

# VERTROUWEN IN MEDIA

# IN NEDERLAND

*September 2017*



s a n o m a



# INTRODUCTIE

Het vertrouwen in overheden, bedrijfsleven, media en NGO's daalt wereldwijd (bron: Edelman Trust barometer), eigenlijk al sinds de recessie in 2008. Met de opkomst van populisme en kreten als 'Fake News' is het tijd om meer verdieping te zoeken in het gestelde vertrouwen in media en welke belangrijke trends wij in Nederland kunnen onderscheiden.

Het onderzoek naar Vertrouwen in Media is uitgevoerd door Mediabrands Marketing Sciences en Sanoma, in mei 2017. Uiteraard hebben we ons niet beperkt tot media alleen en zijn ook andere partijen onderzocht, zoals politiek en banken.

De resultaten van dit onderzoek worden vergeleken met het jaarlijkse BrandAsset™ Valuator onderzoek; welke belangrijke trends zijn er te zien op het gebied van vertrouwen en betrouwbaarheid voor diverse merken, waaronder nieuwsmerken?

# ONDERZOEKSOPZET

## Onderzoek Vertrouwen in Media:

- Onderzoeksgroep: Nederlanders m/v 15-65 jaar, representatief op leeftijd, geslacht en Nielsen regio
- Steekproef: n=1.000
- Methode: online vragenlijst, waarbij 1<sup>e</sup> deel vragenlijst door hele steekproef is ingevuld, 2<sup>e</sup> deel van de vragenlijst alleen door respondenten die aangeven tijdschriften te lezen.
- Veldwerk: mei 2017

## BrandAsset™ Valuator onderzoek:

- Onderzoeksgroep: Nederlanders | man/vrouw | 18-74 jaar | representatief op leeftijd, geslacht en Nielsen regio
- Steekproef: Jaarlijks n=3.000
- Methode: online vragenlijst



**RESULTATEN**

# BETROUWBAARHEID EN VERTROUWEN

Wanneer we vragen in welke mate men bepaalde personen, partijen en media **betrouwbaar** vinden, blijkt dat **sociale media in het algemeen** het **laagst** scoren. Ook bankiers en politici genieten een lage betrouwbaarheid. Opvallend hierin is dat jonge mannen en vrouwen (15-24 jaar) bankiers en politici betrouwbaarder vinden dan oudere leeftijdsgroepen.

Uit het BAV onderzoek blijkt ook dat er kritisch naar **social media, politieke partijen en banken** wordt gekeken als het gaat om **vertrouwen**: het vertrouwen in deze partijen ligt sinds 2010 onder de index norm van 100\*.

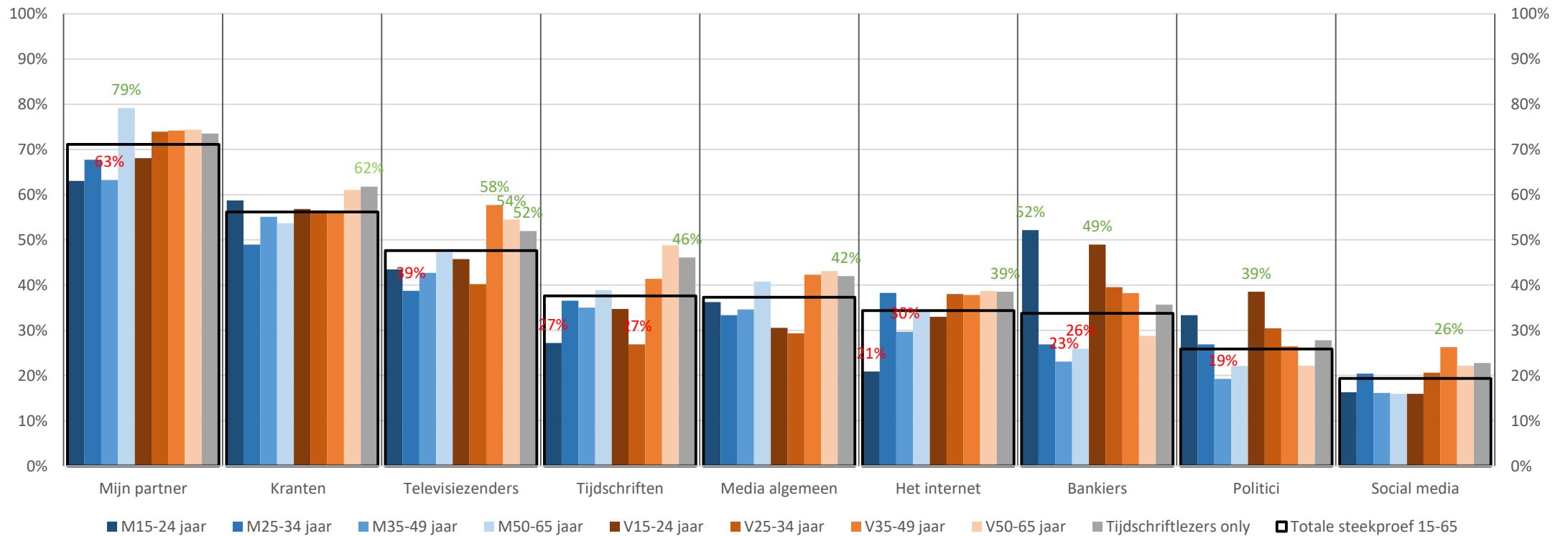
Zoomen we hier verder op in, dat zijn het **vooral jongeren** die aangeven minder vertrouwen in social media te hebben gekregen, m.n. jonge vrouwen. **Bankiers en politici** hebben qua vertrouwen de meeste schade gelopen in de **oudere** leeftijdsgroepen.

