

## **Gekend tot in de ziel, door Facebook**

**Bijdrage door Jan Gruiters, algemeen directeur PAX**

**Catharijneconvent, 8 november 2018**

‘Gekend tot in de ziel, door Facebook’. Het staat op de uitnodiging die u, misschien wel dankzij een algoritme van Facebook heeft ontvangen. Er staan geen relativerende aanhalingstekens. En ook een waarschuwend uitroepteken of een zorgwekkend vraagteken ontbreekt. Kennelijk hebben we te maken met een gegeven waarmee we moeten leven.

Algoritmes die onze ziel bloot leggen. Dat geeft een ongemakkelijk gevoel. Ongemakkelijk omdat we allemaal onderdeel uitmaken van de digitale wereld, een wereld waarin zich de ondeugden van de 21<sup>ste</sup> eeuw aftekenen. In Netflix openbaart zich de luiheid, in Deliveroo de vraatzucht. Instagram weerspiegelt de ijdelheid, Tinder de wellust. Amazon etaleert de hebzucht, Twitter de boosheid. En op Facebook glittert de afgunst.

We beseffen dat de digitalisering in alle vezels van het maatschappelijke en politieke domein is doorgedrongen. Facebook heeft daarop een verstrekkende en niet perse positieve invloed. En tegelijkertijd beseffen we dat we daar als gebruikers zelf ook aan bijdragen. We hebben onze ziel niet aan Facebook verkocht maar gewoon weggegeven.

Ik ben gevraagd om in mijn bijdrage in te gaan op de maatschappelijke en politieke implicaties van Facebook en andere sociale media. Ik wil optimistisch beginnen met de positieve bijdrage die Facebook en andere sociale media kunnen leveren aan digitaal activisme, aan de inzet van burgers voor vrede, democratie en mensenrechten. Vervolgens zal ik enkele schaduwkanten van Facebook belichten. En ik sluit af met enkele gedachten over het zo mogelijk beteugelen van sociale media.

De Arabische Lente en ook de Occupy beweging hebben de aandacht gericht op de wijze waarop bloggers en activisten, maatschappelijke organisaties en sociale bewegingen digitale informatietechnologie gebruiken voor politieke veranderingen. Uit onderzoek blijkt dat oproepen tot actie op Facebook in de straten van Tunesië, Egypte, Jemen, Syrië, Bahrein, Libië, Oman, Palestina en zelfs Saoedi-Arabië de trigger vormden voor massale

demonstraties. Tijdens de opstand in Egypte werd Facebook voor ruim 85% gebruikt voor bewustwording en acties en maar een kleine 15% voor ontspanning en sociaal contact.

Maar ook buiten de Arabische wereld is Facebook een belangrijk platform voor activisme. Uit onderzoek bleek dat 70% van de deelnemers aan de *Women's March* in 2017 via Facebook zijn gemobiliseerd. De *Black Lives Matter* beweging ontstond met een op Facebook gedeelde liefdesbrief aan de zwarte bevolking in Amerika. En in Azië en Latijns-Amerika speelt Facebook nog altijd een prominente rol voor sociale bewegingen.

Facebook draagt bij aan de vorming van publieke opinie. Activisme vindt zijn oorsprong in een collectieve perceptie van onrecht en het geloof dat het ook anders kan. Mensen zijn bereid samen in actie te komen wanneer voldoende mensen zich gegriefd voelen over onrecht en er een gedeeld optimisme is dat collectieve actie het onrecht kan adresseren.

Eén van de activisten in Egypte formuleerde het zo: "Internet bood ons een vrijplaats die bijdroeg aan de politisering van jongeren. Het bood hen de mogelijkheid hun toekomst te bepalen en hun identiteit te verhullen. Het gaf hen de mogelijkheid om vrijheid van meningsuiting te proeven en overheidspropaganda door te prikken en te verachten."

Het is belangrijk om daarbij een uniek aspect van sociale media te onderkennen. Door de wijze waarop informatie via sociale media wordt gedeeld ontstaat er een collectieve identiteit. Als mijn Facebook-vriend informatie over een corrupte politieman deelt dan weet ik dat hij het weet; dat hij boos genoeg is om het met mij te delen; en dat hij weet dat ik het nu ook weet. Zo ontstaat er een wederkerige bewustwording van een wederkerig bewustwordingsproces. Juist door deze eigenschap kan sociale media niet alleen tot een collectieve perceptie *van* onrecht maar ook tot collectieve actie *tegen* onrecht leiden.

