

Inclusief online

Naar een ontwerp van apps en omgevingen waar mensen vrij en veilig kunnen zijn



Auteurs

Wouter Nieuwenhuizen, Timo Nieuwenhuis, Quirine van Eeden, Mariëtte van Huijstee

Dit onderzoek kwam tot stand met hulp van ontwerpbureau Studio idiotēs (Marieke van Dijk, Ad Korf, Sverre Koster, Lisa Siegersma en Artinjo Sprangers), Legal Beetle (Joost Gerritsen), en met cofinanciering van het SIDN Fonds.

Illustraties en foto's

Laura Marienus/Rathenau Instituut
Studio idiotēs

Foto omslag

Jayson Hinrichsen via Unsplash

Bij voorkeur citeren als:

Rathenau Instituut (2025). Inclusief online. Naar een ontwerp van apps en omgevingen waar mensen vrij en veilig kunnen zijn. Den Haag. (auteurs: Nieuwenhuizen, W., Nieuwenhuis, T., Van Eeden, Q., & Van Huijstee, M.)

Voorwoord

Hoe fijn zou het zijn als het internet een plek is waar iedereen zich vrij en veilig voelt?

Sociale media, apps en andere online omgevingen kunnen mensen uitsluiten, maar soms juist ook kracht geven. Een grote rol hierbij speelt het ontwerp van deze omgevingen en de keuzes die ontwikkelaars aan de achterkant maken. In ons rapport *Inclusief online* laten we zien hoe dat werkt én hoe het anders kan.

We deden literatuuronderzoek, spraken onder andere met TikTok, Tinder en Instagram, en hielden ontwerp sessies met lhbtq+-personen.

We hebben het in ons rapport bewust over online *omgevingen*. Allereerst omdat de term handig in één keer het geheel van apps, sociale media en websites samenvat. Maar, belangrijker nog, vanwege de parallel met fysieke omgevingen. Want online omgevingen zijn net als pleinen en straten plekken waar mensen samenkomen en zichzelf uiten.

En net zoals dat het ontwerp van een fysieke omgeving, met verlichting, parkeerplaatsen voor mensen met een beperking en genderneutrale toiletten, bepalend is voor hoe mensen zich vrij en veilig voelen, zo doet ook het ontwerp van een online omgeving ertoe. Dan gaat het bijvoorbeeld over of je een pseudoniem kunt gebruiken, of je zelf in controle bent over wat je online ziet, en of je met een menselijke moderator kunt communiceren.

Gelukkig bestaan er al initiatieven om online omgevingen te verbeteren. Maar er is meer nodig om fundamentele rechten van mensen online te beschermen. Met dit onderzoek willen we het gesprek aanzwengelen over een systeemverandering. Een verandering naar een inclusiever landschap van online omgevingen waarbij de gebruiker meer zeggenschap heeft.

Laten we samen nadenken over een verandering naar een inclusiever landschap van online omgevingen waarbij de gebruiker meer zeggenschap heeft en eenieder zich vrij en veilig kan voelen.

Prof. dr. ir. Eefje Cuppen
Directeur Rathenau Instituut

Samenvatting

Met dit onderzoek willen we bijdragen aan een beter begrip van de randvoorwaarden en methoden voor het bereiken van inclusievere online omgevingen zodat uiteindelijk iedereen zich op een gelijkwaardige en menswaardige manier in online ruimtes kan begeven. We geven ook inzicht in belangrijke ontwerpkeuzes achter online omgevingen, zoals over het verdienmodel, de governance en manieren van dataverzameling. Dat is belangrijk, want de ontwerpkeuzes achter de online omgevingen die veel mensen dagelijks gebruiken zijn niet neutraal. Ze bepalen actief de voorwaarden voor hoe mensen zich tot elkaar verhouden en hebben invloed op wie er toegang heeft, wat mensen te zien krijgen en mogen delen.

Onderzoeksaanpak

In ons onderzoek hebben we ervaringen van lhbtq+-personen met online omgevingen onderzocht in een casestudie. Die ervaringen leveren een set aan randvoorwaarden op voor inclusiever ontwerp. We hebben voor deze casestudie gekozen omdat lhbtq+-personen disproportioneel veel te maken krijgen met online haat, terwijl ze ook juist veel baat kunnen hebben bij online omgevingen waar ze zichzelf kunnen zijn. Voor hen staat dus veel op het spel. Dat maakt dat hun ervaringen ons veel kunnen leren over hoe we online omgevingen inclusiever ontworpen zouden kunnen worden voor iedereen.

We combineren in dit rapport kwalitatief onderzoek (interviews en literatuuronderzoek) met een ontwerptraject. In dat ontwerptraject hebben we in verschillende ontwerp sessies samen met een groep Nederlandse lhbtq+-personen gekeken naar hoe online omgevingen inclusiever zouden kunnen worden. En welke randvoorwaarden voor inclusiever ontwerp daarvoor belangrijk zijn.

Uitkomsten

Uit dit onderzoek komt naar voren dat online omgevingen mensen veel kunnen bieden. Voor inclusieve online omgevingen zijn een aantal randvoorwaarden nodig:

- Ruimte voor zelfexpressie en identiteit
- Ruimte voor verbinding en thuisvoelen
- Veiligheid en privacy
- Controle en autonomie
- Inclusieve contentmoderatie

We willen begrijpen hoe deze randvoorwaarden kunnen leiden tot een inclusiever ontwerp van online omgevingen. Dit rapport presenteert het Ontwerpkeuzemodel

online omgevingen, om verschillen in ontwerpkeuzes zichtbaar te maken. Het model bestaat uit twee hoofdlagen die nauw met elkaar zijn verweven.

Bovenstreams maken beheerders van online omgevingen keuzes over het verdienmodel, visie en governance van online omgevingen. Het gaat dan bijvoorbeeld over eigenaarschap, of de manieren van contentmoderatie. Die keuzes maken andere ontwerpkeuzes mogelijk of waarschijnlijk. Zo is het verdienmodel, vaak gebaseerd op het aanbieden van persoonlijke advertenties, van directe invloed op de noodzaak tot tracking, de keuze tot gepersonaliseerde algoritmes en het vasthouden van de aandacht van gebruikers. Governance bepaalt wie macht heeft over ontwerp, regels en handhaving binnen een online omgeving. De mate van interoperabiliteit en centralisatie hangen ook weer sterk samen met het verdienmodel.

De keuzes die *bovenstreams* worden gemaakt hebben invloed op andere ontwerpkeuzes *benedenstreams*. Ook daar worden belangrijke ontwerpkeuzes gemaakt: over dataverzameling en verwerking en over hoe de gebruikersinterface eruit ziet. Dataverzameling en verwerking ligt aan de basis van de werking van huidige online omgevingen. Keuzes voor de manier van profileren en aanbevelen hebben invloed op hoe mensen online omgevingen ervaren. En keuzes over de gebruikersinterface zijn direct zichtbaar voor gebruikers en maken gedrag mogelijk of beperken het juist. Dit is waar gebruikers dagelijks mee te maken krijgen. Welke ontwerpkeuzes worden bijvoorbeeld gemaakt op het gebied van gepersonaliseerde algoritmes, zichtbaarheid en aanpasbaarheid?

De combinatie van deze ontwerpkeuzes *bovenstreams* en *benedenstreams* hebben invloed op de uitkomsten voor gebruikers. Gebruikers bevinden zich in online omgevingen die ontworpen zijn om bepaald gedrag aan te moedigen en ander gedrag te ontmoedigen. Dat beïnvloedt de uitkomsten die zij ervaren. Die kunnen zowel positief als negatief uitpakken: omgevingen kunnen bijdragen aan zelfexpressie en verbinding, maar ook bijdragen aan onveiligheid en zelfcensuur.

De uitkomsten van mensen online worden uiteindelijk beïnvloed door een gelaagd systeem van ontwerpkeuzes waarin economische belangen een dominante rol spelen. Doordat een beperkt aantal online omgevingen tegenwoordig een groot deel van het internetgebruik van mensen in beslag neemt, maken ook een beperkt aantal partijen belangrijke keuzes die doorwerken voor gebruikers. Dat maakt het belangrijk om niet alleen te focussen op veranderingen *benedenstreams*, zoals het beperken van schermtijd, maar ook op interventies die raken aan *bovenstroomse* ontwerpkeuzes, op het gebied van verdienmodel, visie en governance.

Speculatieve prototypes

Zogeheten speculatieve prototypes kunnen helpen om een voorstelling te maken van hoe een online omgeving eruit zou kunnen zien wanneer waarden als zelf-expressie, veiligheid en autonomie als uitgangspunt voor het ontwerp worden genomen. In dit rapport presenteren we twee speculatieve prototypes die voortkomen uit de randvoorwaarden voor inclusieve online omgevingen: *control over sharing* en *human in the loop*. Het eerste geeft gebruikers controle over wie hun content ziet en waarschuwt bij onverwachte viraliteit. Het verschilt daarmee wezenlijk van huidige online omgevingen die gericht zijn op schaal en data-verzameling. Het tweede prototype maakt het moderatieproces transparant en menselijk, met inzicht in beslissingen en de mogelijkheid tot gesprek met een moderator. Dit is een fundamenteel andere aanpak dan de geautomatiseerde, afstandelijke systemen van nu. Beide prototypes tonen hoe andere ontwerpkeuzes kunnen bijdragen aan meer inclusieve online omgevingen.

Niet alleen voor lhbtq+-personen, maar voor iedereen

De afgelopen vijftien jaar is de pluriformiteit van online omgevingen afgenomen en zijn ontwerpkeuzes gemaakt die de zeggenschap van gebruikers niet altijd ten goede komen. Dat terwijl online omgevingen juist de potentie hebben om een sleutelrol te vervullen bij het realiseren van zelfexpressie en verbinding in onze maatschappij. Het zijn de facto belangrijke ruimtes in onze samenleving geworden waar mensen samenkomen.

Voor de ontwikkeling van inclusieve online omgevingen is het nodig dat niet alleen naar symptoombestrijding wordt gekeken, zoals meer handhaving tegen online haat, maar ook naar meer fundamentele andere ontwerpkeuzes. Want zoals we hebben gezien, heeft de manier waarop online omgevingen omgaan met governance, hoe interoperabel ze zijn en hoe beheerders van online omgevingen hun geld verdienen, grote invloed op de gebruikersinterface en uiteindelijk op de ervaring van gebruikers.

De randvoorwaarden die uit dit onderzoek naar voren komen, zijn niet uniek voor lhbtq+-personen. Zelfexpressie en verbinding zijn voor iedereen belangrijk. Ook andere groepen die hier in de fysieke wereld meer obstakels bij ondervinden, hebben baat bij inclusievere online omgevingen. De randvoorwaarden veiligheid en privacy, controle en autonomie en inclusieve contentmoderatie kunnen andere manieren van ontwerpen en reguleren inspireren die het internet voor iedereen een fijnere plek maken.

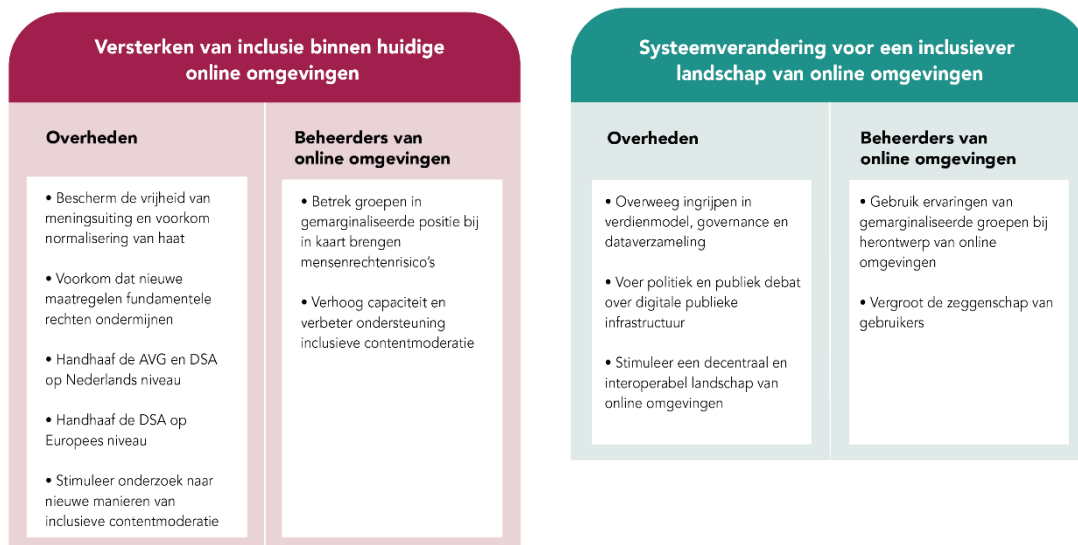
Handelingsopties

Hoewel fundamentele rechten zoals vrijheid van meningsuiting, privacy en veiligheid wettelijk zijn verankerd, worden deze online nog onvoldoende

gerealiseerd. De manier waarop veel online omgevingen zijn ingericht, met gecentraliseerde governance en datagedreven verdienmodellen, staat op gespannen voet met zeggenschap en inclusie. Tegelijkertijd neemt de pluriformiteit van het online landschap af, wat de keuzemogelijkheden voor gebruikers verder beperkt. Dat stelt zowel overheden als beheerders van online omgevingen voor een urgente opgave.

Dit rapport benoemt twee richtingen voor verbetering: (1) versterken van inclusie binnen huidige online omgevingen, en (2) systeemverandering gericht op een inclusiever landschap van online omgevingen. De eerste richting vraagt om betere handhaving van bestaande kaders, zoals de Europese digitaaldienstenverordening (DSA), en om concrete maatregelen van beheerders van online omgevingen, zoals op het gebied van contentmoderatie. De tweede richting onderstreept dat inclusievere online omgevingen alleen mogelijk zijn door fundamentele keuzes over verdienmodellen, ontwerpprincipes en governance. Een inclusiever en pluriform internet voor iedereen vraagt om politieke en maatschappelijke keuzes over publieke digitale infrastructuur en het ingrijpen op fundamentele ontwerpkeuzes. Beide richtingen bevatten concrete handelingsopties voor overheden en beheerders van online omgevingen, met als doel online omgevingen waar iedereen zich vrij en veilig kan uiten.