\* Index norm: de jaarlijkse relatieve ontwikkeling van merken in verhouding tot alle gemeten merken in Nederland

# DE EIGEN PARTNER IS HET MEEST BETROUWBAAR

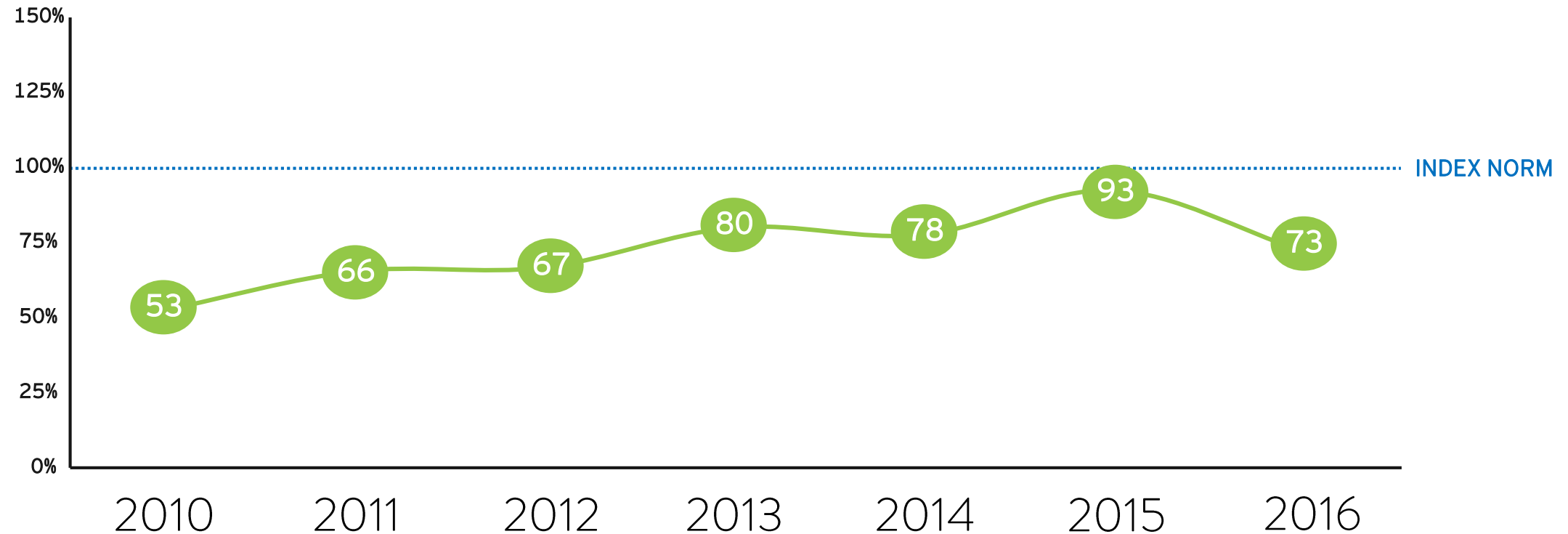
Kranten genieten een hoge betrouwbaarheid. Social media scoren het laagst. Ook politici hebben een lage betrouwbaarheid, met name onder mannen vanaf 35 jaar.

In welke mate vind je onderstaande personen, partijen en media in het algemeen betrouwbaar?



# SOCIAL MEDIA HEBBEN NIET HET VERTROUWEN VAN DE NEDERLANDSE CONSUMENT.

Het vertrouwen in social media ligt sinds 2010 onder de index norm van 100\*, ondanks de stijgende trend tot 2015. In 2016 is er duidelijk een afname in het vertrouwen in social media.

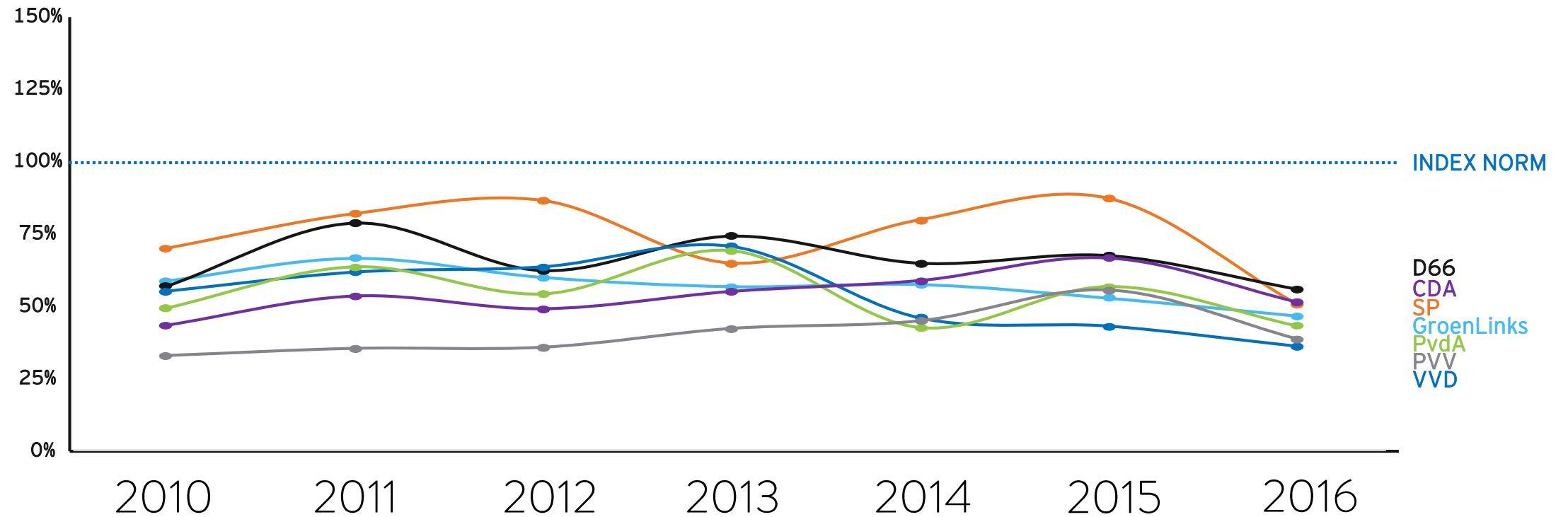


BAV. Base: Nederland | 2010-2016 | Totale populatie (18+)

Index norm: de jaarlijkse relatieve ontwikkeling van merken in verhouding tot alle gemeten merken in Nederland