Facebook draagt ook bij aan het faciliteren van actieplanning. Sociale media ondersteunen de logistiek van decentrale sociale bewegingen waarbij deelnemers in constant contact met elkaar staan. Sociale media maken coördinatie sneller, veiliger en gemakkelijker. Uit onderzoek blijkt verder dat sociale bewegingen Facebook gebruiken voor het opbouwen van consensus in afwezigheid van traditionele leiders. De voorhoede binnen sociale bewegingen

hanteren Facebook niet zozeer om hun volgers te leiden maar om hun verlangens te identificeren en hun eisen te formuleren.

Facebook vormt ook een megafoon voor oproepen tot actie. Deze oproepen zijn niet enkel gericht tot mensen in eigen omgeving maar ook tot de internationale gemeenschap. Activisten hebben met gevaar voor eigen leven de oorlog in Syrië *ge-livestreamed* in de hoop daarmee internationaal engagement op te roepen. We konden aan onze eigen keukentafel getuigen zijn van de bombardementen in Aleppo en de desastreuze gevolgen van gifgas.

Sociale media dragen ook bij het mobiliseren van kennis en capaciteit. *Open source* onderzoekers maken gebruik van innovatieve tools, bundelen wereldwijd hun krachten en wisselen intensief informatie uit. Soms leidt dat tot spectaculaire onthullingen, soms tot het geduldig verzamelen van bewijsmateriaal dat ooit gebruikt kan worden voor het vervolgen van oorlogsmisdadigers.

Het zou natuurlijk ronduit naïef zijn om te denken dat we de wereld kunnen veranderen via Facebook. Naast digitaal activisme blijft fysiek engagement van essentieel belang. Maar het zou ook naïef zijn om de mogelijkheden die digitaal activisme bieden onbenut te laten. De intensiteit waarmee een organisatie als PAX met behulp van sociale media met partners in conflictgebieden communiceert, onderzoek doet, actievoert en samenwerkt is onvergelijkbaar met 10 jaar geleden.

Maar u voelt het al aankomen. Facebook heeft ook schaduwzijdes. Donkere kanten waarvan we ons meer en meer bewust worden en waarvan de effecten ook maatschappelijke organisaties raken.

In de eerste plaats vormen Facebook en andere sociale media in toenemende mate een veiligheidsrisico. Dat geldt natuurlijk in de eerste plaats voor activisten die in repressieve landen actief zijn. Zo zijn de afgelopen jaren veel partners van PAX door de veiligheidsdienst van Assad opgepakt. Uit al hun verhalen komt steevast naar voren dat zij langdurig verhoord zijn naar aanleiding van berichten op Facebook. Drie weken geleden nog is één van onze partners in Idlib (Syrië) opgepakt nadat hij op Facebook had opgeroepen voor de vrijlating

van gijzelaars in handen van ISIS. Zo zijn er helaas vele voorbeelden te noemen van mensen die op basis van digitale vingerafdrukken zijn opgepakt en verhoord. Sommigen zijn nooit meer teruggekeerd.

Facebook biedt een publieke ruimte voor maatschappelijk engagement en een podium voor vrijheid van meningsuiting. Maar digitale surveillance heeft een *chilling effect* dat de publieke ruimte juist verkleint en de vrijheid van meningsuiting juist smooit. Dat *chilling effect* beperkt zich overigens niet tot moeilijke landen. Zo bleek na de onthullingen van Edward Snowden over de activiteiten van de NSA dat het aantal zoekopdrachten naar terrorisme gerelateerde onderwerpen bij Wikipedia met 30% daalde.

Een tweede schaduwzijde van Facebook heeft betrekking op de verspreiding van desinformatie. Facebook speelt een cruciale rol bij het op grote schaal of juist zeer gericht verspreiden van onjuiste en misleidende informatie met het uitdrukkelijke doel schade aan te richten aan de publieke zaak. We weten na Trump en Brexit inmiddels allemaal dat desinformatie democratische verkiezingen en publieke waarden kan ondermijnen.

De verspreiding van desinformatie tast het vertrouwen aan. Niet alleen in politieke instituties maar ook in de media, in maatschappelijke organisaties en binnen samenlevingen. Facebook acht zich niet aansprakelijk voor de gevolgen van desinformatie die via hun netwerk verspreid wordt en neemt enkel onder zware druk schoorvoetend, te laat en te weinig verantwoordelijkheid.

Dat kwam scherp naar voren tijdens de genocide tegen de Rohingya minderheid in Myanmar. In een zeer kritisch rapport stelde de VN vast dat Facebook “een nuttig instrument bleek voor hen die haat willen zaaien.” De stappen die Facebook ondernam waren “langzaam en ineffectief.” De VN vindt dat “de mate waarin Facebook *posts* en berichten hebben bijgedragen aan daadwerkelijke discriminatie onafhankelijk en grondig onderzocht moeten worden.”