Figuur 1 Handelingsopties voor twee richtingen



De handelingsopties worden uitgebreid besproken in hoofdstuk 8. © Rathenau Instituut

Inhoud

Voorwoord.....	3
Samenvatting	4
Inhoud.....	8
Begrippenlijst	10
1 Inleiding.....	11
1.1 Macht van het ontwerp.....	11
1.2 Impact van online omgevingen	12
1.3 Doel en onderzoeksvraag	13
1.4 Kernconcepten	14
1.5 Leeswijzer	17
2 Methode	19
2.1 Aanpak: Design from the margins	19
2.2 Casestudie	20
2.3 Kwalitatief onderzoek naar platformontwerp	21
2.4 Ontwerpsessies.....	22
3 Probleemanalyse: waarom zijn huidige online omgevingen niet inclusief?	25
3.1 Noah, 28 jaar	25
3.2 Benjamin, 34 jaar.....	27
3.3 Schadelijk gedrag.....	28
3.4 Schade voortvloeiend uit ontwerp	31
3.5 Conclusie.....	37
4 Randvoorwaarden voor inclusiever ontwerp	38
4.1 Randvoorwaarden in relatie tot mensenrechten	38
4.2 Ruimte voor zelfexpressie en identiteit	39
4.3 Ruimte voor verbinding en thuisvoelen.....	41
4.4 Veiligheid en privacy.....	43
4.5 Controle en autonomie	46
4.6 Inclusieve contentmoderatie	48
4.7 Conclusie	50

5	Hoe online omgevingen werken.....	52
5.1	Online omgevingen: van prikboard naar sociale media	52
5.2	Typen online omgevingen anno 2025	54
5.3	Ontwerpkeuzemodel online omgevingen	55
5.4	Bovenstrooms: sturende ontwerpprincipes.....	56
5.5	Benedenstrooms: dataverzameling en gebruikersinterface ...	65
5.6	Uitkomsten voor gebruikers	76
5.7	Conclusie.....	76
6	Hoe kan het anders: speculatief ontwerp voor andere ontwerpkeuzes	78
6.1	Hoe kan het anders: controle en autonomie	79
6.2	Hoe kan het anders: inclusieve contentmoderatie	81
6.3	Conclusie.....	85
7	Conclusie.....	86
7.1	Welke problemen ervaren lhbtq+-personen in relatie tot online omgevingen?	86
7.2	Welke randvoorwaarden voor inclusieve online omgevingen komen voort uit de ervaringen van lhbtq+-personen?	86
7.3	Hoe werken huidige online omgevingen?	87
7.4	Hoe zouden online omgevingen eruit kunnen zien als ze ontworpen zouden zijn vanuit andere randvoorwaarden?	88
7.5	Hoe kunnen online omgevingen inclusiever ontworpen worden?	89
8	Handelingsopties	91
8.1	Versterken van inclusie binnen huidige online omgevingen ...	92
8.2	Systeemverandering voor een inclusiever landschap van online omgevingen	98
9	Literatuurlijst.....	104
	Bijlage 1: geïnterviewde personen.....	118
	Bijlage 2: overzicht ontwerp sessies	120
	Bijlage 3: schetsen.....	121
	Bijlage 4: tussenproduct krant.....	122

Begrippenlijst

Chilling effect: Als iemand bang is om zichzelf te uiten uit angst voor repressie en daardoor aan zelfcensuur doet. Het kan bijdragen aan de onzichtbaarheid van bepaalde mensen of uitingen in het publieke debat.

Context collapse: Als communicatie op online platforms zichtbaar is voor meerdere, verschillende publieken tegelijk die normaal gesproken gescheiden zouden blijven. Dit maakt het moeilijk voor gebruikers om hun boodschap af te stemmen op de juiste doelgroep.

Desinformatie: Bij desinformatie is er, in tegenstelling tot bij misinformatie (zie verderop) wél sprake van (mogelijke) intentie om te misleiden. Voor een uitgebreide uitleg verwijzen we naar de literatuurnotitie *Online vertrouwen* van het Rathenau Instituut.

Doxing: Het openbaar maken van iemands persoonlijke, sensitieve en privé-informatie zoals adres, telefoonnummer, paspoort, werkgever, gegevens van familie en foto's van iemands kinderen.

Interoperabiliteit: De mogelijkheid om via verschillende platformen onderling met elkaar te communiceren. Dus bijvoorbeeld dat je vanuit Signal een bericht zou kunnen sturen naar iemand op WhatsApp. E-mail is interoperabel: daar kan je bijvoorbeeld vanuit Gmail mailen naar iemand met een Proton Mail-account.

Misinformatie: Onjuiste of misleidende informatie die wordt verspreid zonder dat er sprake is van opzettelijke misleiding.

Shadowbanning: Het minder zichtbaar maken van content op sociale media zonder deze direct te verwijderen. Het platform houdt de content beschikbaar, maar toont het niet meer in de algoritmische tijdlijn.

Outing: Het ongewenst openbaar maken van iemands seksuele identiteit of genderidentiteit.

Verificatie: Het proces waarbij wordt gecontroleerd of iemands (gebruikers)naam overeenkomt met de naam in diens officiële identiteitsbewijs. Vervolgens wordt op iemands profiel afgebeeld dat iemand is geverifieerd.

1 Inleiding

1.1 Macht van het ontwerp

Waar het internet twintig jaar geleden bestond uit een pluriforme verzameling aan online omgevingen met verschillende eigenaren, verdienmodellen en ontwerpkeuzes, beleven de meeste mensen het internet nu via een klein aantal gecentraliseerde online platformen in handen van een paar grote technologiebedrijven.¹ Denk aan grote platformen als Facebook, TikTok, X en Instagram. Deze online platformen bieden niet slechts neutrale infrastructuur voor informatie-uitwisseling, maar bepalen actief de voorwaarden voor hoe mensen zich tot elkaar verhouden.

Online omgevingen zijn ontworpen met bepaalde aannames en doelen. In die zin zijn ze te vergelijken met een plein in een stad of dorp, waar de plaatsing van bankjes, bomen voor schaduw of speeltoestellen voor kinderen mede bepaalt hoe mensen de ruimte gebruiken. Het verschil is dat publieke ruimtes zoals een plein in samenspraak met burgers en met invloed vanuit een democratisch gekozen gemeenteraad worden ingericht, terwijl ontwerpkeuzes achter online omgevingen minder in samenspraak worden genomen. Dat terwijl beslissingen over algoritmes, contentmoderatie en zichtbaarheid grote invloed hebben op wat online zichtbaar is, wie gehoord wordt en op welke manier mensen met elkaar verbinding aangaan.

Een sprekend voorbeeld van de ontwerpmacht van technologiebedrijven is de likeknop en het vaak ontbreken van een dislikeknop. Socioloog Zeynep Tufekci stelt in *Twitter and Tear Gas: The Power and Fragility of Networked Protest* dat dit ontwerp gunstig is voor adverteerders, maar de mogelijkheid tot protest of onvrede beperkt, met name voor gemarginaliseerde groepen (Tufekci, 2017).

Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat het ontwerp van de huidige online omgevingen niet automatisch bijdraagt aan een 'openbare sfeer' zoals filosoof Jürgen Habermas dat bedoelde, waarin burgers met elkaar in openbaarheid een mening kunnen vormen. Zo laat onderzoek uit 2018 zien dat millennials (mensen geboren tussen 1980 en 1996) en personen uit generatie X (geboren tussen 1965 en 1980) sociale media zien als een plek waar het risicovol kan zijn om je mening te uiten uit angst voor repressie, en als een plek waar politieke discussies vermeden zouden moeten worden (Kruse et al., 2018). In een wetenschappelijk

¹ Zie voor meer toelichting op de afname aan pluriformiteit online de publicatie *Achter de macht van big tech* (2025a) van het Rathenau Instituut.

artikel uit 2022 wijzen Philipp Staab en Thorsten Thiel op hoe de sturende principes van online omgevingen individualistische consumptie stimuleren, mede door mensen aan te sporen hun eigen gepersonaliseerde profiel te maken (Staab & Thiel, 2022).

1.2 Impact van online omgevingen

In 2021 liet het Rathenau Instituut in het onderzoek *Online ontspoord* zien hoe fundamentele kenmerken van het internet, zoals openbaarheid, schaalbaarheid en persistentie, tweeledig kunnen uitwerken (Rathenau Instituut, 2021). Ze maken het mogelijk voor groepen mensen om zich snel te verenigen en informatie uit te wisselen, maar kunnen ook schadelijk zijn wanneer ze gepaard gaan met gebrekkige contentmoderatie en algoritmes gericht op het zo lang mogelijk vasthouden van aandacht. Die schade treft buitenproportioneel vaak groepen die al gemarginaliseerd zijn in veel samenlevingen wereldwijd, zoals lhbtq+-personen.²

Het Parlementaire Parlement van de Raad van Europa onderstreept dit in een rapportage uit 2024: online haat bemoeilijkt voor lhbtq+-personen de uitoefening van het fundamentele recht op vrijheid van meningsuiting en draagt bij aan zelfcensuur (Parliamentary Assembly of the Council of Europe, 2024). Naast het ervaren van haat kan het ontwerp van online omgevingen ook uitsluitend werken: zo bieden datingapps niet altijd ruimte voor het uiten van bepaalde vormen van seksuele oriëntatie of genderidentiteit.³

Ook in Nederland blijkt uit grootschalig onderzoek van Panteia, Movisie en Ipsos I&O dat alle Nederlandse lhbtq+-groepen meer ervaring hebben met onlinehaat-reacties dan cis-hetero-respondenten (Brammer et al., 2024). Dat geldt in nog grotere mate voor lhbtq+-personen van kleur en trans personen. Internationaal wetenschappelijk onderzoek onder meer dan 5.500 volwassenen in Australië en het Verenigd Koninkrijk bevestigt het beeld dat lhbtq+-personen online vaker lastig gevallen of bedreigd worden dan mensen die zichzelf identificeren als hetero (Powell et al., 2020).

Toch zijn online omgevingen sinds de jaren 1980 van groot belang geweest voor lhbtq+-personen en andere minderheden. Van nieuwsgroepen tot online forums: het internet bood aan hen de ruimte om kennis te delen, hun identiteit verder te

² In wetenschappelijk onderzoek wordt vaak gesproken over marginalisatie en discriminatie op basis van gender, afkomst of seksuele oriëntatie.

³ In de jaarlijkse lhbtq+-monitor 2024 komt het voorbeeld naar voren van veel datingapps waarin asexuele mensen geen uiting kunnen geven aan hun asexualiteit, omdat ze ontworpen zijn vanuit het idee dat mensen op datingapps ook seksueel actief zijn (Brammer et al., 2024).

ontwikkelen en zich ook in de fysieke wereld te verenigen. Communicatiewetenschapper Chung-Chuan Yang noemde in 2000 het internet een 'technologie van vrijheid' voor homoseksuele gemeenschappen in Taiwan, waar ze met elkaar konden praten zonder angst voor negatieve reacties (Yang, 2000). In de jaren 2010 gebruikten veel zwarte Amerikanen Twitter als manier om informatie te delen en onderdeel te zijn van een bredere gemeenschap. Onderzoek naar *Black Twitter* bevestigt hoe belangrijk online omgevingen kunnen zijn voor groepen mensen die van oudsher achtergesteld zijn in fysieke omgevingen (Klassen et al., 2021). Sinds de begindagen van het internet worden online omgevingen geprezen voor deze mogelijkheden.

Minder pluriformiteit van online plekken en toenemende haat lijken te wijzen op een afname van de voordelen die online omgevingen juist van oudsher hebben voor verschillende groepen in de samenleving. De vraag is dan ook: welke randvoorwaarden en andere typen ontwerpkeuzes zouden kunnen bijdragen aan een pluriforme verzameling aan online omgevingen waar (weer) iedereen de vruchten van kan plukken.

Die vraag is niet vrijblijvend: overheden hebben een positieve verplichting om mensenrechten te beschermen, met extra aandacht voor groepen die risico lopen op uitsluiting of discriminatie. Het recht op vrijheid van meningsuiting, vergadering en non-discriminatie geldt ook online. Het Europees Hof voor de Rechten van de Mens heeft het signaal afgegeven dat intolerante, haatzaaiende, uitingen – ook online – richting lhbtq+-personen niet geaccepteerd hoeven te worden in een democratische samenleving. Die samenleving biedt uitdrukkelijk bescherming aan de lhbtq+-gemeenschap.⁴ In een zaak uit 2020 oordeelde het hof dat landen in strijd handelen met het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens als ze online haatdragende taal laten gebeuren.⁵ Van landen wordt verwacht dat ze strafrechtelijk gevolg geven aan haatuitingen, zoals dreigende homofobe online berichten. Kortom, overheden zijn verplicht om ook online de randvoorwaarden te scheppen voor een klimaat waarin iedereen zich vrij en veilig kan bewegen.

1.3 Doel en onderzoeksvraag

Met dit onderzoek willen we bijdragen aan een beter begrip van de randvoorwaarden en methoden voor het bereiken van inclusievere online omgevingen, zodat ze aansluiten bij de behoeften van groepen die van oudsher

⁴ Lilliendahl v IJsland, arrest van 12 mei 2020.

⁵ Beizaras en Levickas v. Litouwen, arrest van 14 januari 2020.

worden gemarginaliseerd en zodat uiteindelijk iedereen zich op een gelijkwaardige en menswaardige manier in online ruimtes kan begeven.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Hoe kunnen online omgevingen inclusiever ontworpen worden?

We beantwoorden de centrale onderzoeksvraag via vier deelvragen, met behulp van verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden. In de aanpak stellen we een casus van een specifieke groep centraal, namelijk die van lhbtq+-personen, om op basis daarvan meer generieke inzichten te ontwikkelen over het ontwerp van inclusieve online omgevingen (zie verder hoofdstuk 2).

De vier deelvragen zijn:

1. Welke problemen ervaren lhbtq+-personen in relatie tot online omgevingen? (casestudie, hoofdstuk 3)
2. Welke randvoorwaarden voor inclusieve online omgevingen komen voort uit de ervaringen van lhbtq+-personen? (casestudie, hoofdstuk 4)
3. Hoe werken huidige online omgevingen? (Ontwerpkeuzemodel online omgevingen, hoofdstuk 5)
4. Hoe zouden online omgevingen eruit kunnen zien als ze ontworpen zouden zijn vanuit andere randvoorwaarden? (speculatief ontwerp, hoofdstuk 6)

Dit onderzoek laat zien welke andere keuzes in het ontwerp van online omgevingen mogelijk zijn. Door te kijken naar de ontwerpkeuzes die huidige omgevingen vormgeven, maken we zichtbaar dat alternatieve keuzes mogelijk zijn, of het nu gaat om algoritmes, om moderatiebeleid of om verdienmodellen.

Door naast kwalitatief onderzoek ook ontwerpessies te organiseren en zogeheten speculatieve prototypes te ontwikkelen voor hoe het anders kan, dragen we bij aan meer verbeeldingskracht over het ontwerp van online omgevingen. Het huidige internet wordt vaak als een gegeven beschouwd. De speculatieve prototypes die we in dit onderzoek presenteren openen een luikje naar hoe het internet ook anders zou kunnen werken.

1.4 Kernconcepten

1.4.1 Online omgevingen

Online omgevingen zijn digitale ruimtes op het internet waarop gebruikers online kunnen interacteren. Verschillende technologiebedrijven, gemeenschappen en

publieke organisaties faciliteren online omgevingen. Dit kunnen websites zijn of apps. Op de meeste platformen en sociale media kunnen gebruikers interacteren met content en andere gebruikers. We hanteren de term omgevingen in plaats van platformen, omdat we willen benadrukken dat het omgevingen zijn die mensen betreden en waar randvoorwaarden geschapen kunnen worden op dezelfde manier als bij fysieke omgevingen. Ook zijn niet alle omgevingen een platform: datingapps worden vaak niet als platform gezien. Voorbeelden van online omgevingen binnen de context van dit rapport zijn onder andere socialemediaplatformen zoals Reddit, Tumblr, YouTube, TikTok, Instagram en Facebook, online discussieforums als Discord, decentrale omgevingen als Mastodon, en datingapps zoals Tinder, Feeld en Grindr.

