

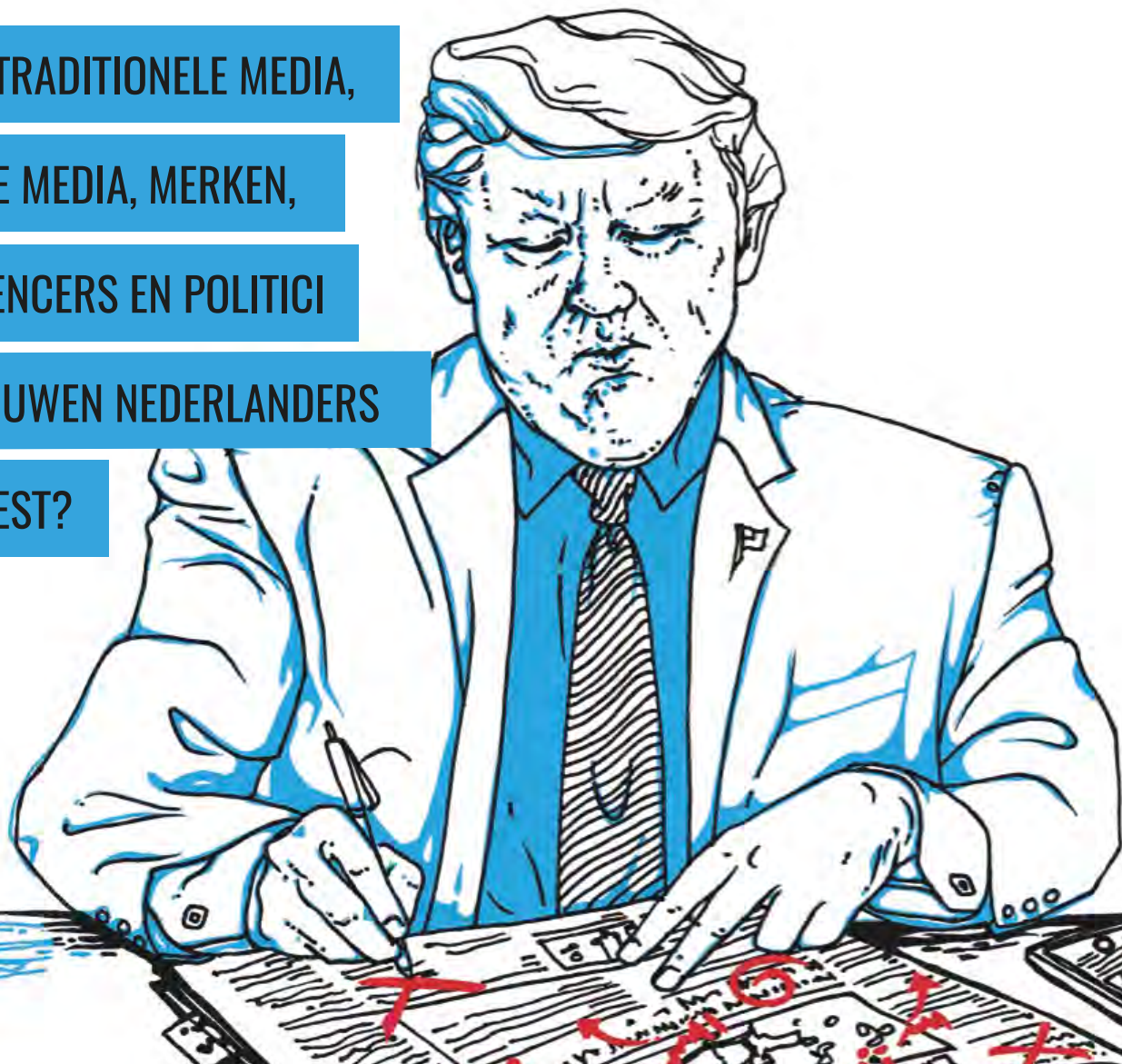
WELKE TRADITIONELE MEDIA,

SOCIALE MEDIA, MERKEN,

INFLUENCERS EN POLITICI

VERTROUWEN NEDERLANDERS

HET MEEST?



MEDIAONDERZOEK 2018:

FAKE NEWS EN BETROUWBAARHEID



In een tijd dat de NOS een avondvullend tv-programma over nepnieuws maakt, Trump in 347 dagen 1.950 misleidende of valse claims maakt (bron: CNN) en Halbe Zijlstra als gevolg van een jokkebrok-verhaal thuis op de bank zit, leek het ons goed om in kaart te brengen hoe het is gesteld met de betrouwbaarheid van media. En media dan in de breedste zin van het woord.

Want niet alleen traditionele media spelen een rol in dit “post-truth”-tijdperk. Dankzij sociale media kan ieder bedrijf en iedere organisatie zelf verspreider worden van (nep-)nieuws. Hoe past in dit verband de aanwezigheid van merken en media op Facebook. Unilever heeft met Calvé een merk in huis dat, zo blijkt uit dit onderzoek, door Nederlanders als uiterst betrouwbaar wordt gezien. Je kunt je afvragen: past communicatie op Facebook daarbij?

Bij Counter Content denken we hier ook over na. Want wij houden ons dagelijks bezig met het maken en verspreiden van verhalen. Ook het uiteindelijke effect brengen wij zoveel als mogelijk in kaart. Dan is niet alleen het engagement of het sentiment belangrijk. Ook het medium waar content is gedeeld, speelt dan mee. Is dat medium betrouwbaar of niet?

Met dit onderzoek willen we kijken naar de betrouwbaarheid van media. Want dat speelt met alle recente ontwikkelingen op het gebied van nepnieuws volgens ons een steeds grotere rol. Dit onderzoek is een eerste inventarisatie en geeft antwoord op wie Nederland vertrouwt als brenger van nieuws.