Een derde schaduwzijde van Facebook heeft betrekking op de filterbubbel. De algoritmes van Facebook zorgen er voor dat zoekresultaten en nieuwsberichten zijn afgestemd op het

persoonlijke profiel van de gebruiker. De filterbubbel die hierdoor ontstaat is individueel, onzichtbaar en men kiest er niet bewust voor om er in te stappen. Het resultaat is een medialandschap op maat waarin individuele interesses en belangen exclusief vertegenwoordigd zijn.

Deze filterbubbels hebben verstrekkende gevolgen. Filterbubbels leiden tot een versplintering van thema's en fragmentatie van aandacht waarbij een gemeenschappelijke context als basis voor maatschappelijk debat ontbreekt. Dat is fnuikend voor het functioneren van een democratische samenleving.

Filterbubbels bevestigen ook voortdurend onze eigen hypothesen (*confirmation bias*) en doen vergeten dat er alternatieven bestaan. Mensen raken daardoor ingekapseld in starre posities die consensusvorming in de samenleving verhinderen.

Filterbubbels wekken bovendien de illusie dat een mening breed gedeeld wordt terwijl die in werkelijkheid uitzonderlijk kan zijn. Het onderscheid tussen populariteit en legitimiteit vervaagt. Dat draagt bij aan polarisatie binnen de samenleving.

Filterbubbels leiden er verder toe dat mensen geïsoleerd raken van hun eigen sociale omgeving. Dat kan tolerantie en wederzijds begrip tussen verschillende bevolkingsgroepen uithollen.

Een gebruiker van sociale media kan door de filterbubbel zeer eenzijdig geïnformeerd raken over bijvoorbeeld vluchtelingen en migratie. De selectie aan berichten zorgt voor een voortdurende prikkeling van verontwaardiging. Sociale media werken bewust zo omdat dat de aandacht langer vasthoudt. De filterbubbel werkt zó effectief dat er bijvoorbeeld geen berichten over bezuinigingen op het sociale vangnet doordringen. Als gevolg daarvan kan de gebruiker van sociale media door de jaren heen van politieke kleur veranderen en stemmen op een partij die bezuinigt op de sociale voorzieningen die hij nodig heeft.

De Volkskrant liet mensen een week hun Facebookprofiel anoniem ruilen. Eén van de mensen stemde PVV en was oprichter van de Facebookpagina 'Nederland mijn Vaderland'.

Hij ruilde met een PvdA stemmer die de Facebookpagina 'Niet mijn Islam' opzette. De reacties achteraf laten zich raden: "Je weet in theorie dat die mensen bestaan, maar ik kom ze nooit tegen." Ze zijn het over één ding eens: "De ander krijgt op Facebook een totaal vervormd wereldbeeld voorgeschoteld." Eén van de ruilers zegt: "Als dit niet verandert, dan wordt de afstand steeds groter en de haat ook."

Een laatste schaduwzijde die ik wil benoemen heeft betrekking op de dominantie van GAFA. GAFA – Google, Amazone, Facebook en Apple – zijn wereldwijd de onbetwiste marktleiders op gebied van verspreiding van 'content'. Wereldwijd wordt 50% van de digitale tijd doorgebracht op GAFA-platforms. Dat heeft een immense invloed op marketingstrategieën en advertentiebestedingen. In Nederland beheersen Google en Facebook al 35% van de advertentiemarkt.

Deze ontwikkeling heeft een zeer negatief effect op traditionele media die afhankelijk zijn van advertentie-inkomsten. De kwaliteit en ethiek van de journalistiek staan onder druk. De lokale journalistiek, die van oudsher het meest dichtbij de samenleving staat, is al nagenoeg verdwenen. Onderzoeksjournalistiek heeft het moeilijk. De diversiteit van het media-aanbod neemt af. En polarisatie lijkt ook binnen de traditionele media toe te nemen. Dat leidt tot afnemend vertrouwen in de media, die als "vijanden van het volk" toch al onder zware druk staan.

Facebook speelt kortom een zeer ambigue rol. Facebook presenteert zich als een sociaal netwerk maar het is vooral een digitaal verdienmodel. Het belooft een vrijplaats te zijn maar het is volstrekt niet transparant over de gebruikte algoritmes. Het wil mensen verbinden maar het vergroot ook de verdeeldheid. Het maakt kennis en informatie toegankelijk maar het verspreid ook desinformatie.

Eenzelfde ambigue rol speelt Facebook in de politiek. Politieke partijen kunnen via Facebook nieuwe kiezers bereiken en achterhalen wat kiezers willen. Maar kiezers kunnen met behulp van datzelfde Facebook ook gemanipuleerd en uitgesloten worden.