1.4.2 Inclusie

Voor digitale inclusie wordt vaak een nauwe definitie gehanteerd die vooral gaat over toegang en toegankelijkheid. Ook de Rijksoverheid spreekt op deze manier over inclusie: hebben mensen wel de middelen en de vaardigheden om digitaal mee te kunnen doen? (Rijksoverheid, 2025).⁶ Maar inclusie gaat over meer dan dat. Sociaal wetenschappers Sami Zemni & Ben Yakoub zien inclusie juist als een hervormingsproces, waarin veranderingen centraal staan die nodig zijn om te zorgen dat iedereen rechtvaardig en participatief onderdeel kan zijn van de samenleving (Zemni, Sami and Ben Yakoub, Joachim, 2018). Daarvoor moeten ook drempels doorbroken worden, zo stellen de onderzoekers. Een omgeving die technisch toegankelijk is maar alsnog uitsluit of schadelijke inhoud faciliteert, draagt niet bij aan digitale inclusie.

In dit onderzoek hanteren we de brede definitie van inclusie van kennisinstituut Movisie:

Iedereen heeft en ervaart binnen de kaders van de rechtsstaat de vrijheid om naar behoefte en vermogen vorm te geven aan diens leven binnen een sociaal systeem, waar: a) iedereen a priori onderdeel van is, b) dat iedereen mede kan vormgeven en c) waarin eenieder zich (h)erkend en geaccepteerd voelt als individu. (Kastelein, Ceronne, 2021)

Movisie stelt dat inclusie gaat over diversiteit én gelijkwaardigheid. Dat sluit niet uit dat mensen van elkaar verschillen. Verschillen mogen er zijn, en mogen ook

⁶ Op de website www.digitaleoverheid.nl valt te lezen dat digitale inclusie gaat over het streven dat iedereen mee kan doen in de samenleving. De Rijksoverheid schrijft in 2025: 'Niet iedereen kan deze diensten even makkelijk gebruiken. Bijvoorbeeld door een gebrek aan middelen, onvoldoende vaardigheden of een beperking.' (Rijksoverheid, 2025).

'gevierd worden', maar dan wel in gelijkwaardigheid. Het is voor inclusie belangrijk dat mensen zichzelf kunnen blijven als onderdeel van een groter geheel, zonder daarin beperkt of gediscrimineerd te worden. Uitsluiting en exclusie vinden vaak plaats in een context van machtsongelijkheid, waarbij degenen met de meeste macht geen verandering willen (en hoeven) en mensen met minder macht niet genoeg middelen hebben om daar iets aan te veranderen, zo leggen de onderzoekers van Movisie uit.

1.4.3 Inclusieve online omgevingen

Met inclusieve online omgevingen bedoelen we online omgevingen die ook voldoen aan de behoeften van groepen die extra kwetsbaar zijn en veel aan het internet kunnen hebben. Dat betekent dat online omgevingen zo zijn ingericht dat iedereen veilig en vrij gebruik kan maken van online omgevingen. Hiermee zijn het omgevingen waarin iedereen zich herkent, geaccepteerd en gerespecteerd voelt, en waar iedereen in gelijkwaardigheid kan deelnemen en bijdragen.

1.4.4 Ontwerp en ontwerpkeuzes

Ontwerpkeuzes zijn alle beslissingen over de inrichting van online omgevingen die door makers, eigenaren of mede-beslissers van online omgevingen worden gemaakt. Het kunnen fundamentele keuzes zijn, over visie, governance of het verdienmodel van een platform. Maar ontwerpkeuzes gaan ook over welke mogelijkheden een omgeving wel en niet biedt en hoe dit tot uiting komt in de gebruikersinterface.

We kijken in dit onderzoek niet naar hoe ontwerpkeuzes tot stand komen binnen bedrijven of bij ontwikkelaars van online omgevingen. In plaats daarvan focussen we ons op de uitwerking die die keuzes hebben op hoe gemarginaliseerde groepen online omgevingen ervaren en welke lessen daaruit te trekken zijn voor ontwerp van inclusievere online omgevingen voor iedereen.

1.4.5 lhbtq+-personen

Lhbtq+ is een paraplueterm die staat voor mensen die zich identificeren als lesbisch, homoseksueel, biseksueel, transgender, intersekse en queer.⁷ De + staat voor alle andere vormen van seksuele oriëntatie of genderidentiteit. In tegenstelling tot bij cisgenderpersonen stemt bij transgenderpersonen de genderidentiteit niet overeen met het geslacht toegewezen bij de geboorte. Volgens onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) is naar schatting 18% van de Nederlandse bevolking ouder dan 15 jaar lhbtq+. Het CBS schrijft dat dit neerkomt op ongeveer 2,7 miljoen personen (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2024).⁸

Er is een verschil tussen seksuele oriëntatie en genderidentiteit en geslacht. Seksuele oriëntatie gaat over tot wie een persoon zich romantisch of seksueel aangetrokken voelt. Genderidentiteit verwijst naar hoe iemand zich voelt op het vlak van gender. Iemand kan zich man of vrouw voelen, maar ook non-binair of genderqueer: dat is volgens het CBS een genderidentiteit die niet past binnen de hokjes 'mannelijk' of 'vrouwelijk'. Geslacht gaat over lichamelijke geslachtskenmerken waarmee je bent geboren, volgens Rutgers (Rutgers, z.d.). Iemand kan ook intersekse zijn: dan is iemand geboren met zowel mannelijke als vrouwelijke geslachtskenmerken (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2024).

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 leggen we onze onderzoeksmethoden uit.

Deelvraag 1 en 2 beantwoorden we op basis van een casestudie: de relatie van lhbtq+-personen tot online omgevingen. Het inzoomen op lhbtq+-personen in een casestudie helpt om online omgevingen beter te begrijpen en te zien waar ze tekortschieten. Daarvoor hebben we interviews gehouden, literatuuronderzoek gedaan en ontwerpessies met lhbtq+-personen in Nederland gehouden. Dat leidt tot inzichten in zowel de huidige problemen als de behoeften van lhbtq+-personen in relatie tot online omgevingen.

Hoofdstuk 3 bestaat uit een probleemanalyse van wat er op dit moment schort aan online omgevingen vanuit het perspectief van lhbtq+-personen. Dit hoofdstuk geeft antwoord op deelvraag 1: Welke problemen ervaren lhbtq+-personen in relatie tot online omgevingen?

⁷ In ontwerpessies en interviews is het ons niet gelukt om mensen te spreken die zich identificeren als intersekse. We kiezen er wel voor om de term lhbtq+ te hanteren omdat dit de meest gangbare term is, maar we zijn ons bewust van deze beperking.

⁸ Het CBS hanteert de term lhbtqia+ in hun onderzoek.

Gecombineerd met inzicht in de behoeften van lhbtq+-personen, presenteren we in hoofdstuk 4 randvoorwaarden van inclusiever ontwerp. Dat geeft antwoord op deelvraag 2: Welke randvoorwaarden voor inclusieve online omgevingen komen voort uit de ervaringen van lhbtq+-personen?

Deelvraag 3 (Hoe werken online omgevingen?) beantwoorden we in hoofdstuk 5 op basis van literatuuronderzoek en interviews. We presenteren een descriptief model van hoe fundamentele keuzes in governance, verdienmodel en visie uiteindelijk doorwerken in keuzes over bijvoorbeeld interoperabiliteit, contentmoderatie en de interface van omgevingen die gebruikers te zien krijgen. Daarmee laten we zien hoe huidige online omgevingen werken.

Deelvraag 4 (Hoe zouden online omgevingen eruit kunnen zien als ze ontworpen zouden zijn vanuit andere randvoorwaarden?) beantwoorden we in hoofdstuk 6 door een koppeling te maken tussen de randvoorwaarden en het ontwerp van online omgevingen. We presenteren twee zogeheten speculatieve ontwerpvoorstellen waar andere ontwerpkeuzes aan ten grondslag liggen. Dat laat zien hoe online omgevingen eruit kunnen zien als ze ontworpen zijn vanuit andere randvoorwaarden.

In hoofdstuk 7 geven we onze conclusie en antwoord op de deelvragen en onderzoeksvraag.

In hoofdstuk 8 presenteren we onze aanbevelingen voor overheden en beheerders van online omgevingen.

2 Methode

In dit hoofdstuk leggen we onze onderzoeksopzet uit. Eerst lichten we toe waarom we voor een casestudie op basis van de ervaringen van lhbtq+-personen hebben gekozen. Daarna leggen we uit hoe we een combinatie van kwalitatief onderzoek en ontwerpssessies hebben gebruikt om tot een beantwoording van de onderzoeksvraag te komen.

2.1 Aanpak: Design from the margins

Design from the margins (DFM) is een onderzoeksmethode ontwikkeld door Afsaneh Rigot, oprichter van De|Center en verbonden aan het Berkman Klein Center aan Harvard (De|Center, 2025). DFM gaat over het centraal stellen van de ervaringen van gemarginaliseerde groepen, die vaak worden gezien als bijzaak bij het ontwerpen van digitale technologie, terwijl zij wel de klappen vangen van (technologische) gebreken. DFM veronderstelt dat wanneer je juist ontwerpt vanuit de meest gemarginaliseerde groepen en hun ervaringen als uitgangspunt neemt, dat uiteindelijk voordelig is voor alle gebruikers. Door in te zoomen op de ervaringen van gemarginaliseerde groepen, krijg je namelijk een beter begrip van de eventuele negatieve effecten die verbonden zijn aan technologie. Vervolgens kan je aanpassingen doorvoeren die ook voor andere mensen voordelig zijn. DFM onderscheidt zich van *user centered design* en *human centered design* door specifiek te zijn in het centreren van gemarginaliseerde groepen en niet *de gebruiker* of *mens in algemene zin* als uitgangspunt te nemen.

Een voorbeeld hiervan is de functionaliteit Instant Booking, die werd geïntroduceerd op het verhuurplatform Airbnb om racisme tegen te gaan (De|Center, 2025). Uit onderzoek van Harvard bleek namelijk dat aanvragen van personen van kleur om een kamer te huren vaker werden geweigerd dan die van witte personen (Edelman et al., 2017). Als reactie daarop heeft Airbnb personen van kleur centraal gesteld in het ontwerp van het boekingssysteem. Hieruit is de functie Instant Booking voortgekomen, die het mogelijk maakt om een kamer direct te boeken zonder dat de host vooraf toestemming hoeft te geven. Deze functionaliteit is ontwikkeld om discriminatie tegen te gaan, maar biedt voordelen voor alle gebruikers: het maakt het boekingsproces eenvoudiger, efficiënter en vermindert willekeurige besluitvorming.

Het internet werkt per definitie grensoverschrijdend en de strekking van online omgevingen beperkt zich niet tot personen die zich in Nederland bevinden. Daarom hebben we in dit rapport ook expliciet aandacht voor de manier waarop online omgevingen inclusiever zouden kunnen werken voor mensen die wonen in autocratische landen of die voor hun veiligheid sterk afhankelijk zijn van de werking van digitale technologie. We hebben hiervoor interviews afgenomen en literatuur geraadpleegd die ingaat op de wisselwerking tussen online en offline geweld, bijvoorbeeld op basis van een rapport van Human Rights Watch over hoe lhbtq+-personen in het Midden Oosten en Noord-Afrika fysiek geweld ervaren doordat ze door overheden worden getarget op sociale media (Younes, 2023).

2.2 Casestudie

In dit onderzoek kiezen we ervoor om de online-ervaringen van lhbtq+-personen in een casestudie te onderzoeken om te begrijpen welke randvoorwaarden zouden kunnen bijdragen aan inclusievere online omgevingen.

We hebben om drie redenen gekozen voor lhbtq+-personen. Allereerst zijn lhbtq+-personen een van de groepen die het meeste te maken krijgen met online haat en andere vormen van schadelijk gedrag. Zo geeft 64% van de lhbtq+-personen in de Verenigde Staten in een enquête aan in 2018 te maken hebben gehad met online haat, ten opzichte van 46% van moslims en 40% van de respondenten die zich als vrouw identificeerden (ADL, 2019). Ook in Nederland groeit vijandigheid richting lhbtq+-personen, zo blijkt onder andere uit onderzoek van de *Groene Amsterdammer* in 2023 (van Dijk et al., 2023).

Ten tweede zijn lhbtq+-personen een groep die van oudsher veel baat heeft bij online omgevingen, zoals we ook in de inleiding al benoemden. Dat maakt dat het een groep is die veel te winnen heeft bij online omgevingen die inclusiever zijn. Ook is er veel wetenschappelijk onderzoek beschikbaar naar hoe lhbtq+-personen zich verhouden tot het internet door de jaren heen.

Ten derde kiezen we voor lhbtq+-personen als casus omdat ook binnen deze groep grote diversiteit heerst. Lhbtq+-personen verschillen van elkaar als het gaat over sekse, gender, culturele achtergrond, studieachtergrond, sociaaleconomische status, levensovertuiging en woonbestemming. Lhbtq+-personen wonen verspreid over de gehele wereld. Dat maakt het een groep met een brede afspiegeling binnen de Nederlandse samenleving en daarbuiten.

De inzichten in de behoeften van lhbtq+-personen online, zijn naar verwachting ook voor andere groepen van belang. Zo heeft onderzoek in landen waar lhbtq+-

personen veel risico lopen op vervolging door overheden bijvoorbeeld bijgedragen aan de mogelijkheid om bepaalde apps op Apple-apparaten te verbergen achter een extra beveiligingslaag (De|Center, 2025).⁹ Dat is een functie die voor iedereen kan bijdragen aan meer privacy en controle. Ook de zogeheten speculatieve prototypes die we in hoofdstuk 6 presenteren bieden voor veel verschillende groepen meer controle, ruimte voor expressie en autonomie.

Binnen de casestudie hebben we gebruikgemaakt van literatuuronderzoek, interviews en ontwerp sessies. In het literatuuronderzoek focusten we op de ervaringen van lhbtq+-personen online, van de jaren 1980 tot nu. We lieten ons leiden door de eerste twee deelvragen, die gaan over de problemen die lhbtq+-personen online ervaren en wat we kunnen leren van de ervaringen van lhbtq+-personen voor inclusiever ontwerp. Voor de beantwoording van die deelvragen hielden we ook interviews met wetenschappers en ervaringsdeskundigen over de ervaringen van lhbtq+-personen online.¹⁰

2.3 Kwalitatief onderzoek naar platformontwerp

Om deelvraag 3 (Hoe werken online omgevingen nu?) te beantwoorden, maakten we gebruik van literatuuronderzoek, interviews en een *app walkthrough* van verschillende online platformen.