# VERTROUWEN IN DE POLITIEK IS HISTORISCH LAAG.

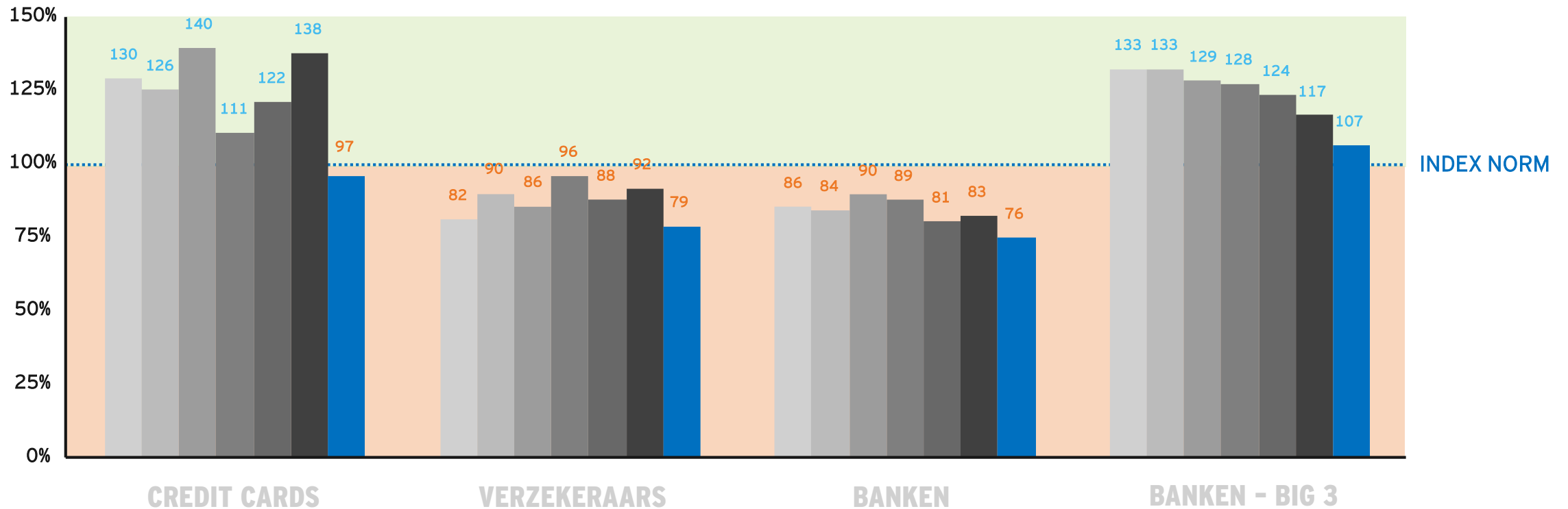
...en dit geldt voor alle grote partijen.





# OOK DE FINANCIËLE MARKT KENT WEINIG VERTROUWEN.

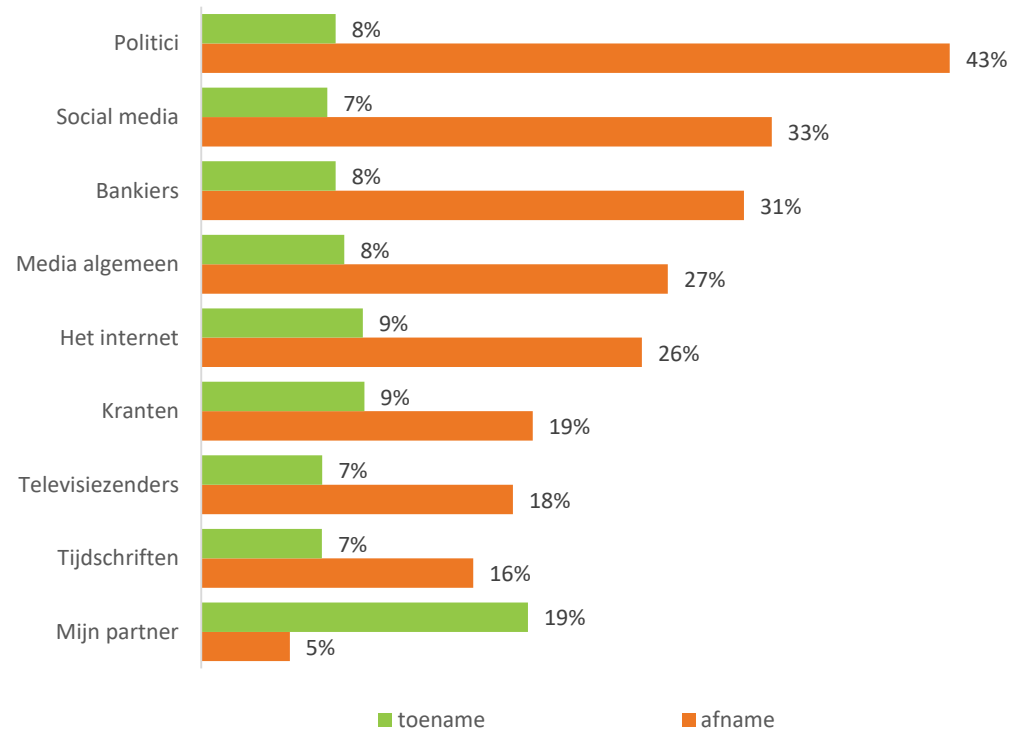
De BIG 3 banken (ABN AMRO, ING, Rabobank) kent een blijvend afnemende trend.