Raymond Bresching

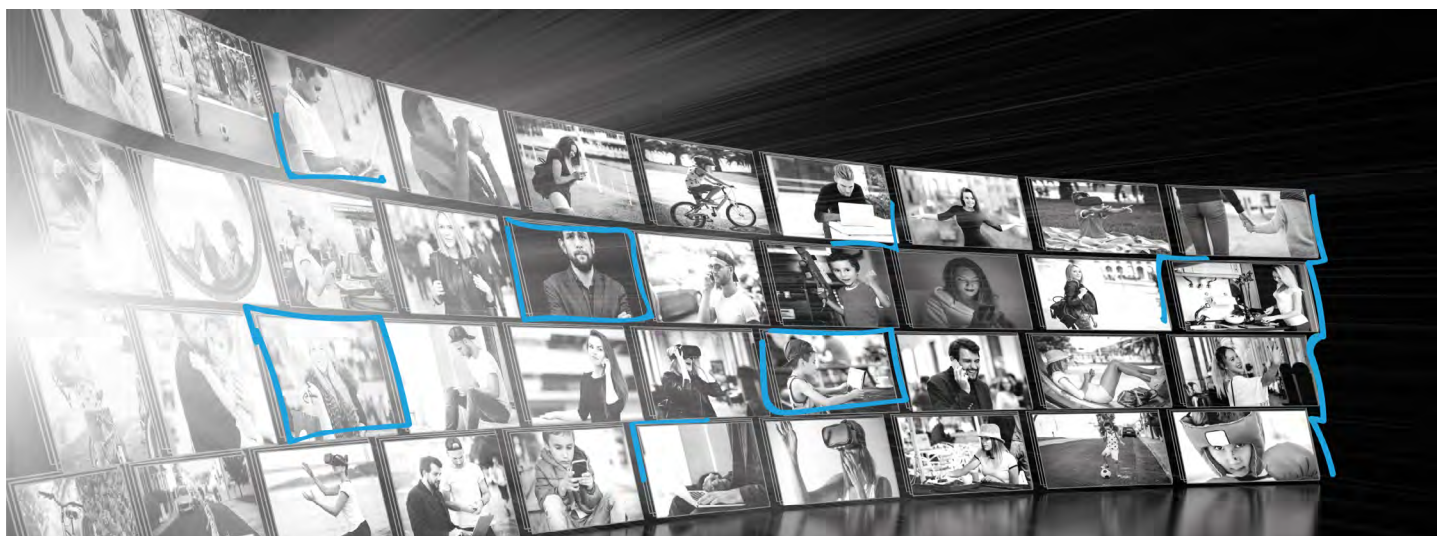
Partner bij Counter Content
raymond@countercontent.nl

Dennis Jak

Partner bij Counter Content
dennis@countercontent.nl

1. HOUDT FAKE NEWS ONS BEZIG?	4
Meer dan zestig procent van de millennials maakt zich zorgen over fake news	5
2. WAAR HALEN WIJ ONS NIEUWS VANDAAN?	6
Millennials vinden Blendle betrouwbaar	7
Podcast voor hogeropgeleiden	7
Whatsapp en LinkedIn scoren goed	8
Rob Beemster, journalist bij Adformatie	8
3. WELKE TRADITIONELE MEDIA VERTROUWEN WIJ HET MEEST?	9
Radar, Kassa en NOS Journaal meest betrouwbaar	9
Annechien Steenhuizen en Mariëlle Tweebeke	10
NRC en FD meest betrouwbare kranten	10
Radio 1 betrouwbaarste radiozender	11
Marcel Paquay, manager Marketing & Research bij CG Selecties	11
4. HOE ZIT HET MET INFLUENCERS?	12
NikkiTutorials	12
Influencers beïnvloeden niet	12
5. WELKE NEDERLANDSE MERKEN VERTROUWEN WIJ HET MEEST?	13
Bol.com, Douwe Egberts en Albert Heijn meest betrouwbaar	13
Aljan de Boer, merkstrateeg en Head of Inspiration bij Trendsactive	14
6. IN WELKE MATE VERTROUWEN WIJ POLITICI?	15
Carola Schouten betrouwbaarste Nederlandse politica	15
Merkel grote winnaar, Poetin en Trump zijn onbetrouwbaar	16

1. HOUDT FAKE NEWS ONS BEZIG?

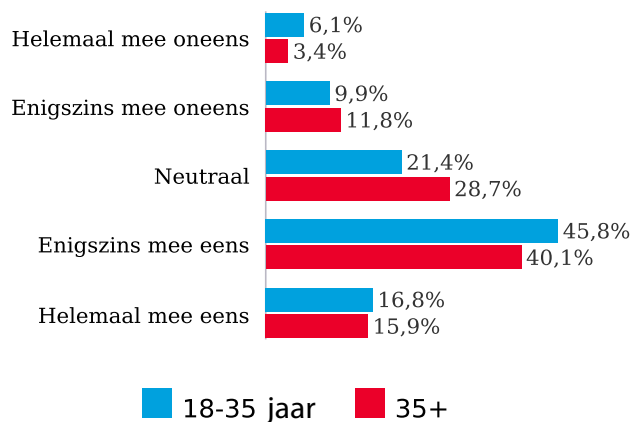


Wat is waar? Van wie neem je aan dat iets klopt? In hoeverre is een afzender van 'nieuws' betrouwbaar? Of heeft die afzender een dubbele agenda? Is er een verschil tussen ouderen en jongeren wanneer het gaat om wie of wat ze vertrouwen? Counter Content en CG Selecties ondervroegen 570 personen vanaf achttien jaar om antwoord te vinden op bovenstaande vragen. De uitkomsten zijn waardevol, soms verrassend en soms bevestigen ze wat onze onderbuik ons al influisterde. Wie we het meest vertrouwen? Annechien Steenhuizen, NRC, Bol.com, LinkedIn, Radio 1, Carola Schouten en Angela Merkel bieden Nederland volgens ons onderzoek houvast in deze verwarrende tijden van fake news en alternative facts. Leest u mee voor meer (echte) feiten?

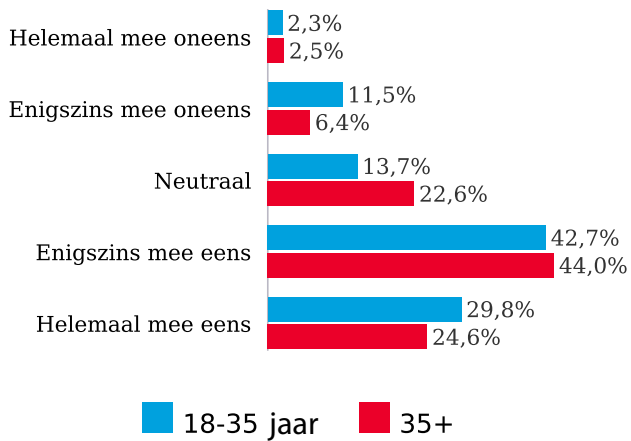
Meer dan zestig procent van de millennials maakt zich zorgen over fake news

Meer dan de helft van alle ondervraagden maakt zich wel eens zorgen over fake news, alternatieve feiten en de onafhankelijkheid van de media. Bijna driekwart onderkent tegelijkertijd dat media door politieke of commerciële belangen vaak helemaal niet onafhankelijk kunnen zijn. Jongeren hebben dat ietsje beter in de smiezen dan 35-plussers, zo blijkt uit ons onderzoek.