Het literatuuronderzoek bestond uit zowel wetenschappelijke literatuur als grijze literatuur op het gebied van online platformen en de impact van sociale media en datingapps, met bijzondere aandacht voor de impact op gemarginaliseerde groepen.

Met behulp van Google Scholar hebben we literatuur verzameld op basis van deze initiële onderzoeksvragen: wat zijn huidige problemen met sociale media, waar komen die problemen vandaan en hoe zijn sociale media door de tijd heen veranderd? Dat heeft geleid tot een initiële lijst van artikelen en rapporten die we later hebben aangevuld op basis van specifiekere onderzoeksvragen, zoals voor het beschrijven van hoe huidige online omgevingen werken.

Ook hebben we interviews gehouden met wetenschappers, mensenrechten-activisten en ervaringsdeskundigen. We selecteerden hen op basis van expertise op het gebied van platformontwerp en op basis van expertise op het gebied van hoe technologie kan bijdragen aan marginalisering.

⁹ Zie voor hoe deze functionaliteit werkt de uitleg van Apple op: <https://support.apple.com/en-gb/guide/iphone/iph00f208d05/ios>

¹⁰ Zie voor de interviewlijst Bijlage 1.

We spraken met een aantal vooraanstaande ngo's op het gebied van digitale rechten, zoals de Electronic Frontier Foundation, de Mozilla Foundation en superrr lab. Daarnaast hielden we interviews met een aantal online platformen: Meta (Facebook, Instagram), TikTok en Match Group (moederbedrijf van onder andere Tinder en Hinge). Een overzicht van de geïnterviewde personen en platformen staat in bijlage 1.

Op basis van een combinatie van bovenstaande bronnen presenteren we in hoofdstuk 5 het Ontwerpkeuzemodel online omgevingen. Dit model maakt inzichtelijk welke ontwerpkeuzes op verschillende niveaus kunnen worden gemaakt bij online omgevingen. Voor de analyse van hoe ontwerpkeuzes uitpakken voor de gebruiker van verschillende online omgevingen, hebben we gebruikgemaakt van de app-walkthrough-methode. Deze onderzoeksmethode is ontwikkeld om te begrijpen hoe de visie, governance en verdienmodellen van apps invloed uitoefenen op hoe een gebruiker geacht wordt de app te gebruiken. (Light et al., 2018).¹¹ Bij de app-walkthrough-methode doet de onderzoeker alsof die een gebruiker is. De onderzoeker betreedt de ruimte en observeert wat je te zien krijgt als je de app opent, een account maakt en ermee interacteert.

We hebben de volgende online omgevingen bestudeerd via de app-walkthrough-methode: Instagram, TikTok, YouTube, LinkedIn, Tinder, Mastodon, Reddit, Grindr, Feeld, Lex, Breeze en Hinge. Er is gekozen voor zowel platformen met een brede doelgroep als voor platformen met specifiek lhbtq+-personen als doelgroep. Daarnaast zitten er in de selectie onder andere videoplatformen, discussieplatformen, community platformen en datingapps. Hiervoor is gekozen om de verscheidenheid van verschillende platformen en de verschillende ontwerpkeuzes en de implicaties daarvan te laten zien.

Voor een juridische analyse van de bescherming van fundamentele rechten online en inzicht in de jurisprudentie over de bescherming van lhbtq+-personen online hebben we samengewerkt met Joost Gerritsen, jurist bij Legal Beetle.

2.4 Ontwerpsessies

Omdat de onderzoeksvraag een ontwerpende component bevat, hebben we gelijktijdig met ons kwalitatieve onderzoek een ontwerptraject opgezet en doorlopen in samenwerking met Studio idiotēs.

¹¹ De app-walkthrough-methode hebben we uitgevoerd in 2024. Apps veranderen continu. Recente wijzigingen in apps zijn dus niet meegenomen.

In vijf ontwerpssessies met in totaal veertig in Nederland wonende lhbtq+-personen hebben we gewerkt aan een gezamenlijke ontwerpogave:

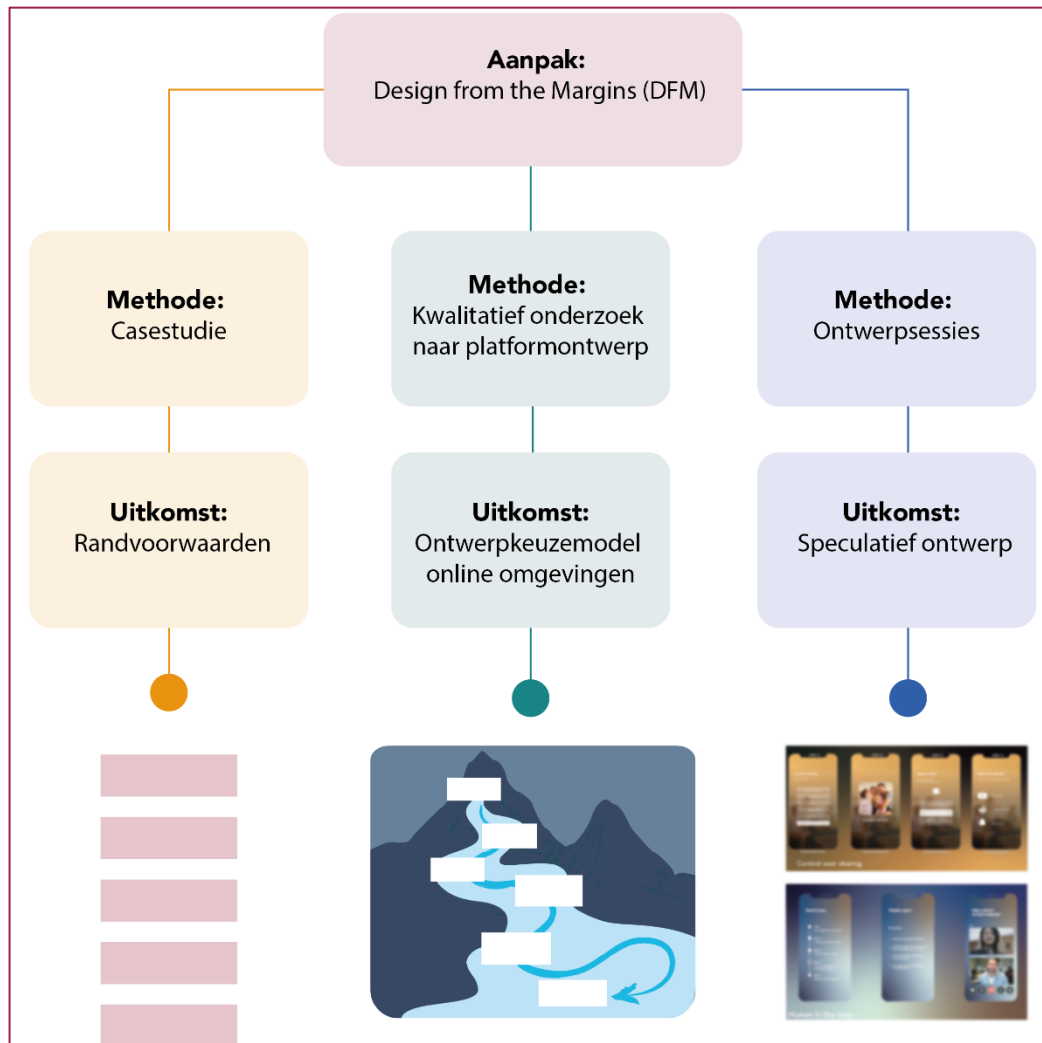
Wat als we samen met belanghebbenden binnen de lhbtq+-gemeenschap een prototype online omgeving vormgeven, die voldoet aan ontwerpcriteria waardoor deze ook goed te gebruiken is door andere mensen in kwetsbare posities.

We hebben samen verkend wat ieders ervaringen zijn met online omgevingen, waar mensen tegenaan lopen online, hoe een ideale online omgeving eruit zou zien en welke moeilijkheden er zijn om daar te komen. We ontwikkelden samen met hen een meetlat met de vraag aan welke voorwaarden een inclusieve online omgeving zou moeten voldoen. Dat heeft geleid tot een groot aantal schetsen met ideeën voor hoe het anders kan, van kleine functionaliteit tot grote structurele veranderingen.

In samenwerking met Studio idiotēs hebben we de schetsen uitgewerkt, gevalideerd en uiteindelijk omgevormd tot zogeheten speculatieve prototypes. Die presenteren we in hoofdstuk 6. De prototypes komen voort uit het ontwerptraject met lhbtq+-personen, maar kunnen voor iedereen goed kunnen uitpakken en laten zien hoe online omgevingen anders ontworpen kunnen worden.

Deelnemers kregen een vergoeding van 90 euro voor hun deelname aan de ontwerpssessies, die 3 uur duurden. Niet alle deelnemers waren bij alle sessies aanwezig. De sessies vonden plaats tussen juli 2023 en mei 2024. In bijlage 2 staat een overzicht van de ontwerpssessies inclusief de doelen en uitkomsten van de verschillende sessies.

Figuur 2 Onderzoeksopzet



Visualisatie van de onderzoeksopzet. We beginnen met de aanpak op basis van *Design from the Margins* (H2). Deze aanpak werken we uit in drie methodes (H3): de casestudie, het kwalitatief onderzoek en de ontwerpsessies. Vervolgens leiden deze drie methodes tot drie uitkomsten: randvoorwaarden (H4), het Ontwerpkeuzemodel online omgevingen (H5), en het zogeheten speculatieve ontwerp (H6). © Rathenau Instituut

3 Probleemanalyse: waarom zijn huidige online omgevingen niet inclusief?

In dit hoofdstuk geven we een antwoord op de vraag: welke problemen ervaren lhbtq+-personen in relatie tot online omgevingen?

We maken een onderscheid tussen problemen ontstaan door schadelijk gedrag van andere gebruikers, en schade die voortvloeit uit het ontwerp van online omgevingen. Lhbtq+-personen worden online disproportioneel geconfronteerd met beide vormen van schade (van Dijk et al., 2023). Veel van deze problemen treffen ook andere kwetsbare groepen. Zo zijn vrouwen en jongeren bijvoorbeeld vaker slachtoffer van online haat, bedreigingen of praktijken als *shame-sexting* (Rathenau Instituut, 2021).

We introduceren eerst twee fictieve verhalen voordat we concreet ingaan op wat er online misgaat. Deze verhalen zijn gebaseerd op de ervaringen van lhbtq+-personen online en laten zowel de positieve als negatieve kanten zien van online omgevingen voor de lhbtq+-personen.

**Waarschuwing: dit hoofdstuk bevat aanstootgevende en haatdragende termen en concepten. Uit overwegingen van transparantie en urgentie hebben we ervoor gekozen deze termen letterlijk weer te geven.*

3.1 Noah, 28 jaar

Noah is een zelfverzekerde trans vrouw van 28 jaar die inmiddels vol in het leven staat. Noah is geboren in het lichaam van een jongen en groeit op in een klein dorpje in Groningen. Ze wil als kind liever jurkjes dragen dan broeken en heeft altijd het gevoel dat er iets aan haar lichaam niet klopt.

Haar basisschooltijd verloopt redelijk soepel, maar Noah voelt zich op de middelbare school erg eenzaam. Ze wordt buitengesloten en gepest door haar medeleerlingen. Bovendien kent Noah geen andere trans tieners, waardoor ze geen gelijkgestemden heeft die in dezelfde situatie verkeren.

Noah zoekt daarom online naar verbinding. Ze komt terecht op een online trans forum waar ze ervaringen met andere trans tieners uitwisselt. Voor het eerst krijgt Noah herkenning en kan ze haar hart luchten bij andere tieners die haar begrijpen. Via het forum raakt Noah bevriend met twee trans tieners die ook in Groningen wonen. Ze is nog steeds met deze mensen bevriend. Daarnaast vindt Noah op het forum informatie over het mogelijke transitieproces. Ook leest ze over de ervaringen van tieners die al bezig zijn. Deze informatie had Noah in haar fysieke omgeving niet aangereikt gekregen.

Helaas zijn Noahs online-ervaringen niet alleen positief. Op haar zestiende start Noah haar sociale transitie. Ze begint met hormoonremmers, presenteert zich naar de buitenwereld als vrouw en deelt dit op sociale media. Haar profiel staat openbaar en haar telefoon trilt eindeloos door de notificaties van negatieve, haatdragende en bedreigende berichten. Noah ontvangt reacties zoals: 'Aandachtzoeker, spring a.u.b. van een flat af', 'Ik hoop dat je verkracht wordt', 'Hij verdient een trap in zijn genitaliën', en 'Mensen zoals jij moeten aan een transgalg'. Noah is in shock. Ze voelt zich onveilig en afgewezen, terwijl ze eerder juist online verbinding vond.

Op haar twintigste ondergaat Noah een genderbevestigende operatie. Als ze haar ervaringen hierover deelt op sociale media, wordt haar content verwijderd omdat het platform het beoordeelt als 'seksueel getint'. Om verdere censuur te voorkomen, post Noah niet meer over de operaties.

Het dieptepunt van negatieve online-ervaringen bereikt Noah op haar 22ste. Ze heeft dan een groot aantal volgers opgebouwd. Een van haar berichten bereikt een radicale anti-transgroepering op Facebook. Haar telefoon trilt weer eindeloos door de notificaties van negatieve, haatdragende en bedreigende berichten. Maar deze keer blijft het niet bij online bedreiging. Een paar dagen later wordt Noah onderweg naar college belaagd door twee mannen. Dat resulteert in een gebroken kaak en een gebroken neus.

Zowel de politie als Noahs sociale omgeving adviseren haar om haar sociale media-profiel op privé te zetten, oftewel onzichtbaar te maken voor onbekenden. Dit doet ze. Daardoor verdwijnt haar online zichtbaarheid grotendeels. Het doet haar veel pijn dat ze zichzelf noodgedwongen onzichtbaar moet maken. Het voelt alsof zij online geen bestaansrecht heeft, terwijl de zichtbaarheid van andere trans tieners haar tijdens haar jeugd juist enorm heeft geholpen in haar zoektocht naar zichzelf.

3.2 Benjamin, 34 jaar

Benjamin is een vierendertigjarige homoseksuele man die gelukkig samenwoont met zijn partner in Amsterdam. Hij komt oorspronkelijk uit Zeeland en heeft als jongere nooit durven dromen over het vrije leven dat hij nu leidt met zijn man Youssef. Benjamin groeide op in een strenggelovig gezin, waardoor het proces van zelfacceptatie voor hem een uitdaging was.

Als Benjamin veertien jaar is, beseft hij dat hij zich aangetrokken voelt tot jongens in plaats van meisjes. Hij krijgt een warm gevoel als hij voor het eerst de glimlach van zijn klasgenoot Kees ziet. Benjamin durft zijn gevoelens voor Kees niet te delen uit angst voor afwijzing. Hij kent geen andere jongens die ook homoseksueel zijn en zijn ouders spreken openlijk hun afkeuring uit over homoseksualiteit.