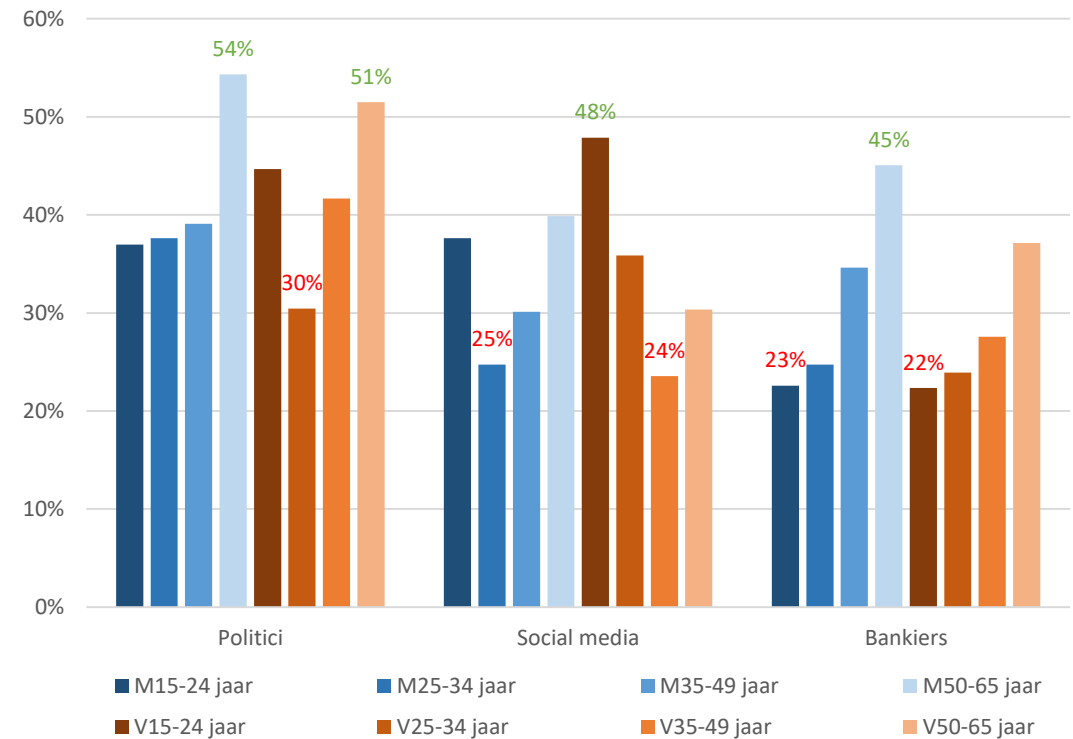
# VERTROUWEN IN POLITICI, SOCIAL MEDIA EN BANKIERS MEEST AFGENOMEN

Afname in vertrouwen in politici en bankiers vooral onder de oudere leeftijdsgroep (50-65 jaar). Jongeren geven vaker aan minder vertrouwen in social media te hebben, vooral jonge vrouwen.

Afname of toename in vertrouwen - totale steekproef



Afname in vertrouwen per groep



A close-up photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The person is wearing a light-colored sweater and a watch. The laptop screen shows a web browser with a URL bar and several tabs. A large, bold, white text overlay with a black background reads "NIEUWSMEDIA". The background is a blurred brick wall and a wooden table.

# NIEUWSMEDIA

## VERTROUWEN NIEUWSMEDIA

Mensen gaan **kritischer** om met informatie en **nieuws** dat tot hen komt en ze gaan er niet van uit dat (nieuws)berichten op Facebook of Twitter zomaar te vertrouwen zijn. Zelfs bij berichten op **nieuwssites** of **apps** geeft de meerderheid (60%) aan deze **niet zomaar** te **vertrouwen**.

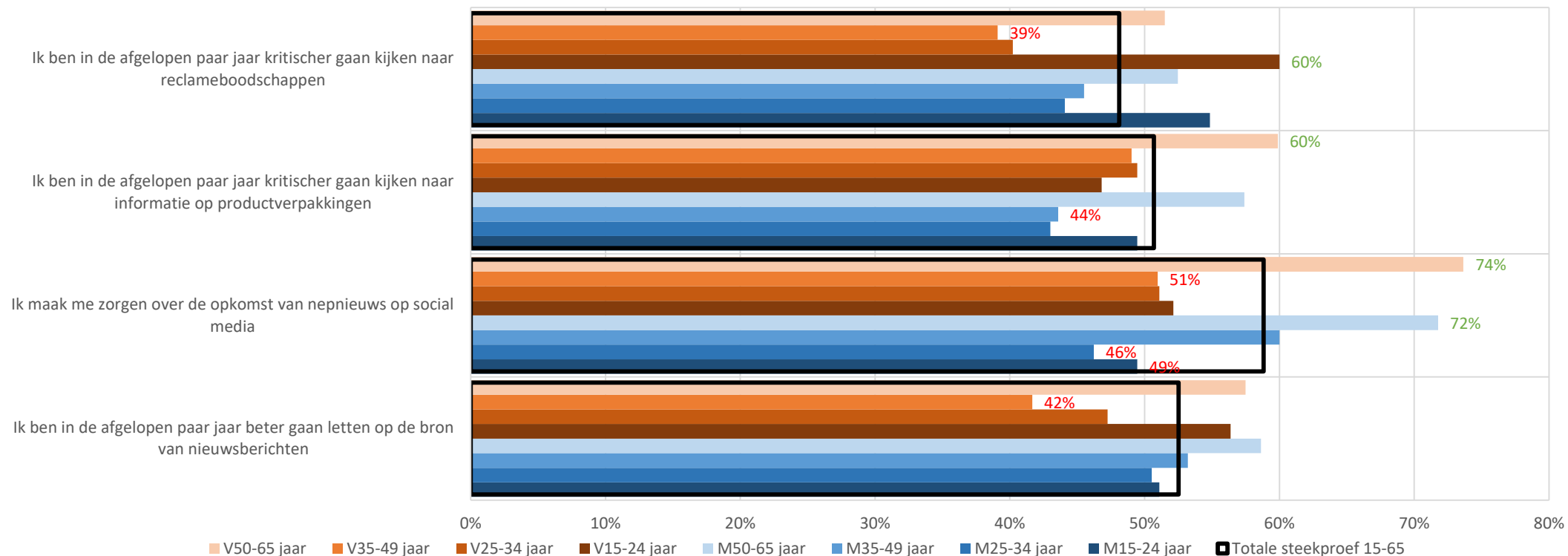
Mensen maken zich het meest zorgen om de opkomst van **nepnieuws**, vooral ouderen (50-65 jaar). Deze groep gaat ook kritischer om met informatie op **productverpakkingen**, **reclameboodschappen** en letten meer op de **bron** van nieuwsberichten.

Deze kritische blik op nieuws en de afkomst van nieuws blijkt ook uit het feit dat 50% aangeeft **altijd** de **bron** van het nieuwsbericht te **checken**, om te bepalen of deze betrouwbaar is.

# 50% GAAT KRITISCHER OM MET INFORMATIE OF NIEUWS

Mensen maken zich het meest zorgen om de opkomst van nepnieuws (59%), vooral ouderen (50-65 jaar). Deze groep gaat ook kritischer om met informatie op productverpakkingen, reclameboodschappen en letten meer op de bron van nieuwsberichten.