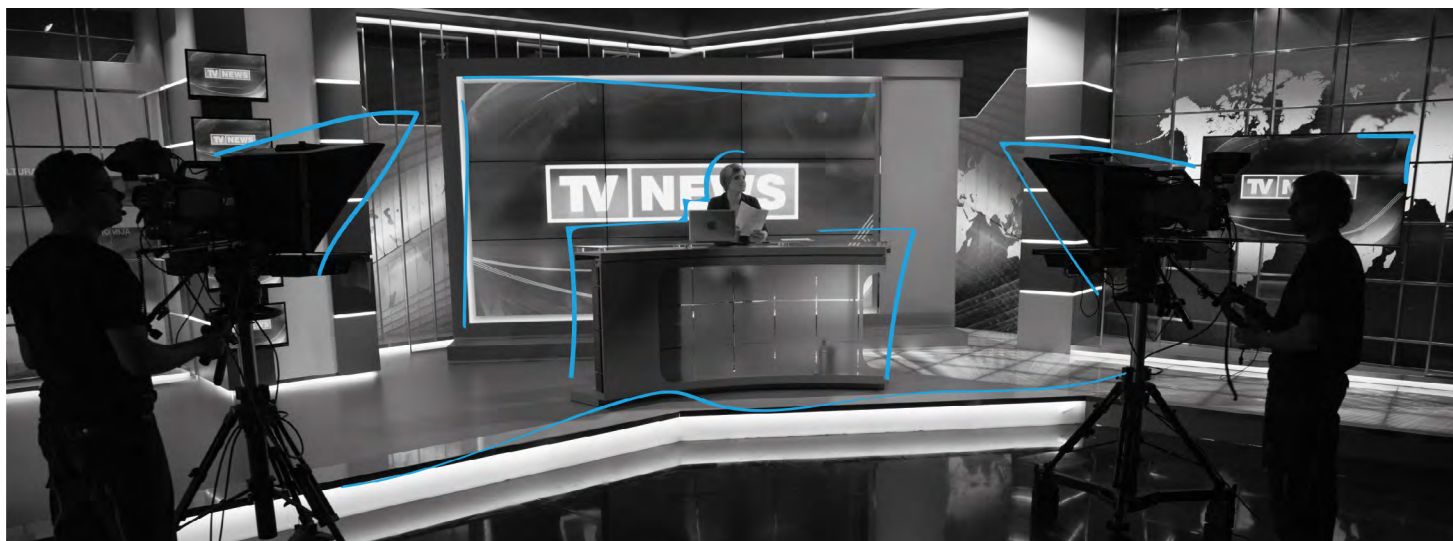
Geef bij elk van de volgende stellingen aan in welke mate je het hiermee eens bent, of kies het antwoord dat het beste bij je mening past. "Ik maak me zorgen over alternatieve feiten, fake news en de onafhankelijkheid van media in het algemeen." In hoeverre ben je het hier mee eens of oneens?



“Volgens mij kan media, door commerciële belangen of politieke voorkeur, nooit helemaal onafhankelijk zijn.” In hoeverre ben je het hier mee eens of oneens?



2. WAAR HALEN WIJ ONS NIEUWS VANDAAN?

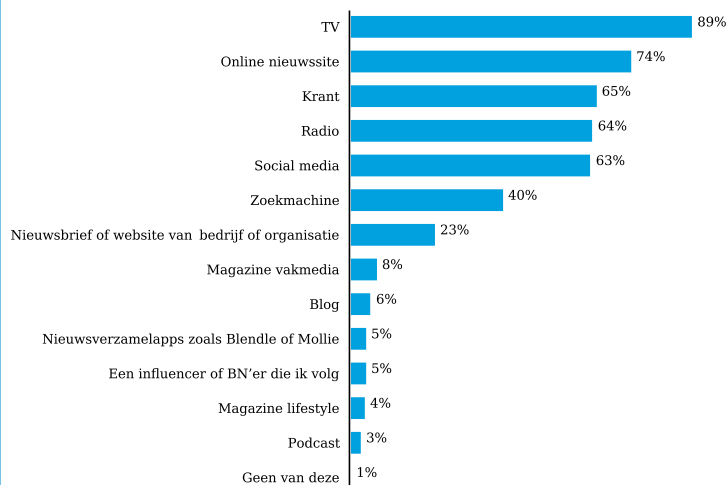


Ondanks de opkomst van nieuwe media en de aanvallen op gevestigde mediamerken blijken traditionele media de strijd nog niet verloren te hebben. Televisie wordt nog steeds het meest geraadpleegd, op de voet gevolgd door nieuwswebsites. Kranten, radio en social media volgen op gepaste afstand en doen nauwelijks voor elkaar onder als het gaat om nieuwsgaring. Eigen nieuwsbrieven van bedrijven of merken worden door bijna een kwart van de ondervraagden gezien als nieuwsbron. Vakbladen, blogs en verzamelapps scoren beduidend lager.

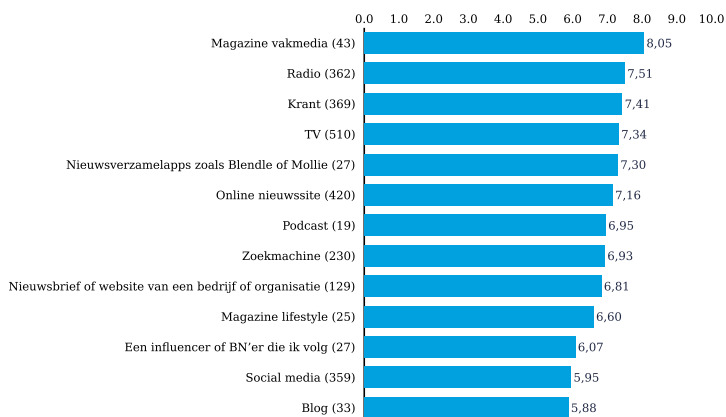
Nieuwsapps worden door jongeren als het prettigst ervaren om nieuws tot zich te nemen, daar waar de wat oudere generaties de televisie prefereren.

Qua betrouwbaarheid zien we een ander patroon. Daar waar vakbladen weinig worden geraadpleegd (slechts door acht procent van de ondervraagden), scoren ze het hoogst als het gaat om betrouwbaarheid. Online nieuwssites scoren met een 7,16 een ruime voldoende, maar moeten traditionele media als radio, kranten en tv voor zich laten. Social media en blogs scoren nog geen zes. Bedrijven zal het goed doen dat eigen media zoals de nieuwsbrief en de website een ruime voldoende scoren.

Welke nieuwsbronnen raadpleeg je weleens?



In hoeverre vind je onderstaande nieuwsbronnen betrouwbaar of onbetrouwbaar als je op zoek bent naar betrouwbaar nieuws?



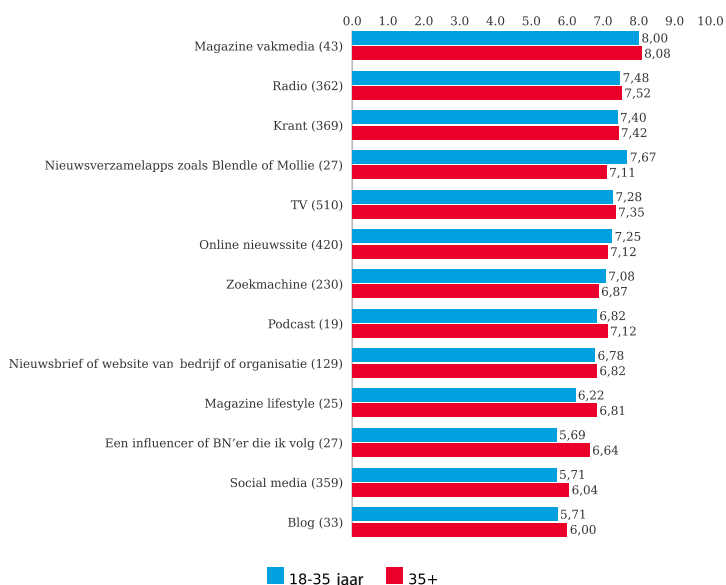
Millennials vinden Blendle betrouwbaar

Binnen de top 5 van betrouwbare nieuwsbronnen is nauwelijks verschil tussen jongeren tussen de 18 en 35 jaar en 35-plussers. Vakbladen (alhoewel slechts door een klein deel van de respondenten geraadpleegd), radio, kranten, televisie en nieuwsverzamelapps als Blendle en Mollie worden als meest betrouwbaar gezien. Maar daar waar 35-plussers Blendle en Mollie een vijfde plaats geven als het om betrouwbaarheid gaat, positioneren millennials die nieuwsverzamelapps op een tweede plek. Jongeren hebben daarentegen minder vertrouwen in blogs, influencers of BN'ers die ze op social media volgen dan de oudere generaties.