Facebook kan bijdragen aan debat en opiniering maar ook aan polarisatie en verdeeldheid.

Deze schaduwzijden van Facebook zijn ook van invloed op maatschappelijke organisaties. Maatschappelijke organisaties zijn voor hun functioneren afhankelijk van fundamentele principes zoals onderling vertrouwen, geïnformeerde dialoog, gedeelde realiteitsbesef, consensus vorming. Deze principes staan onder druk doordat 'menselijke aandacht' een handelswaar is geworden, die je door op maat gesneden informatie en nieuws kan oproepen en verkopen.

Er is ook aanleiding voor zelfreflectie. Zijn we ons als maatschappelijke organisaties voldoende bewust van onze eigen filterbubbel? Dragen we als pleitbezorgers met onze specifieke missie niet ongewild bij aan de versplintering van thema's en fragmentatie van belangen? Dragen we door de wijze waarop we onze boodschap *framen* en onze achterban mobiliseren ook bij aan polarisatie? En in hoeverre slagen we er zelf in om het sociale isolement te doorbreken, en een meer verbindende rol te vervullen in onze samenleving?

Tot slot. Moet en kan Facebook beteugeld worden? Van Mark Zuckerberg is bekend dat hij lange tijd vergaderingen bij Facebook afsloot met de oproep: dominantie! Die missie is geslaagd. Als Facebook een land zou zijn dan had het met 2,2 miljard gebruikers de grootste bevolking. De macht van bedrijven als Facebook is immens. Het kan beschikken over nagenoeg ongelimiteerde financiële middelen; het beheert de digitale infrastructuur voor het publieke debat; het beschikt over een enorme hoeveelheid persoonlijke data en profielen en het domineert de investeringen in *artificial Intelligence* zonder veel overheidstoezicht of publieke verantwoording.

De kritische discussie over Facebook is niet nieuw. Maar sinds de verkiezing van Trump en de manipulatieve rol van Cambridge Analytica daarbij ligt Facebook onder vuur. Paul Nemitz is een belangrijke adviseur van de Europese Commissie. In *the Guardian* stelde hij onlangs de hamvraag. "Zal het gebrek aan regulering van het verdienmodel en de technologie van Facebook niet kunnen bijdragen aan het einde van de democratie, zeker nu de democratie zo onder druk staat van populistische dictators?"

Ik geloof niet dat de macht van Facebook eenvoudig gebroken kan worden. In de VS bestaat daar vooralsnog weinig animo voor. Binnen de Europese Unie is de wetgeving op gebied van

privacy en mededinging gelukkig scherper afgesteld, zoals blijkt uit de recente megaboetes die Brussel aan Facebook oplegde.

Maar de strijd tegen filterbubbels en desinformatie vergt een veelheid aan maatregelen. Het is noodzakelijk dat digitale platforms zoals Facebook onder druk van overheid, markt en gebruikers hun transparantie en betrouwbaarheid vergroten en zich meer verantwoorden. Overheden moeten veel actiever de veiligheid en de betrouwbaarheid van het verkiezingsproces als basis van onze democratie garanderen. We moeten investeren in educatie van jonge generaties voor een meer kritische en bewuste omgang met de digitale wereld. En de overheid moeten meer steun bieden aan kwalitatieve en onafhankelijke journalistiek.

Voor het nemen van al deze maatregelen is een kritisch maatschappelijk debat over ethiek en technologie nodig. Maatschappelijke organisaties zouden daaraan veel actiever moeten bijdragen.

Ik begon met het ongemakkelijke gevoel dat we zelf volop onderdeel zijn van de digitale wereld en er zelf aan bijdragen dat Facebook onze ziel kent. Margrete Vestager is de Deense Europese Commissaris voor Mededinging en een dochter van twee Lutherse predikanten. Zij stelde onlangs de volgende vraag. “Stel je voor dat een bedrijf je een kopie zou vragen van al je foto’s, voor onbeperkt gebruik, voor alle denkbare doeleinden. Alle foto’s van je kinderen, vanaf hun geboorte. Foto’s van hun belijdenis, van hun huwelijk, van de doop van hun eerste kinderen. Je zou dat nooit accepteren. Maar in de digitale wereld accepteren wij deze vraag in een oogwenk.”

Zolang we zonder voorwaarden onze ziel blijven toevertrouwen zal Facebook een ongereguleerde, door advertenties gedreven en op algoritmes gebaseerde grootmacht blijven. Dat zou jammer zijn. Want Facebook kan ook een platform zijn dat mensen verbindt en emancipeert. En juist dat hebben we in onze tijd hard nodig.

Utrecht, 6 november 2018