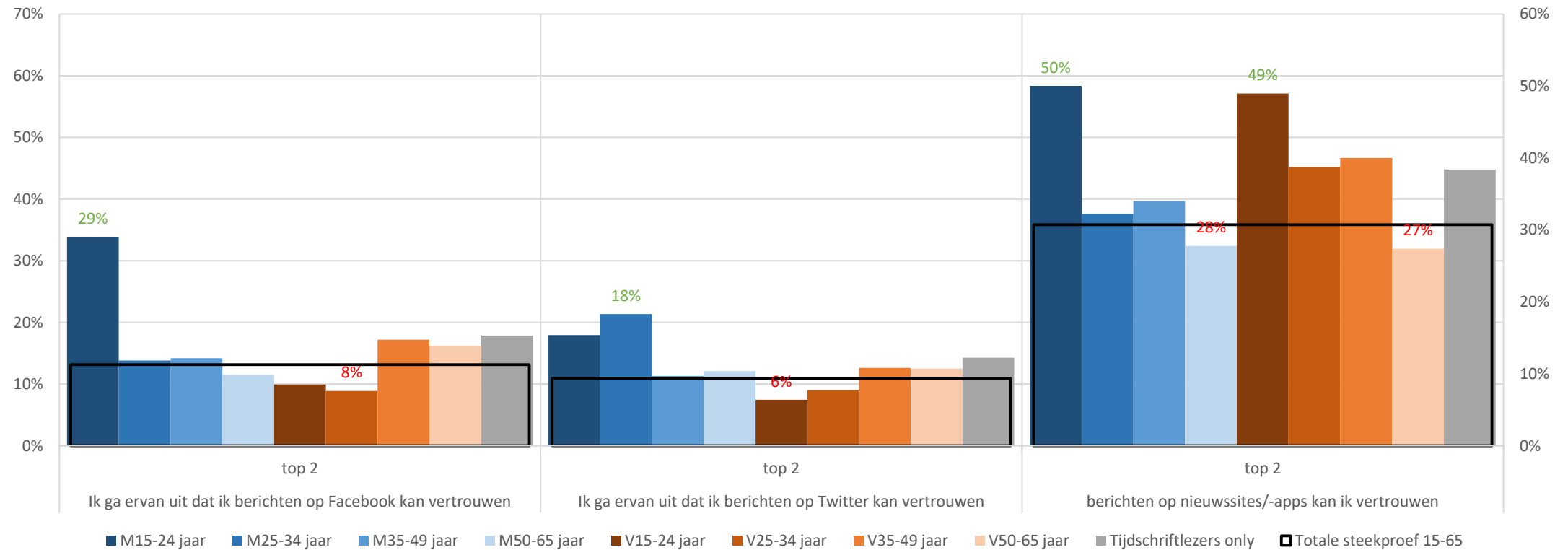
Stellingen



Welk van onderstaande omschrijvingen past het best bij hoe jij op dit moment omgaat met nieuwsberichten?

# NIET VANZELFSPREKEND DAT BERICHTEN OP FACEBOOK OF TWITTER TE VERTROUWEN ZIJN.

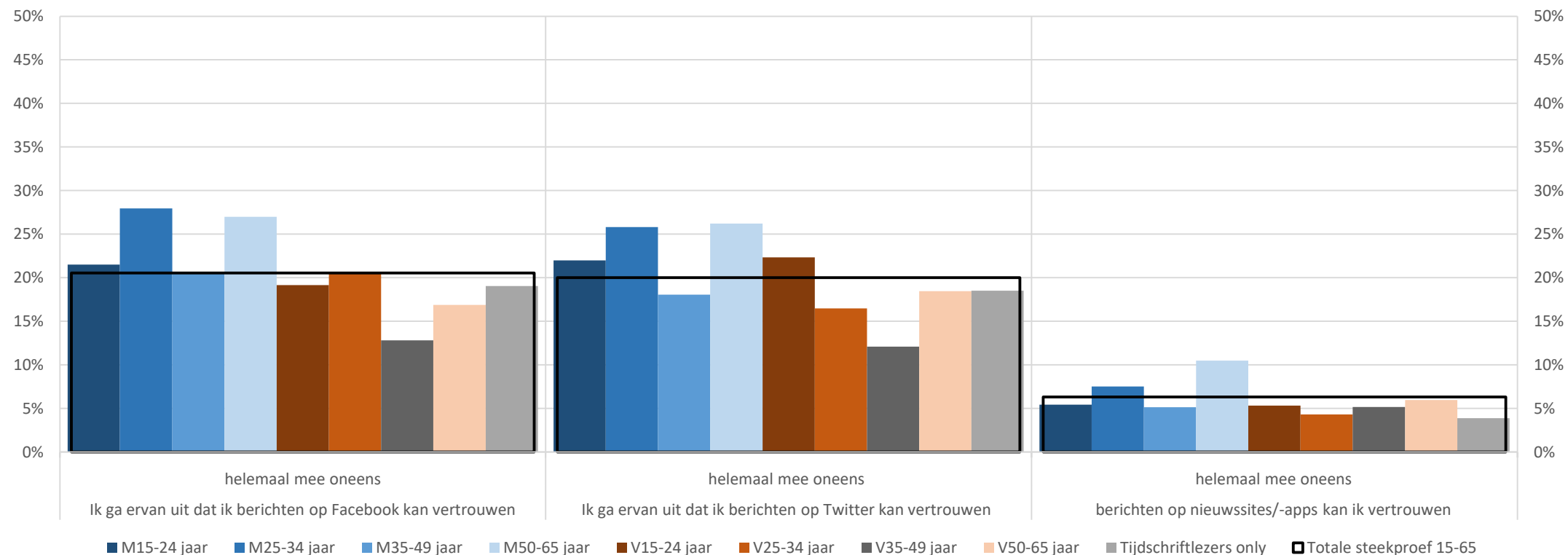
Zelfs bij berichten op nieuwssites of apps gaat ruim 60% er niet vanuit dat deze zomaar te vertrouwen zijn. Onder de jongste doelgroep is dit 50%.



We willen je graag een aantal uitspraken over vertrouwen voorleggen. Kan je aangeven in welke mate je het hier al dan niet mee eens bent?