Podcast voor hogeropgeleiden

Tussen opleidingsniveaus vonden we weinig verschillen. Behalve wanneer het om het gebruik en de betrouwbaarheid van podcasts gaat. Hogeropgeleiden luisteren niet alleen veel vaker naar podcasts (al blijft het gebruik beperkt), ze schalen ze ook als zeer betrouwbaar in. Hogeropgeleiden vertrouwen nieuws dat via social media wordt verspreid net iets minder dan lager- en middelbaaropgeleiden.

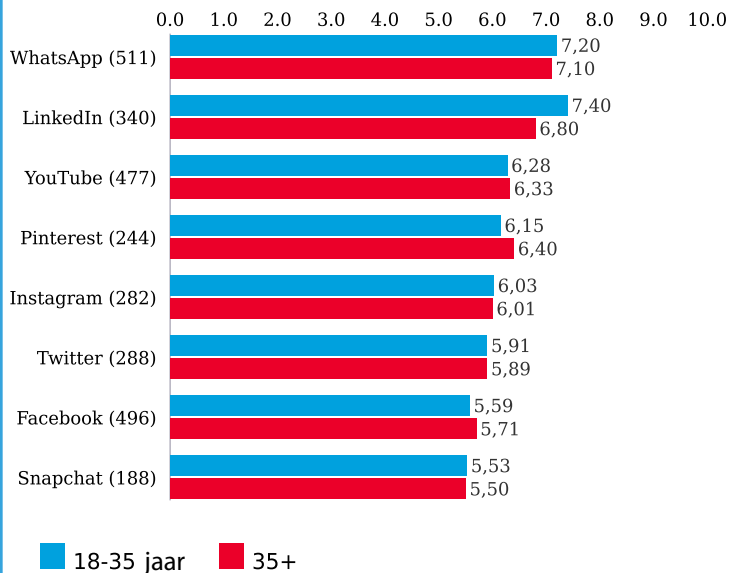
In hoeverre vind je onderstaande nieuwsbronnen betrouwbaar of onbetrouwbaar als je op zoek bent naar betrouwbaar nieuws?



WhatsApp en LinkedIn scoren goed

Social media worden, in vergelijking met meer traditionele media, niet alleen weinig gebruikt in de dagelijkse nieuwsafname, ook worden ze als minder betrouwbaar gezien. Van de belangrijkste social media scoren WhatsApp en LinkedIn het best. Opvallend is dat LinkedIn goed scoort bij millennials. Facebook lijkt het lastig te hebben, juist dit platform wordt gelinkt aan fake news. Zij scoren, net als Twitter en Snapchat, niet hoger dan een zes.

In hoeverre vind je onderstaande social media betrouwbaar of onbetrouwbaar?



Rob Beemster,
journalist bij Adformatie

“Politici die hun eigen waarheid verkopen, social media die ongefilterd nepnieuws doorgeven; niet alleen vanuit de politiek klinken hierover zorgen, ook adverteerders trekken aan de bel.

Grote partijen als P&G en Unilever dreigen hun geld niet langer bij partijen als Facebook en Youtube uit te geven als die niet beter hun best doen om hun kanalen te vrijwaren van aanstootgevende content. Het is een heel ander geluid dan een paar jaar geleden, toen het bon ton was om te roepen dat journalistiek achterhaald was. Op internet heeft iedereen immers vrij toegang tot informatie. Maar wie filtert die informatie en wie geeft er betekenis aan? In dit verband is het veelzeggend dat radio en tv, met kranten en tijdschriften, in deze ranking bovenaan staan wat betreft betrouwbaarheid. Het onderstreept dat de rol van deze media nog lang niet is uitgespeeld.”

“ ”

3. WELKE TRADITIONELE MEDIA

VERTROUWEN WIJ HET MEEST?

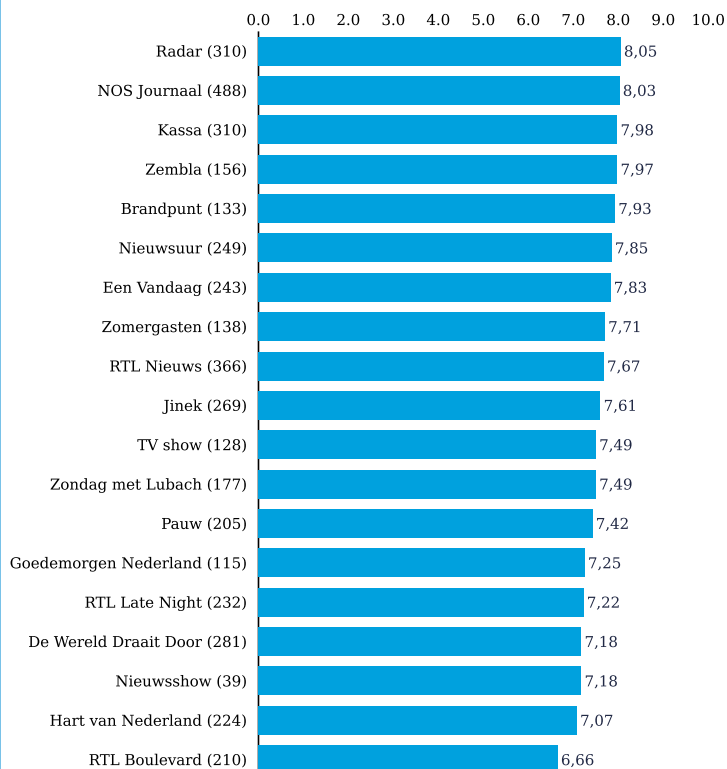


Radar, Kassa en NOS Journaal meest betrouwbaar

Het NOS Journaal (2) en consumentenprogramma's Radar (1) en Kassa (3) worden als betrouwbaar gezien, RTL Nieuws (9) en DWDD (16) moeten programma's als Zembla (4), Brandpunt (5) en Nieuwsuur (6) voor zich dulden.