Een paar jaar na zijn veertiende begint Benjamin zijn seksualiteit te ontdekken door op internet te lezen over homoseksualiteit. Ook besluit hij via een gaydatingapp in contact te komen met andere gayjongens van zijn leeftijd. Zo ontmoet hij zijn eerste vriendje. Door deze relatie voelt Benjamin zich voor het eerst volledig geaccepteerd en kan hij helemaal zichzelf zijn in het bijzijn van zijn vriend. Het blijft echter moeilijk voor Benjamin, omdat hij de relatie moet verbergen voor zijn ouders. Als de relatie eindigt, verhuist Benjamin naar Amsterdam. Daar ontmoet hij via vrienden zijn grote liefde, Youssef.

Benjamin weet dat zijn ouders het nooit accepteren als hij thuiskomt met een man als partner in plaats van een vrouw. Daarom houdt hij ook zijn relatie met Youssef geheim voor zijn familie. Dit is nu makkelijker omdat hij fysiek verwijderd is van zijn ouders. Daarnaast doet Benjamin zeer bewust aan zelfcensuur op sociale media. Zijn ouders en familieleden zijn namelijk ook actief op sociale media. Zo plaatst Benjamin geen foto's met zijn partner Youssef, liket hij geen lhbtq+-gerelateerde content en volgt hij bijvoorbeeld geen belangenorganisaties voor lhbtq+-rechten. Benjamin probeert hiermee te voorkomen dat hij via sociale media geout kan worden bij zijn ouders en andere familieleden. (Outing is het ongevraagd kenbaar maken van iemands seksuele identiteit aan anderen). Helaas gaat dit toch mis als een van Benjamins vrienden een foto van hem en Youssef plaatst en hen daarin tagt. Benjamins ouders zien dit en verbreken het contact met hem.

Ook Benjamins partner Youssef doet overigens noodgedwongen aan zelfcensuur. Vanwege het authentieke naambeleid van veel platformen zijn gebruikers verplicht de naam uit hun identiteitsbewijs te gebruiken voor hun socialemediaprofiel. Youssef heeft nog goed contact met zijn familie in Saudi-Arabië en bezoekt hen regelmatig. In Saudi-Arabië staat de doodstraf op homoseksualiteit, waardoor ook

Youssef zijn socialemediaprofiel moet censureren op lhbtq+-gerelateerde content om zijn familie te kunnen blijven opzoeken.

3.3 Schadelijk gedrag

3.3.1 Online haat en bedreigingen

Gemarginaliseerde groepen, zoals lhbtq+-personen, worden op sociale media steeds vaker blootgesteld aan schadelijk gedrag. Uit onderzoek dat de *Groene Amsterdammer* in samenwerking met de Utrecht Data School deed naar online haat tegen lhbtq+-personen in Nederland blijkt dat de vijandigheid op alle onderzochte sociale platformen (Twitter, Telegram, Instagram en YouTube) toeneemt. Sinds het einde van de coronapandemie groeit met name homo- en transfobie razendsnel in Nederland (van Dijk et al., 2023). Ter illustratie: in 2023 bevatte 20,8% van de commentaren op Instagram op Nederlandstalige inhoud over seksuele oriëntatie of genderidentiteit intolerantie of haat. Op YouTube was dat zelfs 33,3% (van Dijk et al., 2023).

De Amerikaanse lhbtq+-belangenorganisatie GLAAD deed ook onderzoek naar online haat jegens lhbtq+-personen. Uit dat onderzoek bleek dat 66% van de ondervraagde Amerikaanse lhbtq+-personen online lastig is gevallen (GLAAD, 2023). Tevens blijkt uit het onderzoek van GLAAD dat ook andere groepen, zoals personen van kleur, personen met een islamitische achtergrond en personen met een joodse achtergrond, ook online veel haat over zich heen krijgen (GLAAD, 2023).

Hoe ziet deze intolerantie en haat eruit? Op sociale media worden veel haatuitingen en bedreigende berichten gestuurd naar lhbtq+-personen. Bijvoorbeeld, toen trans vrouw Rikkie Kollé werd verkozen tot Miss Nederland, stroomde sociale media over door berichten zoals 'gore trans paardenbek', 'manwif' en 'kanker transformer' (van Dijk et al., 2023). Ook schrijver en televisiepresentator Splinter Chabot deelt in het onderzoek van de *Groene Amsterdammer* dat hij op sociale media wordt uitgescholden voor 'kankerhomo' en dat er op zijn berichten wordt gereageerd met emoji's van kotsende gezichten en beelden van verminkte geslachtsdelen (van Dijk et al., 2023). Rob Jetten, lijsttrekker van D66, wordt eveneens online belaagd. Tijdens het WK in Qatar, een land waar homoseksualiteit strafbaar is, werden er berichten op X (voorheen Twitter) geplaatst zoals 'laten we Jetten naar Qatar sturen, dan kunnen ze hem daar meteen ophangen.' (van Dijk et al., 2023).

Bovendien worden niet alleen bekende lhbtq+-personen online haatdragend bejegend. Niet-bekende lhbtq+-personen ontvangen en zien ook de haatdragende berichten. Een deelnemer van een ontwerpssessie met lhbtq+-personen deelde bijvoorbeeld het volgende: *'Sociale media zijn totaal geen escape voor mij, het is een onveilige plek [...] ik word geconfronteerd met zoveel haat en lelijkheid.'* (Ontwerpsessie, 2023)

Een lhbtq+-journalist vertelde in een interview dat veel van zijn lhbtq+-vrienden stoppen met bepaalde sociale media vanwege dergelijke haatberichten (Paliwal, interview, 2023).

Deze online haat en bedreigingen zouden niet mogen plaatsvinden: het is in Europa vanwege Europese wetgeving verboden om online haat te zaaien (Car & Immenkamp, 2025). Onder de term haatzaaien vallen alle vormen van haat gebaseerd op intolerantie verspreiden, aanwakkeren, bevorderen of rechtvaardigen, waaronder intolerantie uitgedrukt door agressief nationalisme en etnocentrisme, discriminatie en vijandigheid jegens minderheden, migranten en mensen van immigrantenafkomst (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023).

3.3.2 Outing en doxing

Uit onderzoek van onder andere Human Rights Watch blijkt dat lhbtq+-personen online zonder consent worden geout en gedoxt (Younes, 2023). Ongewenste online outing betekent dat de lhbtq+-identiteit van een persoon zonder consent door een andere gebruiker of een platform wordt onthuld in het openbaar aan andere gebruikers. Indien lhbtq+-personen online worden geout heeft dit ook offline gevolgen. Outing kan drastische gevolgen hebben voor lhbtq+-personen als zij zich bevinden in een lhbtq+-onvriendelijke of gevaarlijke omgeving. Denk bijvoorbeeld aan personen uit families waarin zij niet worden geaccepteerd of aan personen wonend in landen waar lhbtq+-personen strafrechtelijk worden vervolgd.

Seyi Akiwowo, auteur van het boek *How to stay safe online*, omschrijft doxing als het zonder consent openbaar maken van iemands persoonlijke, gevoelige of privé-informatie (Akiwowo, 2022). Denk hiervoor aan gegevens zoals iemands adres, telefoonnummer, financiële gegevens, paspoort of werkgever, of gegevens van familieleden. Volgens Akiwowo brengt doxing de veiligheid van slachtoffers in gevaar (Akiwowo, 2022). In Tunesië, waar homoseksualiteit illegaal is, zijn lhbtq+-activisten bijvoorbeeld gedoxt nadat zij op straat hadden geprotesteerd voor lhbtq+-rechten (Younes, 2023). Bovendien treft doxing niet alleen lhbtq+-personen, in 2024 verspreidden een groep jonge mannen in Utrecht zonder

consent een lijst met de namen, foto's adressen en telefoonnummers van vrouwelijke studenten (Tielemans & Jansen, 2024).

3.3.3 Verspreiding laster en misinformatie

Verschillende instanties signaleren dat er online laster en misinformatie wordt verspreid over lhbtq+-personen. Zo stelt onderzoeksprogramma *Argos* dat er in Nederland, en wereldwijd, sprake is van online haatcampagnes en de verspreiding van misinformatie en desinformatie over lhbtq+-personen (Venema, 2024). Zo worden er bijvoorbeeld verhalen verspreid dat voorlezende dragqueens pedofielen zouden zijn of dat ze kinderen zouden seksualiseren. Daarnaast blijkt uit het onderzoek van *Argos* dat desinformatie en misinformatie wordt gebruikt om de publieke opinie ten aanzien van lhbtq+-personen te verschuiven. Zo stellen dat journalisten dat bijvoorbeeld het Vaticaan bewust de term 'genderideologie' gebruikt als reactie op de homo-emancipatie.

Lhbtq+-belangenorganisatie GLAAD noemt de verspreiding van online desinformatie over lhbtq+-personen een van de grootste problemen voor lhbtq+-personen (GLAAD, 2023). Ook de Raad van de Europese Unie stelt in een verklaring dat desinformatie de stijging van anti-lhbtq+-retoriek kan aanwakkeren (Raad van de Europese Unie, 2023). De Verenigde Naties stellen dat haatzaaiende uitslatingen in combinatie met desinformatie leiden tot stigmatisering, discriminatie en grootschalig geweld (United Nations, z.d.).

Niet alleen lhbtq+-personen ondervinden negatieve gevolgen door misinformatie en desinformatie over hun identiteit. Uit een onderzoek van bijvoorbeeld Plan International blijkt dat misinformatie en desinformatie over gender ook meisjes en jonge vrouwen raakt in hun gezondheid en ontwikkeling (Plan International, 2021).

3.3.4 Online geweld verplaatst zich naar offline

Uit eerder genoemd onderzoek van de *Groene Amsterdammer* en de Utrecht Data School blijkt dat online haat jegens lhbtq+-personen agressie en intolerantie normaliseert, waardoor de haat zich verplaatst naar de fysieke wereld (van Dijk et al., 2023). De Raad van de Europese Unie stelt dat de online stijgende anti-lhbtq+-retoriek een gevolg is van online desinformatie en onjuiste informatie en leidt tot geweld, intimidatie en stigmatisering (Raad van de Europese Unie, 2023). De Raad van de Europese Unie benoemt dat lhbtq+-personen in Europa steeds vaker slachtoffer zijn van discriminatie, uitsluiting en geweld. De raad spreekt grote

zorgen uit over deze ontwikkeling binnen Europa, ook over de ontwikkeling wereldwijd.

Bekende Nederlandse lhbtq+-personen op sociale media worden bijvoorbeeld op straat herkend en vervolgens lastiggevalen (van Dijk et al., 2023). De Vlaamse publieke omroep VRT wijdde in 2020 een uitgebreid artikel aan online chatgroepen waarin wordt opgeroepen tot het *opsporen* van mensen uit de lhbtq+-gemeenschap (Loutfi et al., 2020). In sommige gevallen werd zelfs geld aangeboden om bepaalde mensen fysiek aan te vallen. Dit gebeurt wereldwijd. In bijvoorbeeld Ethiopië worden TikTok-video's gebruikt om mensen aan te sporen tot fysiek geweld jegens lhbtq+-personen (Anna, 2023). Daarnaast worden lhbtq+-personen geconfronteerd met doodsb bedreigingen wanneer zij reizen naar bepaalde gebieden binnen een land (Paliwal, interview, 2023). Uit voorzorgsmaatregelen verbergen lhbtq+-personen hun queeridentiteit online, uit angst om anders bijvoorbeeld uit hun huurwoning te worden gezet door de verhuurder (Paliwal, interview, 2023).

Bovengenoemde vormen van online haat, bedreigingen en geweld resulteren in een gebrek aan veiligheid voor lhbtq+-personen en staan haaks op inclusieve online omgevingen. Tevens treffen dergelijke vormen van schadelijk gedrag ook andere (minderheids)groepen. De volgende sectie kijkt naar hoe huidige beleid en ontwerp van online omgevingen leidt tot online marginalisatie van lhbtq+-personen.

3.4 Schade voortvloeiend uit ontwerp

3.4.1 Authentiek naambeleid

Communicatiewetenschapper Tarleton Gillespie merkt op dat sinds een aantal jaar steeds meer platformen, zoals Facebook en LinkedIn, een authentiek naambeleid hanteren (Gillespie, 2019). Dit houdt in dat gebruikers verplicht zijn een gebruikersnaam te kiezen die identiek is aan hun naam zoals vermeld in hun identiteitsbewijs. Een authentiek naambeleid verwerpt daarmee de mogelijkheid tot anonimiteit of pseudonimiteit. LinkedIn geeft als reden voor authentiek naambeleid het wekken van vertrouwen en verhogen van authenticiteit (LinkedIn, 2025).

Een groep van acht wetenschappers deed gezamenlijk onderzoek naar de facilitatie van queer-expressie en plezier op platformen (Steeds et al., 2025). Opvallend is dat zij 'authenticiteit' onder andere omschrijven als het vrij en volledig kunnen uiten van je identiteit, als individu en als groep. Tegelijkertijd stellen de onderzoekers dat het op sociale media uitdagend kan zijn om je authentieke identiteit te uiten, onder andere vanwege platformcensuur.

Het dataverdienmodel kan een drijfveer zijn voor het authentieke beleid van platformen, aangezien de verzamelde data waardevoller wordt wanneer deze gekoppeld is aan de officiële identiteit van een persoon (Schmitz, 2013). Ook platformen die de uitwisseling van goederen, geld of diensten mogelijk maken, vereisen vaak een bewijs van identiteit als onderdeel van een creditcard- of andere betalingsarchitectuur (Gillespie, 2019).

Het authentieke naambeleid maakt het ingewikkeld voor trans personen of non-binaire personen die inmiddels met een andere naam door het leven gaan dan vermeld op hun paspoort. Communicatiewetenschapper Vanessa Kitzie benadrukt het belang van anonimiteit voor lhbtq+-personen, omdat dit aan hen juist de mogelijkheid biedt informatie te zoeken zonder dat hun identiteit daarbij wordt vrijgegeven (Kitzie, 2019).

De urgentie hiervan blijkt uit recente voorbeelden. In 2023 kocht een katholieke groepering locatiedata op via een commerciële datamakelaar, met als doel homoseksuelen te identificeren en te outen (ACLU, 2023). Zulke praktijken beperken zich niet tot acties tegen lhbtq+-personen. Antiabortusactivisten probeerden bijvoorbeeld ook privégegevens te gebruiken tegen mensen die op zoek zijn naar reproductieve gezondheidszorg (Ohlheiser, 2022).

Het belang van anonimiteit is groot voor lhbtq+-personen die zich bevinden in lhbtq+-onvriendelijke of zelfs onveilige omgevingen. In landen met autoritaire regimes worden sociale platformen, zoals datingapps, door de autoriteiten gebruikt om lhbtq+-personen makkelijker op te sporen en te veroordelen (Younes, 2023). Dit laat zien hoe het *authentieke naambeleid* van platformen enorme schade kan toebrengen aan lhbtq+-personen in autoritaire regimes. Anonimiteit op het internet biedt een *cybershelter* voor groepen die in de fysieke omgeving moeten vrezen voor stigma, geweld en vervolging, signaleert mediawetenschapper Nyx McLean (McLean, 2014).