# FRACTIE VAN 6% IS EXPLICIET KRITISCH T.A.V. BETROUWBAARHEID NIEUWSSITES EN -APPS.

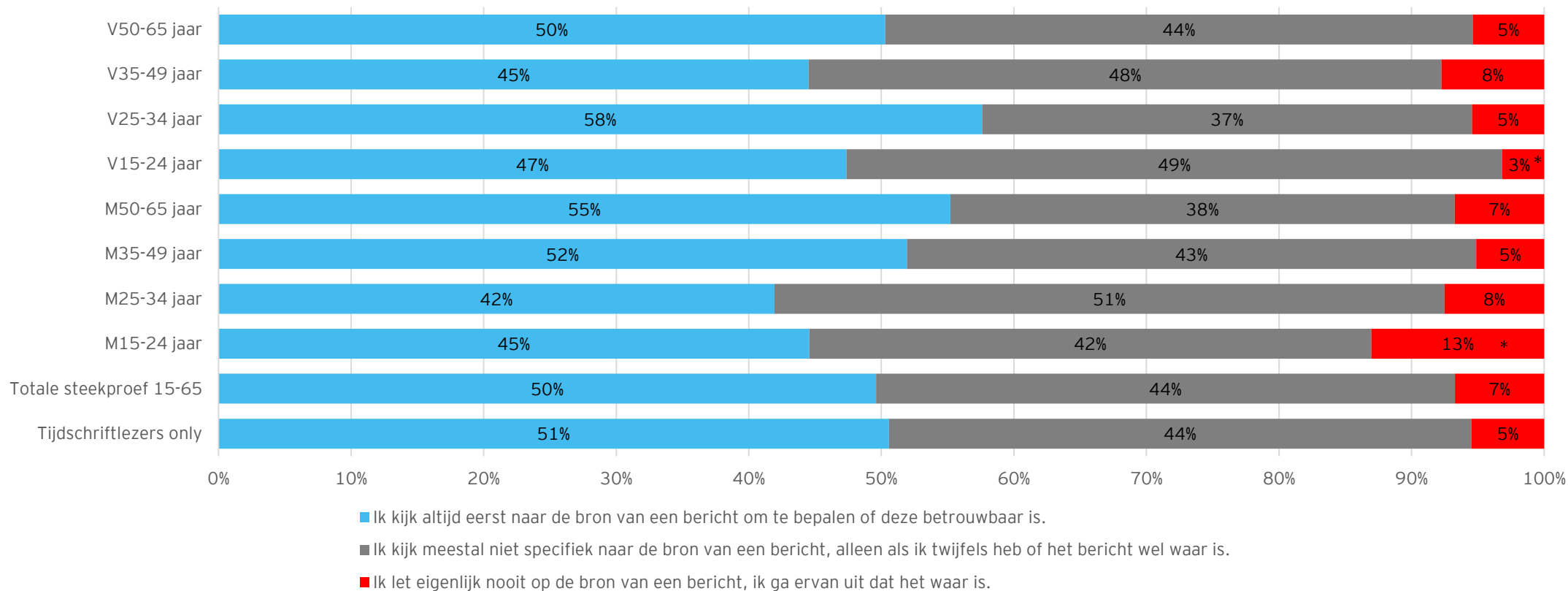
Bij berichten op social media is een aanzienlijk grotere groep (1 op de 5) op zijn hoede.



We willen je graag een aantal uitspraken over vertrouwen voorleggen. Kan je aangeven in welke mate je het hier al dan niet mee eens bent?

# SLECHTS KLEINE GROEP (7%) LET NOOIT OP DE BRON VAN EEN NIEUWSBERICHT

Ook bij deze stellingen valt het op dat jonge mannen minder op de bron (betrouwbaarheid) van een nieuwsbericht letten, in tegenstelling tot jonge vrouwen.



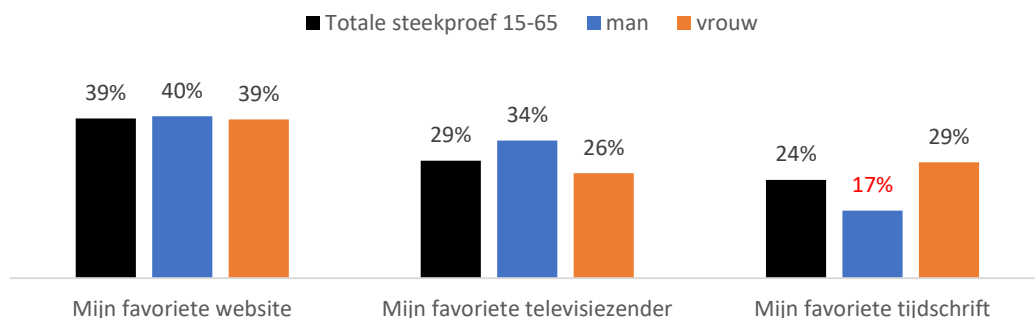


A close-up photograph of a vintage car's steering wheel. The steering wheel is dark with a textured, perforated metal center. In the center of the steering wheel is a large, ornate bird-shaped dashboard ornament, possibly a woodpecker or similar bird, with two circular cutouts for the eyes. A small red circular sticker is attached to the top of the bird's head with the text "TURN TO CLEAR VISION". Below the bird, there is a rectangular instruction plate with the text "TO OPERATE TURN HANDLE ONE FULL TURN" and two circular icons showing a hand turning a handle. At the bottom of the steering wheel, the year "1864" is visible. A large black rectangular box with white text is overlaid across the center of the image.