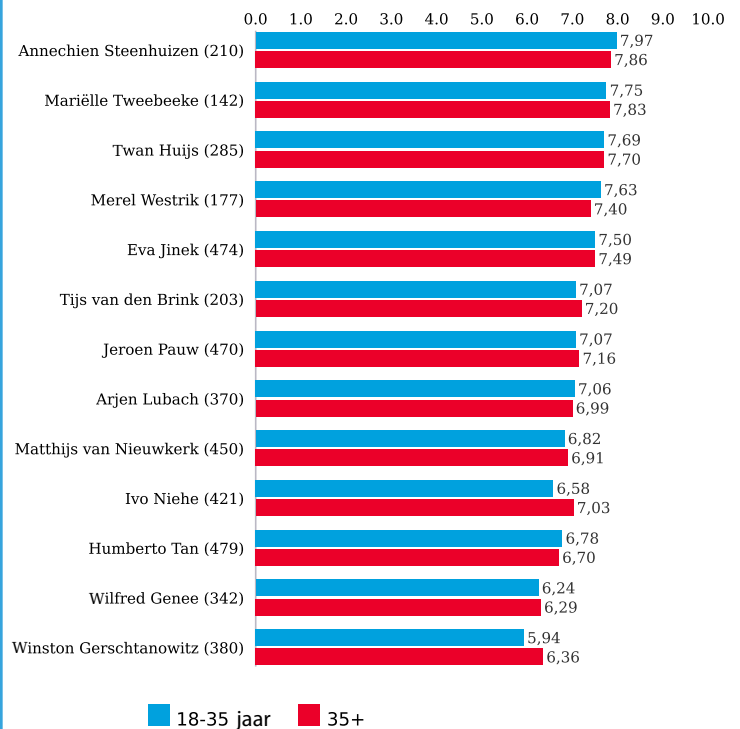
Zembla blijkt het meeste vertrouwen te genieten onder lageropgeleiden, daar waar het NOS Journaal onder hogeropgeleiden als het betrouwbaarst geldt. Terwijl ze minder lineaire televisie kijken blijken jongeren meer vertrouwen te hechten aan consumentenprogramma's als Radar en Kassa dan aan nieuwsinstututen als het NOS Journaal en RTL Nieuws. Ouderen schatten Zomergasten een stuk betrouwbaarder in dan jongeren.

Kun je aangeven in hoeverre je de onderstaande nieuws of actualiteitenprogramma's op TV betrouwbaar of onbetrouwbaar vindt?



Annechien Steenhuizen en Mariëlle Tweebeke
 Annechien Steenhuizen en Mariëlle Tweebeke blijken bij zowel jong als oud de meest betrouwbare presentatoren, op de voet gevolgd door Twan Huijs. Opleidingsniveau blijkt niet van invloed op de mate van betrouwbaarheid van deze anchors. Lageropgeleiden blijken iets meer vertrouwen te hebben in Winston Gerstanowitsch dan hogeropgeleiden, maar de verschillen zijn marginaal. Dat is anders bij millennials. Die waarderen de RTL-presentator met een krappe onvoldoende, als enige in dit overzicht.

In hoeverre vind je deze talkshowhosts en anchormen/ vrouwen betrouwbaar of onbetrouwbaar?



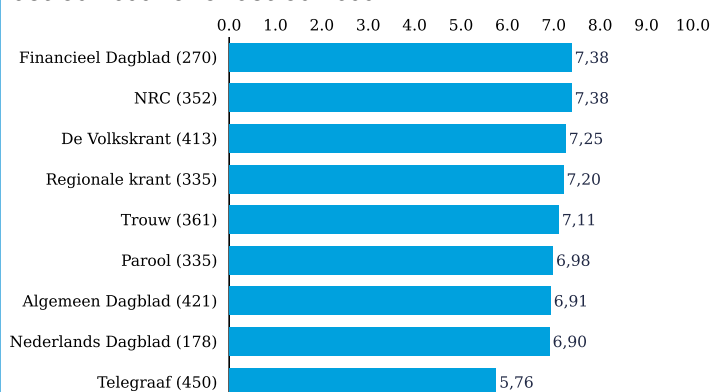
NRC en FD meest betrouwbare kranten

Dat bekendheid en betrouwbaarheid niets met elkaar te maken hoeven te hebben, blijkt vooral in de krantenwereld. Hoewel de Telegraaf en het AD verreweg het bekendst zijn, bungelen ze onderaan op het gebied van betrouwbaarheid. Het Financieele Dagblad, NRC en De Volkskrant worden als de meest betrouwbare kranten gezien. Regionale dagbladen volgen op plaats 4, Trouw sluit de Top 5.

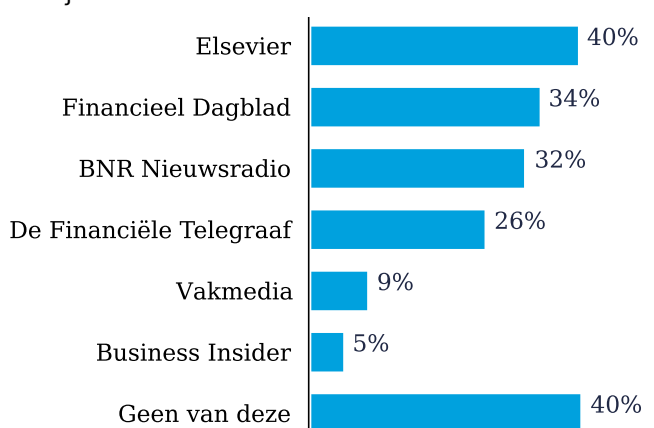
Verschillen tussen leeftijdscategorieën zijn er nauwelijks, al lijken 35-plussers kranten als Trouw, regionale dagbladen en de Telegraaf iets betrouwbaarder te vinden dan jongeren.

De meest betrouwbare zakelijke nieuwsmedia zijn het FD, BNR Nieuwsradio en Elsevier. Waarbij jongeren radio kiezen boven gedrukte media en hogeropgeleiden juist liever lezen dan luisteren.

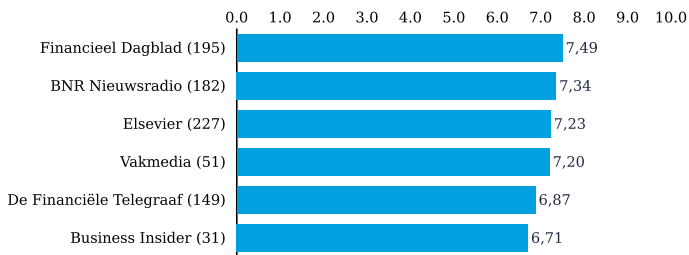
In hoeverre vind je de onderstaande kranten betrouwbaar of onbetrouwbaar?



Met welke van de volgende zakelijke nieuwsmedia ben je bekend?



