aan de geloofwaardigheid*.

Laat gerust weten welke toon je thesis precies heeft (bijvoorbeeld: meer journalistiek, maatschappelijk, of academisch-wetenschappelijk), dan pas ik het nog preciezer aan.

Prompt 4: Verbeter dit stukje tekst op een manier dat het zo dicht mogelijk bij de originele tekst blijft, maar zonder het stukje te herhalen van neit voldoen aan verwachtingen. Ik weet niet hoe ik het moet communiceren zonder mijzelf te herhalen.

Tot slot wordt besproken hoe veel critici op het discussieplatform aangeven dat NU.nl niet voldoet aan hun verwachtingen van kwaliteitsjournalistiek. Ondanks het feit dat de notie van 'kwaliteit' drastisch kan verschillen per persoon, hebben deze met elkaar gemeen dat NU.nl als nieuwsorganisatie niet voldoet aan hun verwachtingen van journalistieke kwaliteit.

Output 4: Goede vraag — je probeert herhaling te vermijden, maar toch precies te blijven. Hier is een herschreven versie die **inhoudelijk dicht bij het origineel blijft**, maar de **herhaling van "niet voldoet aan verwachtingen"** weglaat:

✅ **Verbeterde versie:**

Tot slot wordt besproken hoe veel critici op het discussieplatform aangeven dat NU.nl niet voldoet aan hun verwachtingen van kwaliteitsjournalistiek. Hoewel de notie van 'kwaliteit' sterk kan variëren per individu, delen deze kritiekpunten een gemeenschappelijke overtuiging: dat NU.nl tekortschiet in het leveren van journalistiek die zij als kwalitatief beschouwen.

Uitleg:

- **"Tekortschiet in het leveren van journalistiek die zij als kwalitatief beschouwen"** is inhoudelijk vrijwel identiek aan "niet voldoen aan verwachtingen van journalistieke kwaliteit", maar vermijdt letterlijke herhaling.
- **"Delen deze kritiekpunten een gemeenschappelijke overtuiging"** houdt de logische lijn intact, maar frist de formulering op.
- **"Hoewel de notie van kwaliteit..."** klinkt net wat vloeiender dan "Ondanks het feit dat...".

Laat me weten als je het iets formeler of juist toegankelijker wil maken!

Prompt 5: Bedankt voor de hulp, maar met geen herhaling bedoelde ik dat ik niet hetzelfde ding twee keer wou zeggen in essentie, niet in letterlijk woordgebruik

Output 5: Dank je voor de verduidelijking — dat helpt veel! Je bedoelt dus dat de **tweede zin in de oorspronkelijke tekst inhoudelijk herhaalt wat al in de eerste zin is gezegd**, en je zoekt een manier om dat te vermijden.

Laten we jouw originele stukje bekijken:

Tot slot wordt besproken hoe veel critici op het discussieplatform aangeven dat NU.nl niet voldoet aan hun verwachtingen van kwaliteitsjournalistiek. Ondanks het feit dat de notie van ‘kwaliteit’ drastisch kan verschillen per persoon, hebben deze met elkaar gemeen dat NU.nl als nieuwsorganisatie niet voldoet aan hun verwachtingen van journalistieke kwaliteit.

In essentie zeg je twee keer: "*Critici vinden dat NU.nl niet voldoet aan hun opvatting van kwaliteit.*"

✓ **Herschreven versie zonder inhoudelijke herhaling:**

Tot slot wordt besproken hoe veel critici op het discussieplatform aangeven dat NU.nl niet voldoet aan hun verwachtingen van kwaliteitsjournalistiek. Hoewel de notie van ‘kwaliteit’ per persoon kan verschillen, wijst de kritiek veelal op vergelijkbare zorgen over zaken als objectiviteit, nuance en representatie.

Waarom dit werkt:

- Je herhaalt niet opnieuw dat *NU.nl niet aan verwachtingen voldoet*.
- Je **benut de tweede zin** om dieper in te gaan op *wát critici dan precies problematisch vinden*.
- Je laat de variatie in opvattingen over kwaliteit staan, maar verbindt die aan **concrete gedeelde kritiekpunten**.

Als je al specifieke voorbeelden of thema's hebt besproken in eerdere paragrafen (zoals representatie, framing, eenzijdigheid), kun je die hier ook invullen om de inhoud sterker te verankeren.

Laat me weten of je wil dat ik het nog specifieker of juist neutraler maak!

Prompt 6: Ik heb op deze zin: "In de journalistiek is de aanname dat wantrouwend publiek in dit geval minder met nieuwsorganisaties omgaat als gevolg. " deze feedback gekregen: "Zin loopt niet lekker. Wat is omgaan met nieuwsorganisaties?"

Hoe zou ik het woord omgaan kunnen vervangen met iets anders waardoor het duidelijker wordt

Output 6: Goede vraag — "*omgaan met nieuwsorganisaties*" is inderdaad wat vaag en te informeel/algemeen voor academisch schrijven. Afhankelijk van wat je precies bedoelt, kun je het vervangen door iets concreters.

Mogelijke vervangingen voor "omgaan met nieuwsorganisaties":

Als je bedoelt: nieuws consumeren of volgen

- zich wendt tot nieuwsorganisaties
- nieuwsorganisaties raadpleegt
- nieuws via deze organisaties consumeert
- gebruikmaakt van nieuwsorganisaties als informatiebron
- vertrouwt op nieuwsorganisaties voor informatie

Als je bedoelt: interacteren of actief betrokken zijn

- interactie aangaat met nieuwsorganisaties
- in contact staat met nieuwsorganisaties
- deelneemt aan het nieuwsproces (bijv. reageren, delen)

Voorbeeld van een herschreven zin:

In de journalistiek wordt aangenomen dat een wantrouwend publiek zich in dit geval minder wendt tot nieuwsorganisaties als bron van informatie.

Of iets formeler:

Binnen de journalistiek leeft de aanname dat wantrouwend publiek in zulke gevallen minder geneigd is om nieuwsorganisaties als informatiebron te gebruiken.

Laat me gerust weten wat je precies met "*omgaan met*" bedoelde, dan help ik je met de beste formulering!

Prompt 7: Verbeter

Zo biedt het nieuwsorganisaties een kans om beter te begrijpen bij welke aspecten van hun journalistieke handelen vertrouwen het meest afbrokkelt, en dit effectiever te adresseren.

Output 7: Je zin is inhoudelijk helder, maar qua formulering kan hij iets vloeiender en krachtiger. Hier is een verbeterde versie:

✔ **Verbeterde versie:**

Zo biedt het nieuwsorganisaties de kans beter te begrijpen op welke aspecten van hun journalistieke handelen het vertrouwen het meest afbrokkelt, en deze gericht aan te pakken.

🔍 **Wat is aangepast en waarom:**

- **"de kans" in plaats van "een kans"**: klinkt specifieker en meer doelgericht.
- **"op welke aspecten"** i.p.v. "bij welke aspecten" – gebruikelijker in deze context.
- **"deze richter aan te pakken"** i.p.v. "dit effectiever te adresseren" – iets natuurlijker Nederlands en krachtiger geformuleerd.

Laat me weten als je liever een meer formele, wetenschappelijke of juist toegankelijke toon zoekt!