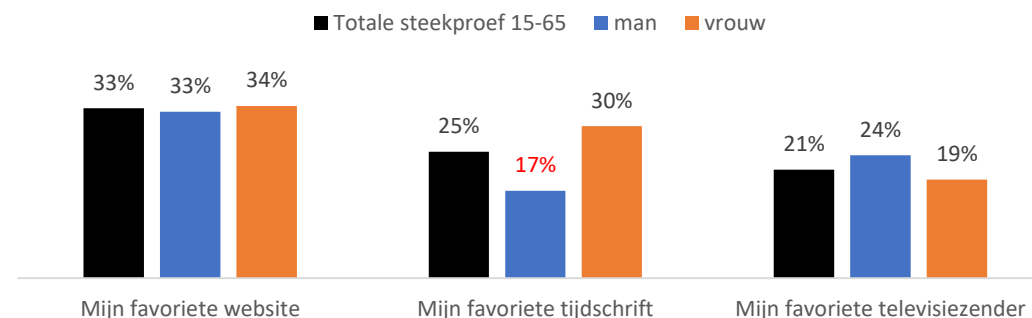
# BETROUWBAARHEID INFORMATIEBRONNEN

# WEBSITES EN TIJDSCHRIFTEN BETROUWBAARSTE INFORMATIEBRONNEN VOEDING, GEZONDHEID EN PERSOONLIJKE VERZORGING

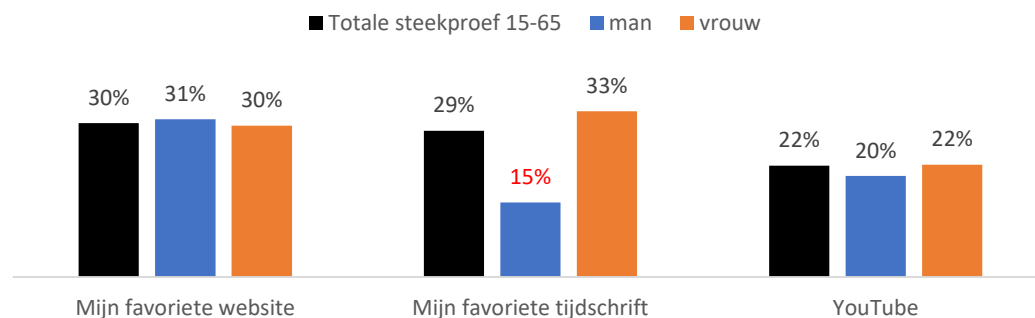
Voeding – top 3 informatiebronnen



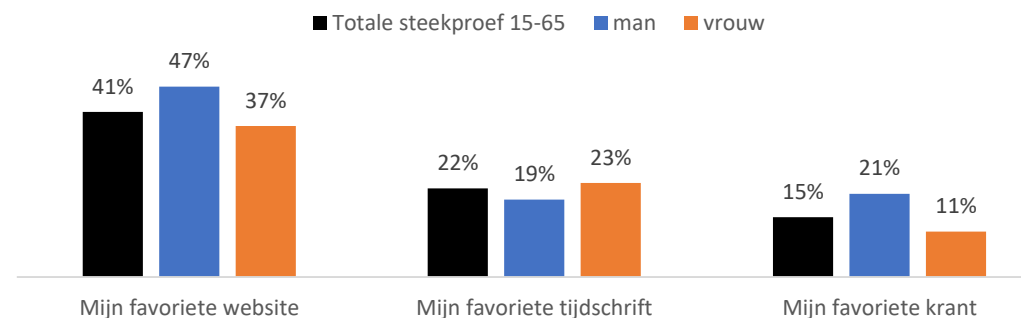
Gezonde levensstijl - top 3 informatiebronnen



Persoonlijke verzorging – top 3 informatiebronnen



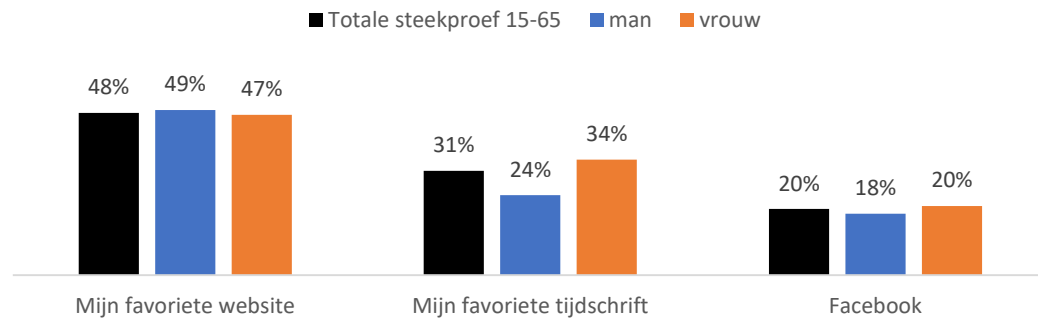
Gezondheidsproducten – top 3 informatiebronnen



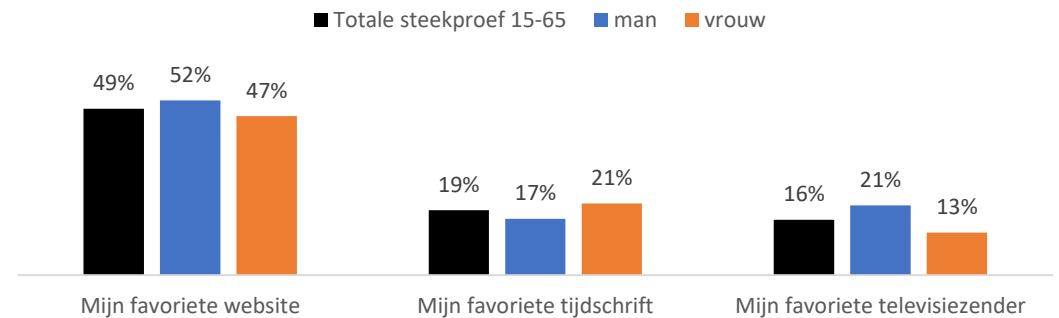
Wil je aangeven welke informatiebronnen naar jouw gevoel het meest betrouwbaar zijn (maximaal 3) als het om .... gaat? ---Selectie indien geïnteresseerd in onderwerp ....