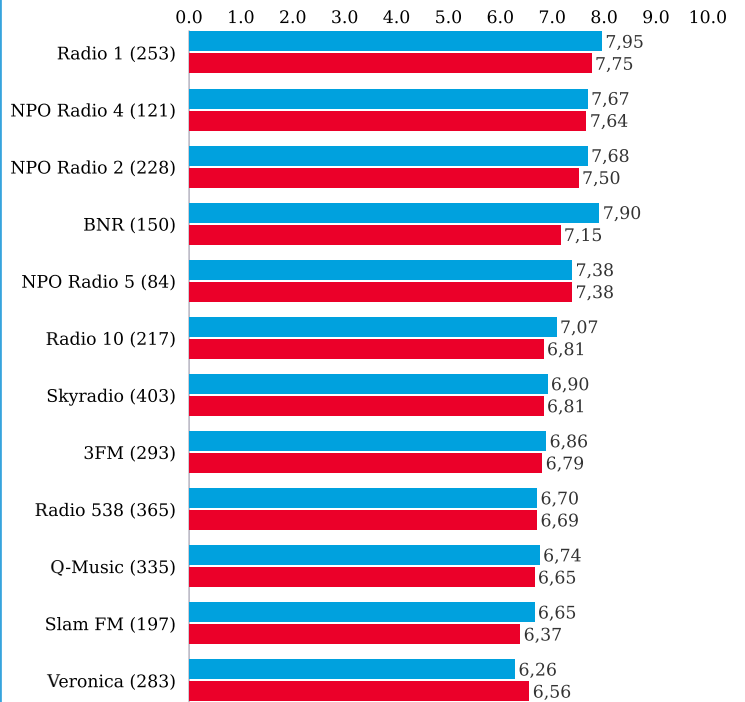
In hoeverre vind je de onderstaande zakelijke
nieuwsmedia betrouwbaar of onbetrouwbaar?



Radio 1 betrouwbaarste radiozender

Radio 1 is volgens de deelnemers aan het onderzoek de meest betrouwbare radiozender. Jongeren schalen BNR Nieuwsradio echter hoger in dan ouderen. Lageropgeleiden geven radiozenders een hoger betrouwbaarheidscijfer dan hogeropgeleiden.

In hoeverre vind je de onderstaande radiozenders
betrouwbaar of onbetrouwbaar?



Marcel Paquay, manager Marketing & Research bij CG Selecties

“Wat mij tussen de regels door vooral opvalt is dat jongeren kritischer zijn op de nieuwsbetrouwbaarheid en ook de onafhankelijkheid van nieuwsbronnen. Zeker als je bedenkt dat zij via heel veel verschillende kanalen nieuws binnenkrijgen, zijn ze toch goed kritisch op hoe ze dat nieuws waarderen. Daarnaast vind ik het opvallend dat TV nog steeds de grootste nieuwsbron is. Ik had gedacht dat apps en digitale internetbronnen dit hadden overgenomen. Dat betekent dus ook dat het journaal nog zeker niet afgeschreven hoeft te worden!”

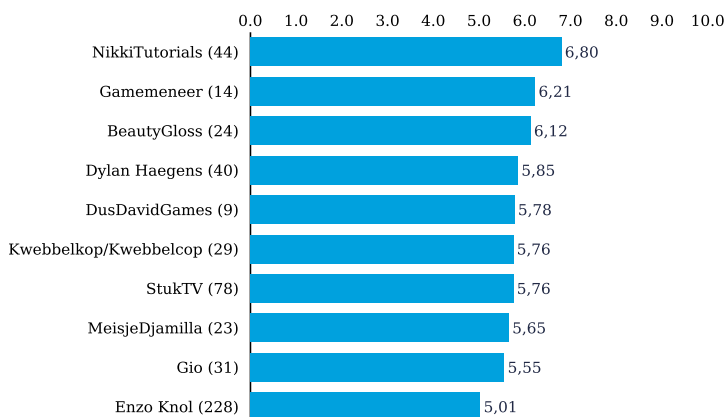


4. HOE ZIT HET MET INFLUENCERS?



NikkiTutorials laat Enzo Knol ver achter zich

In hoeverre vind je de onderstaande Youtubers betrouwbaar of onbetrouwbaar?



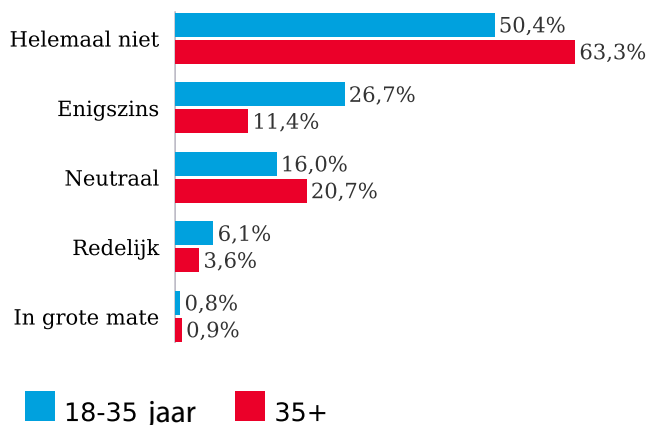
NikkiTutorials krijgt de hoogste betrouwbaarheidscijfers. De meeste YouTubers zijn bij 35-plussers volslagen onbekend en niet iedere influencer geniet een dusdanige bekendheid dat de cijfers representatief zijn.

Influencers beïnvloeden niet

De lage scores die influencers krijgen, zijn logisch als we vragen welke rol influencers spelen bij het vormen van een mening. Eigenlijk geeft iedereen aan dat influencers geen tot weinig invloed hebben op hoe men naar de wereld kijkt

Niet meer weg te denken uit het medialandschap anno 2018 zijn YouTubers en online influencers. Eerder zagen we al dat televisie onder jongeren fors terrein verliest ten opzichte van internet en social media, maar worden die nieuwe kanalen net zo betrouwbaar geacht? Dat blijkt niet het geval. De helft van de ondervraagden in de leeftijdscategorie 18-35 jaar erkent dat influencers, vloggers, bloggers en BN'ers geen invloed hebben op hun opinievorming. Een kwart laat weten enigszins beïnvloed te worden door de mensen die ze online volgen. Enzo Knol blijkt verreweg de bekendste YouTuber. Hij krijgt een mager vijfje als het gaat om betrouwbaarheid.

Spelen influencers (columnisten, vloggers, bloggers etc) en BN'ers een grote rol in je leven, m.b.t. opinievorming?



5. WELKE NEDERLANDSE MERKEN

VERTROUWEN WIJ HET MEEST?