3.4.2 Verificatie kan uitsluiten

Het authentieke naambeleid resulteert er verder in dat platformen, zoals LinkedIn, gebruikers de mogelijkheid bieden zichzelf te verifiëren. Door jezelf als gebruiker te verifiëren kan je bewijzen dat je een 'echt' persoon bent. Het addertje onder het gras van deze functionaliteit is dat gebruikers zich alleen kunnen verifiëren indien zij een gebruikersnaam hebben die hetzelfde is als de naam in hun officiële identiteitsbewijs. Gevolg is dat trans personen en non-binaire personen die een andere naam gebruiken dan op hun identiteitsbewijs, zichzelf niet kunnen verifiëren

en daarmee kans hebben als minder betrouwbaar te worden gezien op het platform.

3.4.3 *Context collapse*

Lhbtq+-personen zijn hyperbewust van hun online zichtbaarheid. Volgens media-anthropoloog Alexander Cho is een reden hiervoor dat platformen vaak 'openbaarheid als standaardinstelling' hebben (Cho, 2018). Dit demonstreert zich in het volgende: als een lhbtq+-persoon een queerorganisatie start te volgen op bijvoorbeeld Facebook is dat zichtbaar voor al diens Facebookvrienden. Hierdoor ontstaat er een zogeheten *context collapse* waarbij verschillende contexten van iemands sociale leven, zoals vriendenkring, familie, collega's samenvoegen terwijl die offline gescheiden kunnen zijn. Voor lhbtq+-personen kan dit zeer onwenselijk zijn als het bijvoorbeeld niet veilig is om bij hun familie of werkgever hun queeridentiteit te laten zien. Daarom zijn er lhbtq+-personen die op sociale media hun lhbtq+-identiteit niet uiten. Ze plegen bijvoorbeeld zelfcensuur op onderwerpen als seksuele oriëntatie en politiek, uit angst voor ongewenste zichtbaarheid en *context collapse* (Cho, 2018).

Lhbtq+-personen maken daarom regelmatig gebruik van sterk aangepaste privacy-instellingen, en zijn selectief met bijvoorbeeld het accepteren van connectieverzoeken en getagde foto's, om ongewenste *context collapse* en outing te voorkomen, stellen mediawetenschappers Michael A. DeVito et al., (DeVito et al., 2018). Ter illustratie: een geïnterviewde lhbtq+-persoon deelde dat ze haar connecties op sociale media zoveel mogelijk beperkt. Haar kinderen en kleinkinderen zijn ook actief op sociale media. Twee van haar zonen, die over het algemeen lhbtq+-personen afkeuren, zijn niet op de hoogte van haar lhbtq+-identiteit. Daarom probeert ze actief te voorkomen dat ze online met hen in contact komt en wijst ze hun vriendschapsverzoeken af, uit angst om door het sociale medium bij hen geout te worden. Als openbaarheid op sociale media niet de standaard zou zijn, had ze wel online contact kunnen maken met deze twee zonen (DeVito et al., 2018).

Een andere lhbtq+-persoon deelde dat hij zijn Facebook-profiel als 'nep' ervaart, niet omdat hij een valse naam gebruikt, maar omdat hij vanwege openbaarheid als standaardinstelling niet zijn authentieke zelf kon uiten, waaronder zijn seksuele geaardheid en politieke overtuigingen (Cho, 2018).

3.4.4 Platformcensuur via *community guidelines* en contentmoderatie

De *community guidelines* en contentmoderatie van platformen werken regelmatig in het nadeel van lhbtq+-personen. Volgens mediawetenschappers Kay Kender en Katta Spiel ervaren lhbtq+-personen disproportionele verwijdering van content, ook al is de content niet in strijd met de *community guidelines* (Kender & Spiel, 2025).¹²

Onder andere *community guidelines* rondom *adult content* of naaktheid kunnen onderdrukkend uitpakken voor lhbtq+-personen (Haimson et al., 2021). Platformen zoals YouTube en Facebook hebben lhbtq+-content gelabeld als 'adult content' terwijl er geen naaktheid of seksualiteit te zien was op deze content (Southerton et al., 2021). De platformen schreven dit toe aan algoritmisch en menselijk falen om de nuances binnen content te beoordelen.

Seksualisering van lhbtq+-content

Volgens de Amerikaanse internetrechtenorganisatie Electronic Frontier Foundation is er een lange geschiedenis van lhbtq+-content die door zowel algoritmen als menselijke moderatoren wordt geclassificeerd als 'seksueel expliciet' (York, 2021). Zo wordt content van lhbtq+-personen die geen naaktheid bevat en niet seksueel van aard is, regelmatig ten onrechte geclassificeerd als 'adult content', enkel omdat die wordt geassocieerd met lhbtq+-kwesties. Verder ervaren trans personen regelmatig dat hun content wordt verwijderd, omdat deze kritisch is op een dominante groep, of naaktheid bevat in het kader van hun transitie, zelfs wanneer de community-richtlijnen het tonen van naaktheid in transitie-gerelateerde content wel toestaan (Kender & Spiel, 2025).

De Nederlandse YouTuber Bram de Wijs deelde bijvoorbeeld in 2017 in het *Parool* dat een derde van zijn video's niet door de beperkte-modus-filter kwam die ongepaste content censureert (Rijnierse, 2018). De influencer deelde dat het opvallend was dat alleen zijn video's waarbij in de titel het woord *gay* of *homo* stond, werden gelabeld als ongepaste content.

Lhbtq+-belangenorganisatie GLAAD zag dat Instagram een foto van twee homovaders met hun pasgeboren baby censureerde met een waarschuwingslaag waarop stond dat de foto misschien gevoelige inhoud bevat, zoals schokkende of gewelddadige beelden. Volgens GLAAD is dit slechts een van de vele voorbeelden

¹² Censuur vindt traditioneel plaats door overheden die bepaalde vormen van meningsuiting onderdrukken of vooraf verbieden. Wij duiden de wijze waarop online platformen bepaalde content onderdrukken aan als platformcensuur.

hoe lhbtq+-content disproportioneel gecensureerd via verwijdering, *shadowbanning*, en waarschuwingslagen (2024).

Volgens techjournalisten Dimitri Tokmetzis en Maurtis Martijn zijn er op online omgevingen zoals Facebook en YouTube gebruikers uit zo'n 150 verschillende landen actief (Tokmetzis & Martijn, 2019). Alexander Monea, auteur van *The Digital Closet*, ondervindt in zijn onderzoek dat contentmoderatie vraagt om het begrip van context zoals cultuur, taal, normen en gevoeligheden (Monea, 2023). Dat is onmogelijk te garanderen bij deze aantallen gebruikers uit zoveel verschillende landen en culturen.

Milagros Miceli en David Hartmann van het Weizenbaum Institute gaven in een interview aan dat het vaak niet-lhbtq+-personen zijn die optreden als moderator binnen lhbtq+-omgevingen. Zij werpen de vraag op of deze moderators dergelijke content altijd op de juiste manier kunnen interpreteren (Miceli en Hartmann, interview 2023). Miceli gaf te denken dat er een verband is tussen arbeidsomstandigheden van contentmoderatoren en betere uitkomsten van contentmoderatie. Wat gebeurt er als datamedewerkers beter worden betaald? Wat gebeurt er als zij meer tijd krijgen om zich te verdiepen in de richtlijnen?

Community guidelines staan schadelijke inhoud toe

Momenteel is het volgens de *community guidelines* van platforms zoals Instagram en Facebook toegestaan om lhbtq+-personen uit te maken voor 'psychisch gestoord' en 'ziek' (Knibbs, 2025). Niet-inclusieve *community guidelines* zijn niet alleen schadelijk voor lhbtq+-personen. Zo is het binnen de huidige regels van Instagram en Facebook bijvoorbeeld ook mogelijk vrouwen 'gebruiksvoorwerpen' te noemen (Booth, 2025).

Shadowbanning

Tijdens een ontwerpssessie gaven lhbtq+-personen aan dat ze minder views krijgen wanneer ze activistische content delen. Ze weten vervolgens niet bij wie ze moeten zijn als ze bijvoorbeeld vermoeden dat hun content via *shadowbanning* wordt onderdrukt (Ontwerpssessie, 2023). *Shadowbanning*, ook wel *reduction* genoemd, beschrijft communicatiewetenschapper Tarleton Gillespie als de situatie waarin content van een gebruiker op een manier wordt geblokkeerd die niet zichtbaar is voor de gebruiker en diens volgers. De content blijft zichtbaar op het platform door er direct naar te zoeken. Desalniettemin, beperkt het platform de manieren waarop de content kan circuleren door het bijvoorbeeld niet meer te serveren via aanbevelingsalgoritmen of door de zoekfuncties naar de content te beperken (Gillespie, 2022).

Shadowbanning wordt voornamelijk toegepast bij content waarvan het niet direct duidelijk is of het wel of niet conform de *community guidelines* is, maar die wel als problematisch wordt gekenmerkt door het platform (Gillespie, 2022). Aangezien gebruikers geen meldingen krijgen wanneer hun content wordt *geshadowbanned*, is het voor gebruikers onduidelijk of dit daadwerkelijk gaande is. Zo gaf bijvoorbeeld een lhbtq+-person aan tijdens een ontwerpsessie dat het onduidelijk is wanneer je kan worden *geshadowbanned*: '*Zo vrij is het niet, je kan zomaar geshadowbanned worden.*' (Ontwerpsessie, 2023).

Appstores seksualiseren en blokkeren LHBTI+-omgevingen

Platformcensuur van lhbtq+-content komt niet alleen voor op sociale media en datingapps, maar ook op platforms die toegang bieden tot deze diensten. Het bestaansrecht van platformen, zoals sociale media en datingapps, is afhankelijk van appstores die deze aanbieden, zoals de Google Play Store of de App Store (Gillespie, 2019). Hierdoor zijn deze platforms vaak genoodzaakt hun *community guidelines* aan te passen aan de eisen van de appstores. Appstores labelen lhbtq+-apps soms onterecht als 'escortservices' of 'seksueel expliciet'. Zo werd de gay-datingapp PlanetRomeo ooit uit de Google Play Store verwijderd omdat het als seksueel getint werd aangemerkt, terwijl vergelijkbare heterogerichte datingapps ongemoeid bleven (Appelman, 2023).

Contentmoderatie wordt niet als transparant ervaren

Onderzoek door Southerton et al., naar platformcensuur van lhbtq+-content toont aan dat het niet transparant is voor gebruikers hoe het contentmoderatieproces verloopt en waarom welke beslissing wordt gemaakt (Southerton et al., 2021). Ook uit onze ontwerpsessies met lhbtq+-personen blijkt dat deelnemers het contentmoderatieproces op platformen als niet transparant ervaren (Ontwerpsessies, 2023). De deelnemers vinden platformen slecht benaderbaar en zeggen dat er weinig zicht is op wat er met gerapporteerde content gebeurt. Dit leidt tot een situatie waarin lhbtq+-personen geen zekerheid hebben over hun bestaansrecht wanneer zij lhbtq+-gerelateerde content willen plaatsen. De vraag is welke gevolgen dit heeft voor de productie en publicatie van lhbtq+- gerelateerde content op sociale media.

Platformen, zoals TikTok geven gebruikers de optie om content die zij ongeschikt vinden te labelen of te *flaggen* waarna algoritmen of menselijke moderatoren de content zullen beoordelen (TikTok, interview, 2023). Dit kan de indruk wekken dat de machtsverhouding verschuift van het platform naar de gebruiker. Tegelijkertijd bestaat het risico dat minderheidsgroepen worden geconfronteerd met dominante waarden, die in sommige gevallen als uitsluitingsmechanismen kunnen werken. De eindbeslissingen rondom moderatie blijven echter bij een platform. De regels die

het platform hanteert, kunnen niet worden bevraagd of geweigerd door de gemeenschappen die eraan worden onderworpen (Southerton et al., 2021).

3.5 Conclusie

Welke problemen ervaren lhbtq+-personen in relatie tot online omgevingen? Lhbtq+-personen ervaren verschillende soorten problemen in relatie tot online omgevingen. Schadelijk en soms zelfs strafbaar gedrag zoals online haat, outing en doxing kunnen zorgen voor zelfcensuur en onveiligheid online en offline. Ook zijn er aanwijzingen dat online geweld zich verplaatst naar fysiek geweld.

Schade kan ook ontstaan door hoe online omgevingen zijn ontworpen. Authentiek naambeleid van platformen kan de anonimiteit van lhbtq+-personen ongewild beperken, en verificatie van accounts kan uitsluitend werken. Ook de manier waarop online omgevingen vaak ofwel volledig openbaar, ofwel volledig gesloten zijn, zorgt ervoor dat verschillende onderdelen van iemands identiteit met elkaar botsen. Juist lhbtq+-personen hebben hier last van, omdat ze vaker dan andere groepen niet elk onderdeel van hun identiteit met iedereen willen of kunnen delen, zoals met hun werkgever of familie. Ten slotte kunnen *community guidelines* bijdragen aan het censureren van lhbtq+-inhoud en kan (het vermoeden van) *shadowbanning* bijdragen aan de onzichtbaarheid van lhbtq+-personen in online omgevingen.

4 Randvoorwaarden voor inclusiever ontwerp

Hoofdstuk 3 illustreerde wat er online misgaat voor lhbtq+-personen. In hoofdstuk 4 geven we antwoord op de vraag: welke randvoorwaarden voor inclusieve online omgevingen komen voort uit de ervaringen van lhbtq+-personen?

Deze randvoorwaarden gaan verder dan enkel het vrijmaken van online omgevingen van haat, geweld en discriminatie. De vereisten gaan ook over het faciliteren van online omgevingen waar lhbtq+-personen gelijkgestemden kunnen vinden en ontmoeten, zichzelf kunnen uiten en samen met andere meer zeggenschap hebben. De randvoorwaarden bevorderen dat lhbtq+-personen niet alleen veilig zijn, maar ook daadwerkelijk in gelijkwaardigheid kunnen deelnemen en bijdragen aan online omgevingen. De inzichten in dit hoofdstuk zijn voortgekomen uit een analyse van ontwerpssessies, interviews en literatuuronderzoek.

De randvoorwaarden voor lhbtq+-personen in relatie tot online omgevingen zijn:

- Ruimte voor zelfexpressie en identiteit (§ 4.2)
- Ruimte voor verbinding en thuisvoelen (§ 4.3)
- Veiligheid en privacy (§ 4.4)
- Controle en autonomie (§ 4.5)
- Inclusieve contentmoderatie (§ 4.6)

4.1 Randvoorwaarden in relatie tot mensenrechten

De randvoorwaarden van lhbtq+-personen zijn meer dan alleen wensen, ze worden ook ondersteund door mensenrechten. Daaruit blijkt ook het universele karakter van deze randvoorwaarden. Overheden hebben de plicht om mensenrechten te waarborgen, verdragen uit te voeren in wetgeving en deze te helpen realiseren. In 2017 benadrukte het Rathenau Instituut dat mensenrechten in het digitale tijdperk net zo goed als daarvoor beschermd zouden moeten worden. Dan gaat het bijvoorbeeld om het recht op individuele autonomie, zelfexpressie en menselijke ontplooiing, zoals beschreven in artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (Rathenau Instituut, 2017).