# INSTAGRAM BETROUWBARE INFORMATIEBRON VOOR UITGAAN

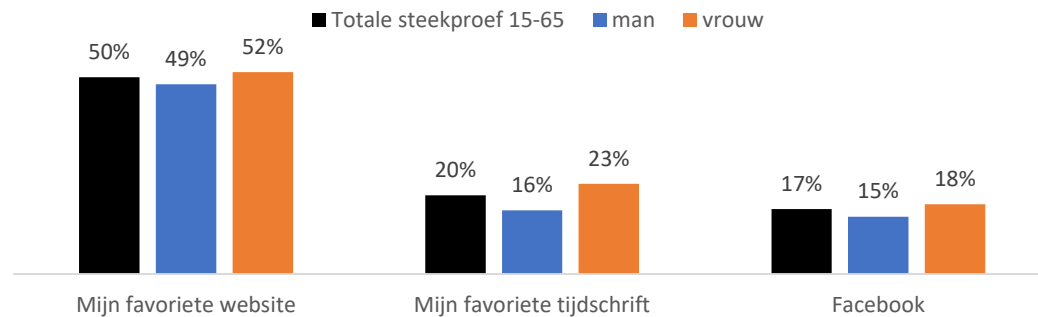
## Kleding – top 3 informatiebronnen



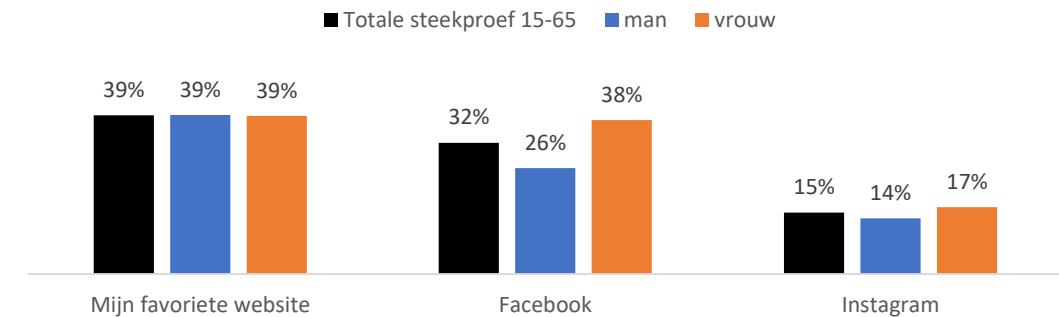
## Reizen, vakantie – top 3 informatiebronnen



## Dagje weg, uitje



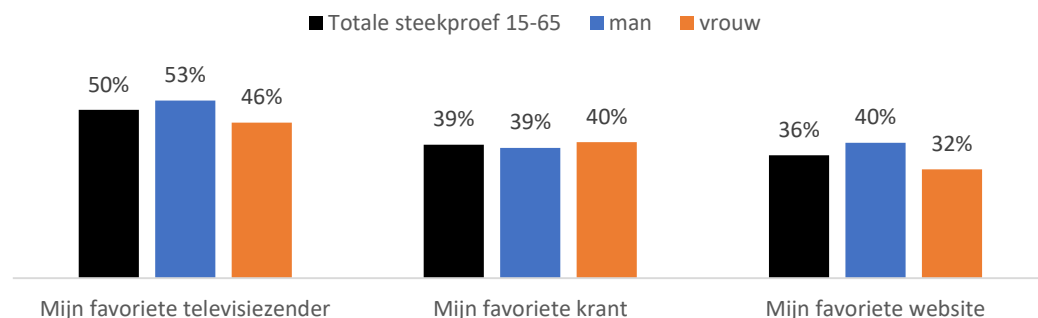
## Uitgaan



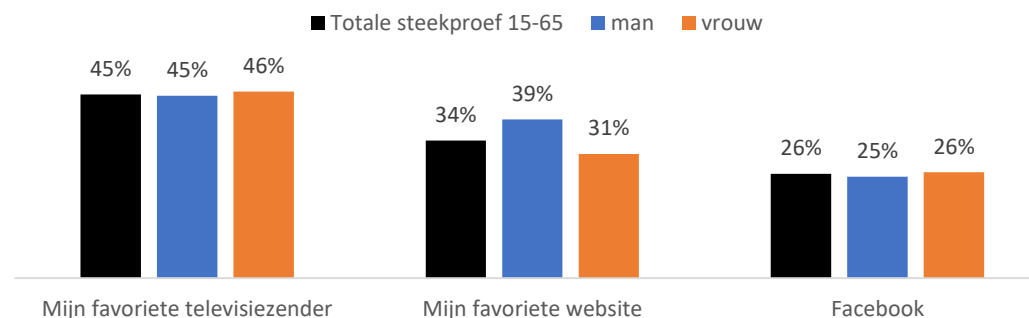
Wil je aangeven welke informatiebronnen naar jouw gevoel het meest betrouwbaar zijn (maximaal 3) als het om .... gaat? ---Selectie indien geïnteresseerd in onderwerp ....

# TV ZENDERS, WEBSITES EN KRANTEN BETROUWBAARSTE INFORMATIE BRONNEN NIEUWS, ENTERTAINMENT, SPORT EN ACTUALITEITEN.

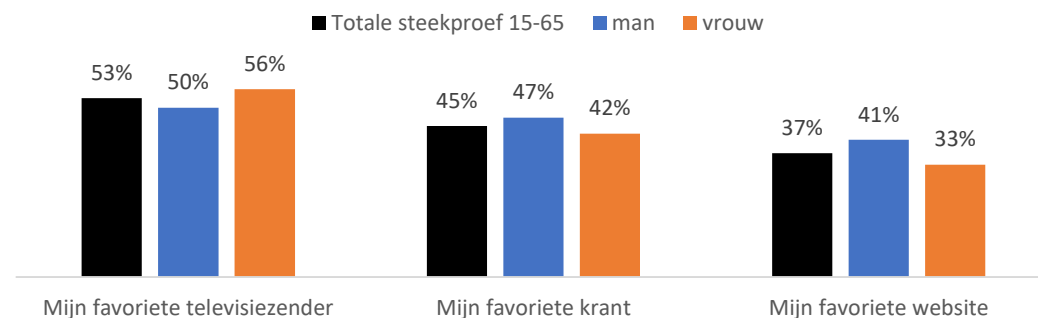
Achtergronden nieuws – top 3 informatiebronnen



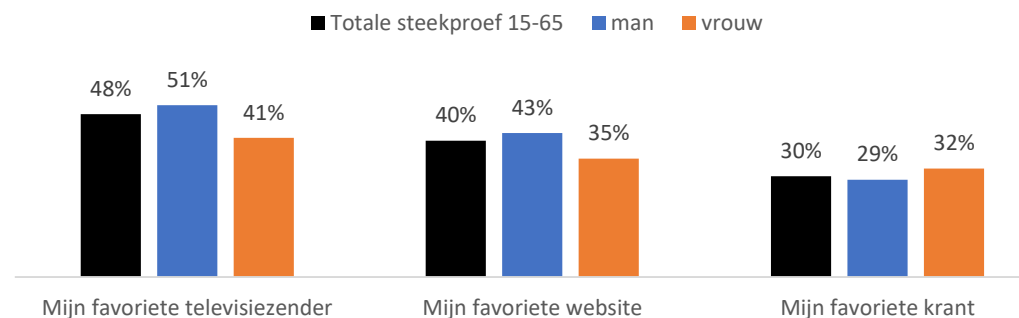
Entertainment – top 3 informatiebronnen



Actualiteiten – top 3 informatiebronnen



Sport – top 3 informatiebronnen



Wil je aangeven welke informatiebronnen naar jouw gevoel het meest betrouwbaar zijn (maximaal 3) als het om .... gaat? ---Selectie indien geïnteresseerd in onderwerp ....