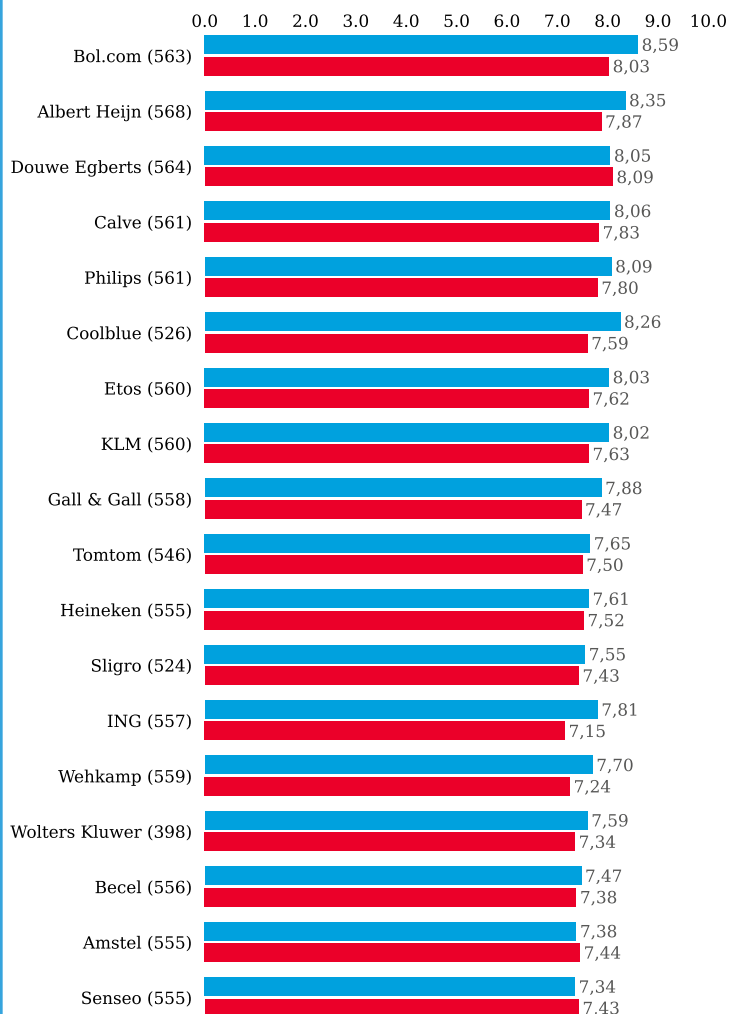


Bol.com, Douwe Egberts en Albert Heijn meest betrouwbaar

We vroegen de respondenten om ook de grootste Nederlandse merken, gemeten naar advertentiebudget, te beoordelen op hun betrouwbaarheid. In de top 10 van meest betrouwbare merken staan Bol.com (1), KLM (7) en Albert Heijn (3), maar ook Calvé (4) en Coolblue (6) scoren hier goed. Opvallend is dat Nederlanders in een mayonaise- en pindakaasmerk meer vertrouwen hebben dan in banken, verzekeraars en bouwbedrijven. Zij vallen allen, met ING als positieve uitzondering, buiten de top 20. Toch zijn deze merken in goed gezelschap. Topmerken als Heineken en KLM scoren ook minder goed dan Calvé. Verder maakt onbekend ook onbetrouwbaar. Minder bekende bedrijven vallen buiten de top 20 zoals hieraast afgebeeld.

Albert Heijn en Bol.com worden door zowel millennials (18-35 jaar) als 35-plussers als erg betrouwbaar aangeduid. Douwe Egberts scoort heel hoog bij de 35-plussers (plek 2) maar komt bij de jongeren pas op plek 6. Over het algemeen blijken jongeren over de hele breedte iets meer vertrouwen te hebben in grote merken dan de wat oudere generaties.

Welk Nederlands merk vind je betrouwbaar?





Aljan de Boer, merkstrateeg en Head of Inspiration bij Trendsactive

Mayo vs banken

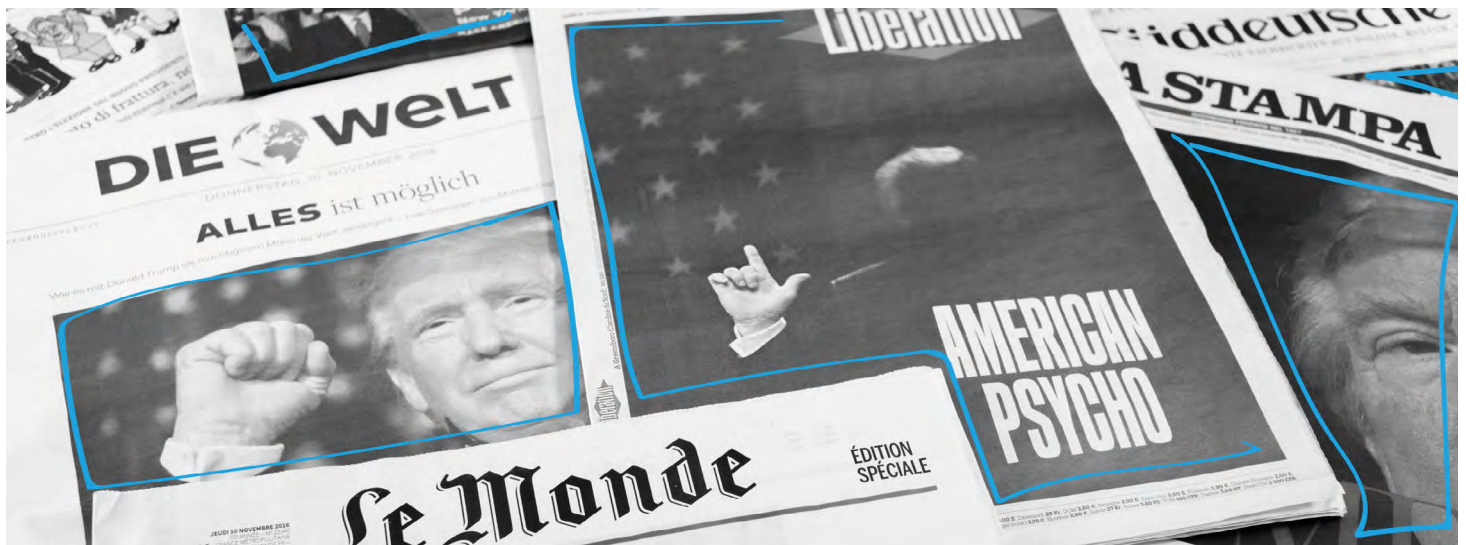
"Mensen bepalen de mate van betrouwbaarheid met twee variabelen: competentie (rationeel) en welwillendheid (emotioneel). Competentie gaat over de mate waarin een organisatie een beloofde functie vervult. Kan ik gemakkelijk spullen kopen op Bol.com, kan ik handig bankieren bij ING? Ja, check. Je ziet dat op dit vlak de grote merken doorgaans goed scoren.

Een groot bedrijf wordt door consumenten al snel als competent beschouwd. Ze bestaan al een tijd(je) en ze geven geld uit aan reclame, dus het zal wel goed zitten. Maar dan komt de emotionele kant om de hoek kijken. Klanten vragen zich ook af of een merk past bij hun eigen waarden. Is het merk welwillend in zijn ambities, doet het iets terug voor de wereld die ik als persoon belangrijk vind?

Op het vlak van welwillendheid scoren financieel dienstverleners slecht. Vanwege de financiële crisis, de bonussen, de woekerpolissen, noem het maar op. Mayonaise is nou eenmaal minder onderdeel van het dagelijks nieuws of gesprek. Kijk je naar competentie en welwillendheid dan snap je waarom Calvé hoger scoort dan banken en verzekeraars."