Op basis van verschillende aanbevelingen en resoluties vanuit de Raad van Europa en rechtspraak van het mensenrechtshof (Ben Chikha, 2021; Ben Chikha, 2022;

Council of Europe, 2022; Lacroix, 2024; Committee of Ministers EU, 2010), wordt duidelijk dat voornamelijk de volgende mensenrechten van lhbtq+-personen en andere minderheden in de context van sociale media aan de orde zijn:

- Het recht op vrijheid van meningsuiting.
- Het recht op vrijheid van vergadering.
- Het recht op non-discriminatie.
- Het verbod op onmenselijke of vernederende behandelingen.
- Het recht op eerbiediging van het privéleven.

Veel online omgevingen die wij in Europa gebruiken, zoals Instagram, X, Tinder en YouTube, zijn ontworpen binnen de context van Amerikaanse wetgeving. Europa kent andere grenzen aan de vrijheid van meningsuiting dan de Verenigde Staten. Zo is haatzaaien in Europa verboden, en vormt het recht op vrije meningsuiting hier géén vrijbrief om haatdragende uitlatingen te doen in bijvoorbeeld online omgevingen (Car & Immenkamp, 2025).

De randvoorwaarden sluiten aan bij de definitie van inclusie die we hanteren. Daarin is ook aandacht voor de rechtsstatelijke kaders waarbinnen iemand diens leven vorm kan geven en herkend en geaccepteerd wordt:

Iedereen heeft en ervaart binnen de kaders van de rechtsstaat de vrijheid om naar behoefte en vermogen vorm te geven aan diens leven binnen een sociaal systeem, waar: a) iedereen a priori onderdeel van is, b) dat iedereen mede kan vormgeven en c) waarin eenieder zich (h)erkend en geaccepteerd voelt als individu. (Kastelein, Ceronne, 2021)

In de volgende paragrafen lopen we de randvoorwaarden één voor één langs en bespreken we per randvoorwaarde de hieraan gekoppelde behoeften en de bijbehorende fundamentele rechten.

4.2 Ruimte voor zelfexpressie en identiteit

'Sociale media moeten plekken zijn waar je op veilige manier kunt spelen met verschillende identiteiten: zoals het uitproberen van een nieuwe identiteit.'
(Ontwerpsessie, 2023)

Ruimte voor zelfexpressie en identiteit is essentieel voor lhbtq+-personen om online zichzelf te kunnen zijn en daarmee de voordelen van het internet te plukken. Het internet kan volgens sociaalwetenschapper Elisabeth Jay Friedman fungeren als een soort cybershelter voor groepen die fysiek moeilijk kunnen samenkomen door stigma, angst voor geweld of vervolging (Friedman, 2007). Ook uit onderzoek

naar de voordelen van online omgevingen voor lhbtq+-personen komt zelf-expressie duidelijk naar voren als reden voor lhbtq+-personen om gebruik te maken van online omgevingen (Steeds et al., 2025).

Wanneer lhbtq+-personen online gebruik kunnen maken van hun recht op vrijheid van meningsuiting, en daarmee vrij zijn van platformcensuur, kan het internet een veilige plek worden waar ze hun seksualiteit en identiteit kunnen ontdekken en uiten. Vrij zijn van censuur betekent ook dat geen voorafgaande goedkeuring van de overheid nodig is voor het doen van bepaalde uitingen. Dat is niet in alle landen een vanzelfsprekendheid.

4.2.1 Online kunnen ontdekken

'Sociale media kunnen ook een prettig kennisplatform zijn. Voor trans personen kan het een plek bieden waar ze terecht kunnen voor vragen.' (Ontwerpsessie, 2023)

Online omgevingen kunnen mensen helpen hun identiteit actief vorm te geven en te presenteren aan een digitaal (onbekend) publiek. Sociaal wetenschapper Rob Cover stelde al in 2012 dat sociale media een plek zijn om in interactie met anderen te ontdekken wie je bent en hoe je jezelf naar buiten toe wilt presenteren. (Cover, 2012). Dit geldt met name voor alle typen sociale netwerken waar veel tijd wordt besteed aan het onderhouden van een eigen online profiel. Dergelijke ruimtes bieden mensen de mogelijkheid om op relatief veilige wijze, zeker in vergelijking met de fysieke wereld, een identiteit uit te proberen of te verkennen.

De mogelijkheid om jezelf te ontdekken en online te uiten, is van grote waarde voor lhbtq+-personen. Online omgevingen kunnen aan hen een plek bieden waar ze open kunnen zijn over hun seksualiteit en/of genderidentiteit. Dit is van bijzonder belang voor lhbtq+-personen, omdat het internet een plek kan zijn waar nieuwe identiteiten kunnen worden verkend. Een omgeving waarin ruimte is voor fluïditeit en experiment draagt bij aan de persoonlijke ontwikkeling van lhbtq+-gebruikers. Dat is in de fysieke wereld niet altijd mogelijk.

4.2.2 Belangrijke plek voor expressie

Volgens informatiewetenschappers Bahrat Mehra, Cecelia Merkel en Ann Peterson Bishop kunnen sociale media aan lhbtq+-personen een veilige ruimte bieden om hun queeridentiteit te uiten (Mehra et al., 2004). Niet verassend identificeren veel lhbtq+-personen sociale mediaplatformen dan ook als belangrijke plekken voor de

vorming van hun gender- en seksuele identiteit. Sociale media worden gezien als belangrijke omgevingen voor queer-expressie (Southerton et al., 2021).

4.2.3 Dominante narratieven bevragen

Online omgevingen bieden ruimte om narratieven die dominant zijn in de samenleving, te bevragen en ideeën te verkennen die in traditionele media vaak onderbelicht blijven. Dit draagt bij aan zowel persoonlijke *empowerment* als aan het bereiken van bredere maatschappelijke acceptatie, volgens sociaalwetenschappers Katelyn Y. A. McKenna en John A. Bargh (McKenna & Bargh, 1998). Bovendien spelen online omgevingen volgens mediawetenschappers Kay Kender en Katta Spiel een grote rol in het vormen van een gezamenlijke stem en een gezamenlijk geluid als queergemeenschap. Met andere woorden: het biedt lhbtq+-personen een mogelijkheid zich te verenigen en het dominante heteronormatieve narratief te bevragen. Verder stellen ze dat platformen de potentie hebben voor gemarginaliseerde groepen om trots en plezier te vinden in (zelf)representatie, stereotypen te bevragen en activisme te voeden (Kender & Spiel, 2025).

4.2.4 Chilling effect

Het *chilling effect* bestaat wanneer iemand bang is om zichzelf te uiten uit angst voor repressie en daardoor aan zelfcensuur doet. Het kan bijdragen aan de onzichtbaarheid van bepaalde mensen of stemmen in het publieke debat. Technologie-gefaciliteerd online geweld tegen vrouwen en minderheden kan bijdragen aan het *chilling effect*, zo signaleert mensenrechtenorganisatie Amnesty International (Amnesty International, z.d.).

4.3 Ruimte voor verbinding en thuisvoelen

'Platformen kunnen een plek zijn waar ik gelijkgestemden kan vinden die waar ook ter wereld wonen.' (Ontwerpsessie, 2023)

Ruimte voor verbinding en thuisvoelen is essentieel voor lhbtq+-personen om via online omgevingen een gemeenschap te bouwen en daarmee de voordelen van het internet te plukken. Verbinding en het gevoel dat je ergens thuishoort, zijn voor minderheidsgroepen als lhbtq+-personen niet altijd vanzelfsprekend aanwezig in de fysieke wereld. Online omgevingen kunnen die rol deels vervullen. Uit onderzoek naar de voordelen van online omgevingen voor lhbtq+-personen komt

gemeenschapsvorming naar voren als reden voor lhbtq+-personen om gebruik te maken van online omgevingen (Steeds et al., 2025).

Verschillende mediawetenschappers stellen dat sociale media gemarginaliseerde groepen, zoals lhbtq+-personen, de mogelijkheid bieden om hun netwerk te vergroten, ervaringen en kennis te delen, andere lhbtq+-personen te ontmoeten en te weten dat ze niet alleen zijn (Hoofd, interview, 2023; Ai et al., 2023). De voordelen van sociale media zijn extra van belang voor lhbtq+-personen die zich bevinden in lhbtq+-onvriendelijke of zelfs onveilige omgevingen. Sociale media zijn vaak een digitale schuilplaats voor groepen die in hun fysieke omgeving te maken krijgen met discriminatie en geweld (McLean, 2014).

4.3.1 In contact komen met gelijkgestemden

Met de komst van het internet, en zeker met het wereldwijde web, werd het gemakkelijker om nieuwe mensen te ontmoeten en gelijkgestemden te vinden. In een artikel uit 1995 van *Wired* beschrijft journalist Eric Walker hoe jonge lhbtq+-personen online steun bij elkaar vonden in nieuwsgroepen. Walker beschrijft hoe veel jongeren zich geïsoleerd voelden in de fysieke wereld, en online een veilige plek vonden om zichzelf te kunnen zijn (Walker, 1995).

Het internet is de plek waar je mensen ontmoet die je anders niet was tegengekomen. Je hebt er de mogelijkheid je eigen verhaal te delen en krijgt toegang tot de verhalen anderen. Dat kan bijdragen aan de identiteitsvorming van jou en andere gebruikers. Mediawetenschappers Kay Kender en Katta Spiel zien dat online omgevingen voor vele gemarginaliseerde groepen, zoals lhbtq+-personen, een van de weinige opties zijn om in contact te komen met gelijkgestemden (Kender & Spiel, 2025).

Lhbtq+-personen hebben de behoefte elkaar online te kunnen vinden, verhalen te delen met elkaar, elkaar te kunnen steunen en vrij toegang te hebben tot informatie over gender en seksualiteit (Fox & Ralston, 2016). Dit is bovendien hun recht: artikel 10 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens geeft immers het recht op vrije toegang tot informatie en het verwerven van kennis via anderen.

In een van de ontwerp sessies met lhbtq+-personen zeiden deelnemers dat subgroepen binnen de lhbtq+-gemeenschap meer met elkaar in verbinding willen raken en meer met elkaar in gesprek willen gaan (Ontwerpsessie, 2023). Lhbtq+-personen willen de mogelijkheid krijgen om samen aan een toekomst te kunnen werken en, waar gewenst, een tegengeluid te organiseren en poortwachters te omzeilen (Kearns, 2014). Het internet van rond het jaar 2000 bood hier meer

mogelijkheden voor. Er was meer ruimte om je eigen online omgeving te bouwen en deze toegankelijk te maken op kleine schaal. Ook kon je je eigen moderatiebeleid vorm geven.

4.4 Veiligheid en privacy

'Op grote sociale media zijn we geneigd onszelf soms te censureren uit angst voor de reacties.' (Ontwerpsessie, 2023).

Veiligheid en privacy is een essentiële randvoorwaarde voor lhbtq+-personen om de vruchten te plukken van het internet. Het is ook de fundering voor het kunnen voldoen aan de andere randvoorwaarden. Zonder veiligheid & privacy wordt het onmogelijk om jezelf vrij te uiten en verbinding aan te gaan met anderen. Met veiligheid bedoelen we zowel geestelijke als fysieke veiligheid. Juist als veiligheid en privacy in de fysieke wereld ontbreken, bijvoorbeeld door de plek waar iemand woont op opgroeit, kunnen online omgevingen deze behoefte wel inlossen. Zowel het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens, de EU-richtlijn *Anti-gender geweld* en ons strafrecht, als de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bieden juridische kaders om lhbtq+-personen veiligheid en privacy te bieden.

4.4.1 Anonimiteit en pseudonimiteit

'We hebben het idee dat we vanwege veiligheidsredenen anoniem moeten zijn op sociale media' (Ontwerpsessie, 2023)

Een belangrijk voorwaarde voor veiligheid is de mogelijkheid om als lhbtq+-gebruiker online anoniem te blijven. Anonimiteitsonderzoekers Emily van der Nagel en Jordan Frith betogen dat anonimiteit en pseudonimiteit bestaan op een spectrum: van volledig herkenbaar met iemands volledige naam, tot volledig anoniem zonder identificeerbare vaststaande elementen, en alles daartussenin (van der Nagel & Frith, 2024). Tijdens een interview geven techjournalist Solana Larsen en onderzoeker Stefan Baack van de Mozilla Foundation aan dat de online wereld niet veiliger wordt door anonimiteit op te heffen. Mensen verspreiden immers online ook onder hun eigen naam haat, terwijl het afschaffen van anonimiteit juist extra schadelijke gevolgen kan hebben voor gemarginaliseerde groepen (Larsen en Baack, Interview, 2023).

Anonimiteit biedt zowel voor- als nadelen. Het behoud van online anonimiteit zal niet een oplossing zijn voor alle problemen online. Personen die online schadelijk

gedrag vertonen, zoals het verspreiden van haat, kunnen ook misbruik maken van anonimiteit (Rathenau Instituut, 2021). Daarentegen zijn er ook personen die niet-anoniem haat verspreiden over minderheidsgroepen. Maar het afschaffen van anonimiteit zal groepen in kwetsbare posities, zoals sommige lhbtq+-personen, de kans ontnemen online zichzelf te zijn.

Volledige anonimiteit betekent dat het niet te achterhalen is wie schuilgaat achter een account. Daarin bestaan verschillende gradaties. Voor platformeigenaren of overheden is het vaak wel te achterhalen wie achter welk account zit, doordat iemands IP-adres voor eigenaren van websites en apps altijd te zien is. Ook als die informatie niet voor handen is, kan door koppeling en data-analyse worden geprobeerd om iemand te identificeren. In landen waar homoseksualiteit strafbaar is, of waar mensen om andere redenen in hun veiligheid worden bedreigd, zijn mogelijkheden om ook anoniem voor de platformeigenaren te zijn essentieel.

Pseudonimiteit betekent het aannemen van een pseudoniem of alter ego, bijvoorbeeld door een andere gebruikersnaam te kiezen die niet op iemands echte naam lijkt. Reddit is een voorbeeld van een platform dat dit aanmoedigt. Op Reddit is het wel nog steeds mogelijk voor andere gebruikers om alles wat één persoon onder een bepaald account heeft gedeeld, te lezen en aan elkaar te koppelen. Maar mensen zijn vrij om meerdere pseudoniemen aan te maken.

Anonimiteit en pseudonimiteit bieden lhbtq+-personen een veilige ruimte om zichzelf te informeren en hun lhbtq+-identiteit te verkennen (DeVito et al., 2018). Uit onderzoek naar online zelfpresentatie van lhbtq+-personen blijkt dat platformen die anonimiteit bieden, belangrijke ruimtes zijn voor lhbtq+-personen voor het experimenteren met het presenteren van hun lhbtq+-identiteit (DeVito et al., 2018).