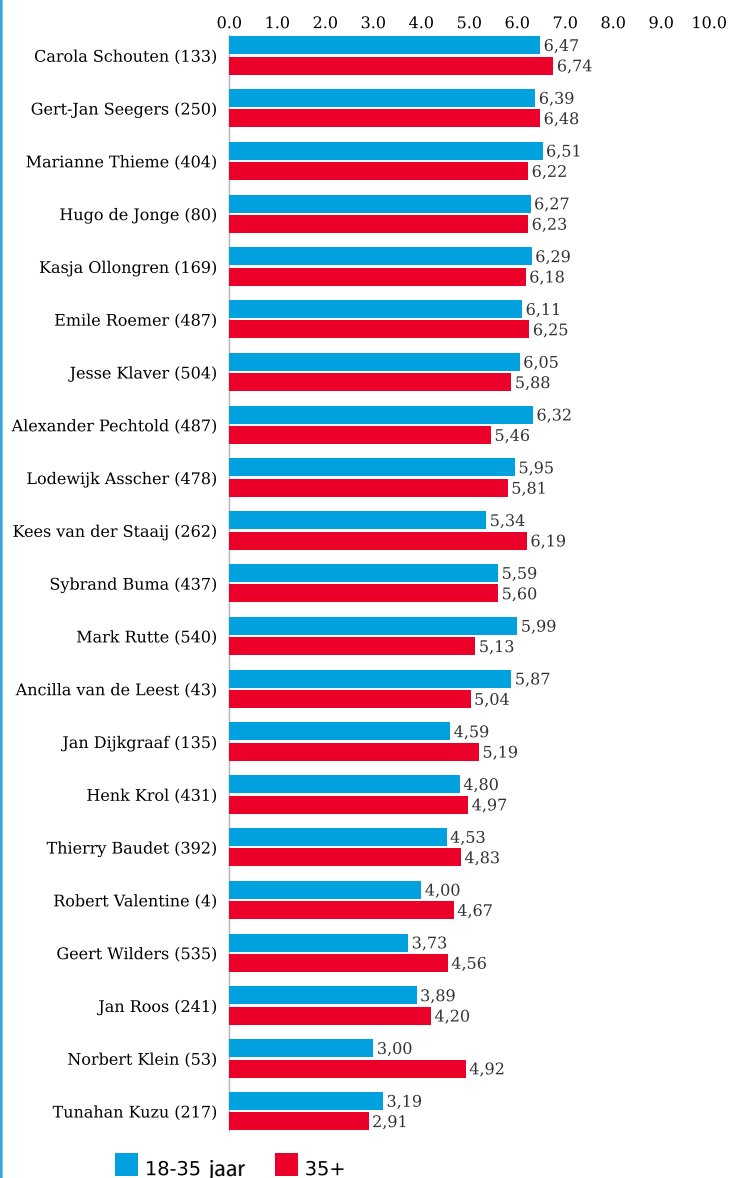
6. IN WELKE MATE VERTROUWEN WIJ POLITICI?



Carola Schouten betrouwbaarste Nederlandse politica

We vroegen de respondenten niet alleen naar de betrouwbaarheid van media en merken. Ook politici werden langs de meetlat gelegd. En dat betekent goed nieuws voor het zittende kabinet. In de top 5 van meest betrouwbare politici staan maar liefst twee vice-premiers: Carola Schouten (1) en Hugo de Jonge (4). Schoutens partij ChristenUnie doet het sowieso goed qua betrouwbaarheid: fractievoorzitter Gert Jan Segers staat op nummer twee. Marianne Thieme (3) en de inmiddels afgezwaaide Emiel Roemer (5) completeren de top 5. Mark Rutte wordt minder vertrouwd. Hij komt niet verder dan een dertiende plaats.

In hoeverre vind je de onderstaande politici betrouwbaar of onbetrouwbaar?

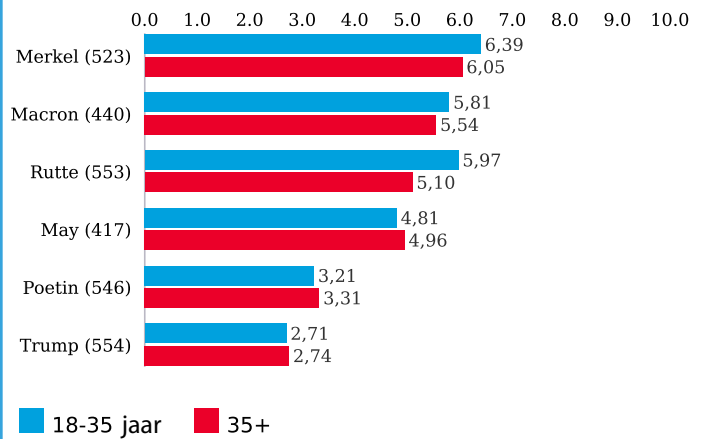


Merkel grote winnaar, Poetin en Trump zijn onbetrouwbaar

Tussen internationale collega's scoort onze premier iets beter. Ondanks zijn onvoldoende hoeft hij in dit rijtje alleen Angela Merkel en Emmanuel Macron voor zich te dulden. Theresa May, Vladimir Poetin en Donald Trump scoren forse onvoldoendes.

Hogeropgeleiden hebben over het algemeen iets meer vertrouwen in politici dan lageropgeleiden.

In hoeverre vind je de onderstaande personen betrouwbaar of onbetrouwbaar?



Han van der Horst, auteur van *Nepnieuws, een Wereld van Desinformatie*, Scriptum 2018



Vertrouw op de intelligentie van de gewone man of vrouw

“Ondanks alle ophef over nepnieuws en manipulatie blijken de meeste mensen nog steeds het meest respect te hebben in informatiebronnen die door professionals worden gerund. Dat wil zeggen door journalisten. Ze kiezen zelf die informatiebronnen en dus de journalisten aan wie ze hun nieuwsvoorziening willen toevertrouwen. Bij alle analyses rondom nepnieuws wordt de intelligentie van de gewone man of vrouw vaak vergeten. Mensen laten zich niet zo gemakkelijk bedriegen tenzij ze het zelf graag willen. Tenzij ze zélf retweetend hun eigen vooroordelen willen delen. De meerderheid is allang gewaarschuwd en dat is goed nieuws.”

DIT ONDERZOEK IS EEN SAMENWERKING

VAN COUNTER CONTENT EN CG SELECTIES.



OVER COUNTER CONTENT

Counter Content helpt organisaties aan een goed verhaal en vertaalt complexe materie naar effectieve content met een heldere boodschap. Of het nu gaat om impact, naamsbekendheid of het genereren van leads. Counter Content werkt onder andere voor bedrijven uit de sectoren automotive, tech, big data, creatieve industrie, marketing en communicatie, semi-overheid en zakelijke dienstverlening.

WWW COUNTERCONTENT.NL



maakt goed
onderzoek
mogelijk

OVER CG SELECTIES

Om merken verder te helpen is marktonderzoek essentieel. CG faciliteert marktonderzoek. Van deelnemers tot online onderzoek, van onderzoekslocatie tot in-home gesprekken, van regionaal tot ver over de grens. CG ontzorgt en doet dat voor onderzoeksbureaus, universiteiten en eindklanten van multinationals tot startups.

WWW CGSELECTIES.NL