Anonimiteit biedt lhbtq+-personen de mogelijkheid informatie te zoeken zonder dat hun identiteit daarbij wordt vrijgegeven. Anonimiteit is daarmee een manier waarmee lhbtq+-personen hun identiteit kunnen ontdekken (Kitzie, 2019). De mogelijkheid van anonimiteit en pseudonimiteit wordt onder andere bepaald door de mate waarin een platform de identificatie van inhoud met een individuele persoon in de loop van de tijd mogelijk maakt (DeVito et al., 2018).

In vroegere dagen van het internet was het veel gebruikelijker om online een pseudoniem te gebruiken. De mogelijkheden hiertoe zijn veranderd. Tegenwoordig vragen meerdere platformen zoals LinkedIn en Facebook tijdens het aanmaken van een profiel dat gebruikers de naam opgeven die ook in hun paspoort staat (Gillespie, 2019). Hierdoor is het onderscheid tussen een 'echte' identiteit en een 'valse' identiteit scherper aangezet (Marwick & boyd, 2014).

Het kan voor lhbtq+-personen noodzakelijk zijn om een andere gebruikersnaam te gebruiken dan de naam op hun identiteitsbewijs, of om de mogelijkheid te hebben deze te wijzigen. Dit geldt bijvoorbeeld voor lhbtq+-personen die anders worden verstoten door hun familie of die zich bevinden in onveilige omgevingen, zoals landen waar homoseksualiteit strafbaar is met celstraf of met de doodstraf. Maar denk ook aan trans personen die tijdens, of na, hun transitie hun naam veranderen. Daarom is er de behoefte dat platformen lhbtq+-personen de ruimte bieden om pseudoniemen te gebruiken waar ze dat wensen.

Verschillende instanties zoals Electronic Frontier Foundation, the American Civil Liberties Union en California and Human Rights Watch benoemen in een artikel van *The Guardian* dat de mogelijkheid tot anonimiteit ook voor andere groepen van belang is. Een voorbeeld zijn personen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld en online onzichtbaar willen blijven voor de dader (Holpuch, 2015).

4.4.2 *Privacy by design* en dataminimalisatie

'Dataprotectie is voor ons als queerpersonen vermoedelijk belangrijker dan voor andere gebruikers.' (Ontwerpsessie, 2023)

De Autoriteit Persoonsgegevens stelt dat privacy een voorwaarde is om vrij te zijn in wie je bent en wat je doet (Autoriteit Persoonsgegevens, 2024). Daarom is het voor lhbtq+-personen cruciaal om online de regie te hebben over hun persoonsgegevens. Uit onderzoek van mediawetenschappers Michael A. DeVito, Ashley Marie Walker en Jeremy Birnholtz blijkt dat lhbtq+-personen zich online bewust in verschillende ruimtes begeven, om zo het risico op stigmatisering te verkleinen en doelgroepen te scheiden (DeVito et al., 2018). Afhankelijk van wie hen daar volgt, uiten ze zich bijvoorbeeld vrijer op TikTok dan op Facebook.¹³ Het is daarom van belang dat mensen online vrij zijn om te kiezen in welke ruimte ze zich willen begeven. Ook veranderen privacybehoefte in de loop van de tijd, bijvoorbeeld wanneer iemand wel of niet open is over diens seksualiteit of genderidentiteit, of bij de start van een nieuwe levensfase. Dat benadrukt de behoefte om in online ruimtes controle te hebben over hoe je jezelf presenteert.

Privacy by design betekent dat online omgevingen vanaf het begin zo worden ontworpen dat ze de persoonlijke vrijheid en levenssfeer van gebruikers beschermen. Dataminimalisatie (het beperken van het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens) speelt hierin een sleutelrol. Wanneer er namelijk minder persoonlijke data worden verzameld, kan deze ook niet worden gedeeld met

¹³ Dit betreft een illustratief voorbeeld. Deze vergelijking komt niet uit het onderzoek van DeVito et al.

derden. Zo worden situaties voorkomen zoals het voorbeeld van verkochte Grindr-data in hoofdstuk 3. *Privacy by design* betekent ook: voorkomen dat gegevens zonder toestemming worden gedeeld met derden, en gebruikers controle bieden over eerder gedeelde informatie.

4.5 Controle en autonomie

'Nergens op internet heb je controle.' (Ontwerpsessie, 2023)

Controle en autonomie is een essentiële randvoorwaarde voor lhbtq+-personen om de vruchten te plukken van het internet. Controle over wat je deelt en met wie, en controle over welke inhoud je te zien krijgt. Autonomie in online omgevingen betekent de mogelijkheid om van omgeving te kunnen wisselen en je autonoom te bewegen tussen verschillende ruimtes. Ook het kunnen creëren van eigen ruimtes en met elkaar een gemeenschap opbouwen hoort hierbij. Via de wet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) kunnen lhbtq+-personen aanspraak doen op controle over informatie over bijvoorbeeld hun seksuele voorkeur.

4.5.1 Controle over eigen zichtbaarheid

'Er zijn veel werkgevers die je posts bekijken waardoor sommigen bepaalde dingen online niet delen. Er zijn weinig opties om jezelf te beschermen of af te schermen.' (Ontwerpsessie, 2023)

lhbtq+-personen hebben de behoefte per bericht te kunnen kiezen voor wie deze wel en niet zichtbaar is. Een reden hiervoor is dat als lhbtq+-personen deze controle hebben, zij kunnen voorkomen door *context collapse* ongewenst te worden geout bij bijvoorbeeld een familielid, huurbaas of werkgever (Cho, 2018; Kender & Spiel, 2025). Daarnaast kunnen lhbtq+-personen zo voorkomen dat een bericht ongewenst viraal gaat met een mogelijke overvloed van haat als gevolg. Oftewel, de behoefte aan meer grip op zichtbaarheid en verschillende online ruimtes is groot. De genoemde voorbeelden van openbaarheid als standaardinstelling, *context collapse* en afnamen van anonimiteit, illustreren dat lhbtq+-personen te weinig controle hebben over hun zichtbaarheid op sociale media, met betrekking tot wanneer en hoe ze zich presenteren.

4.5.2 Controle over algoritmes

'Wenselijk: zelf je algoritme voeren met thema's en interesses (algoritme gaat dan niet om bereik, aantal volgers of likes, maar om inhoud).' (Ontwerpsessie, 2023)

Online omgevingen worden steeds meer gecureerd door aanbevelingsalgoritmen. De gebruikers hebben geen inspraak in de algoritmes waardoor zij steeds minder controle hebben over deze omgevingen (Kender & Spiel, 2025). Naast controle over hun eigen zichtbaarheid, is het van belang dat lhbtq+-personen ook controle verkrijgen over de aan hen voorgeschotelde content. Een belangrijke reden hiervoor is dat zij op deze manier kunnen voorkomen dat algoritmes hun kwetsende of schadelijke content aanbevelen.

Deze controle geeft gebruikers ook de mogelijkheid om, in plaats van opruiende of bevestigende content die enkel bedoeld is om de aandacht vast te houden, nieuwe en verfrissende content te ontdekken die buiten de norm valt en hun horizon verbreedt. Met andere woorden, er is een duidelijke behoefte aan meer zeggenschap over op welke basis en welk type content aan hen wordt aanbevolen. Momenteel moeten gebruikers bewust zelf *algoritmes trainen* om zo proberen controle te krijgen op wat de algoritmes hen voorschotelen (Kender & Spiel, 2025).

4.5.3 Interoperabiliteit: gemakkelijk kunnen switchen tussen online omgevingen

'Je kan niet zomaar van sociale media wisselen, omdat je veel tijd en werk hebt gestoken in het onderhoud van je accounts.' (Ontwerpsessie, 2023)

Lhbtq+-personen hebben de behoefte gemakkelijk te kunnen switchen en verhuizen tussen platformen. In ontwerpsessies gaven lhbtq+-personen aan behoefte te hebben aan een mogelijkheid een omgeving te kunnen verlaten en hun data mee te verhuizen naar een veiligere omgeving (Ontwerpsessie, 2023). De deelnemers gaven aan vast te zitten aan de populaire platformen omdat switchen en verhuizen te lastig is. Momenteel zijn namelijk door het gebrek aan interoperabiliteit de kosten om te switchen, zoals het verlies van netwerk en bereik, te hoog (Doctorow, 2023).

4.6 Inclusieve contentmoderatie

'Je wordt geshadowbannend bij het plaatsen van queergerelateerde taal.'
(Ontwerpsessie, 2023)

Inclusieve contentmoderatie is een essentiële randvoorwaarde voor lhbtq+-personen om de vruchten te plukken van het internet. Het zorgt ervoor dat platformen lhbtq+-personen niet onterecht censureren en daarmee hun stem ontnemen. Ook regelt het dat juist haatdragende content adequaat verwijderd wordt. Daarnaast hebben lhbtq+-personen behoefte aan transparante besluitvorming rondom contentmoderatie en aan menselijke moderatie, omdat algoritmische moderatie juist voor gemarginaliseerde groepen vaak tekort schiet. De Europese digitale dienstenverordening (DSA) creëert verplichtingen voor online platformen die helpen om lhbtq+-personen menselijke contentmoderatie te bieden.

4.6.1 Cultuur-inclusieve contentmoderatie

Lhbtq+-personen hebben de behoefte om vrij lhbtq+-content te kunnen delen zonder dat deze wordt gecensureerd doordat deze bijvoorbeeld onterecht wordt gelabeld als 'seksueel' en daarmee wordt verwijderd. Huidige contentmoderatiesystemen ondermijnen echter vaak content afkomstig van gemarginaliseerde groepen (Quintais et al., 2023). Om de vrijheid van meningsuiting voor deze groepen te waarborgen, is het nodig dat platformen cultuur-inclusieve *community guidelines* en contentmoderatie hanteren. Dit betekent dat moderatie niet uitsluitend gebaseerd is op de normen van de meerderheid, maar ook rekening houdt met die van gemarginaliseerde groepen. Wanneer de normen van de meerderheid de overhand krijgen, lopen minderheidsgroepen het risico hun rechten te verliezen. Een manier om dit te ondervangen is door moderatierichtlijnen te ontwikkelen in samenwerking met vertegenwoordigers van gemarginaliseerde groepen. Dit draagt bij aan de bescherming van de rechten van iedereen, inclusief minderheden, en zorgt voor een inclusieve online omgeving.

4.6.2 Transparante besluitvorming contentmoderatie

Inclusieve contentmoderatie vraagt om meer dan alleen inclusief ontwikkelde moderatierichtlijnen. Het gebrek aan duidelijkheid rondom het rapporteren van content vormt een extra obstakel. Gebruikers weten vaak niet hoe ze content moeten melden, bij wie ze terecht kunnen of wat er met hun melding gebeurt. Los van de beoordeling van platforms op basis van wet- en regelgeving of hun eigen

beleid, zou meer inzicht in de afhandelingsprocessen van meldingen al een belangrijke verbetering zijn.

Er is vanuit lhbtq+-personen behoefte aan meer transparantie over het proces en de uitkomsten van contentmoderatie. Tijdens een ontwerpsessie gaven lhbtq+-personen aan het contentmoderatieproces onduidelijk en niet-transparant te vinden (Ontwerpsessie, 2023). Daarnaast spraken ze uit behoefte te hebben dat platformen benaderbaar zijn. Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van menselijk contact voor vragen over contentmoderatie.

Op internationaal niveau is er ook kritiek op de huidige vorm van contentmoderatie. Onderzoekers João Pedro Quintais, Naomi Appelman en Ronan Ó Fathaigh delen in een paper onder andere dat een rapporteur van de Verenigde Naties voor de vrijheid van meningsuiting contentmoderatie bekritiseert vanwege onduidelijke regels, inconsistente handhaving en te grote afhankelijkheid van automatisering, wat kan leiden tot overmatige blokkering en censuur van content (Quintais et al., 2023). Volgens de onderzoekers ondermijnen contentmoderatiesystemen daarmee de vrijheid van meningsuiting van minderheden en gemarginaliseerde groepen.

4.6.3 Menselijke contentmoderatie

Recent Duits wetenschappelijk onderzoek laat zien dat geautomatiseerde contentmoderatie door OpenAI, Microsoft, Amazon en Google tekortschiet voor lhbtq+-personen (Hartmann et al., 2025). Online haat wordt niet goed gedetecteerd, terwijl juist reacties op online haat door lhbtq+-personen zelf wel overmatig wordt verwijderd. De onderzoekers signaleren hetzelfde probleem voor inhoud gerelateerd aan mensen van kleur, met een islamitische achtergrond en met een joodse achtergrond.

Hieruit blijkt dat het vervangen van mensen door AI-gedreven contentmoderatie online omgevingen niet automatisch inclusiever maakt voor lhbtq+-personen. De Amerikaanse lhbtq+-belangengroep GLAAD wijst in hun Social Media Safety Index 2025 op het risico van geautomatiseerde besluitvorming door AI. Ook wetenschappers wijzen op fundamentele risico's van AI-gedreven contentmoderatie. Zulke moderatie verhuult het feit dat moderatiebeslissingen politieke beslissingen zijn over wat wel en niet toelaatbaar zijn, en maakt transparantie en eerlijkheid lastiger te toetsen voor buitenstaanders, zo laten Robert Gorwa, Reuben Binns en Christian Katzenbach zien in een wetenschappelijk artikel (Gorwa et al., 2020). Ook menselijke moderatie blijft dus nodig, naast blijvend onderzoek naar de bias en risico's die AI-systemen kan introduceren in beslissingen over contentmoderatie.

4.6.4 Actieve houding platformen

Lhbtq+-personen geven aan dat platforms een proactievere rol moeten spelen in het verwijderen van haatdragende en schadelijke content. Uit ontwerp sessies blijkt dat zij gefrustreerd zijn over het feit dat ze steeds opnieuw zelf haatvolle reacties en schadelijke inhoud moeten rapporteren. Zij wensen dat deze verantwoordelijkheid bij de platforms komt te liggen (Ontwerpsessie, 2023). Dat vraagt een actieve houding van platformen tegen de productie en verspreiding van strafbare inhoud, zonder dat lhbtq+-personen deze inhoud voortdurend hoeven te melden.

4.6.5 Mogelijkheid om schadelijke content te mijden

Op illegale inhoud is al een hoop wetgeving ontwikkeld, maar schadelijke inhoud (inhoud die niet wettelijk strafbaar is) kan net zo goed impact hebben op de veiligheid van lhbtq+-personen online. De schaal van online omgevingen zorgt ervoor dat gebruikers inhoud te zien krijgen die ze anders niet zouden zien. Dat beperkt zich niet tot andere invalshoeken en perspectieven. Haatdragende inhoud gericht tegen lhbtq+-personen, verspreid door invloedrijke groepen (influencers, organisaties) of grote groepen gebruikers kan een vorm van intimidatie zijn die uiteindelijk de openheid over een persoon diens seksualiteit beïnvloeden. Wetenschappers en mensenrechtenorganisaties als Amnesty International noemen dit het *chilling effect* van online geweld, waar ook intimidatie en het verspreiden van wraakporno onder kunnen vallen.¹⁴ De mensen uit onze casestudie spraken dan ook de wens uit om de mogelijkheid te hebben haatvolle content te mijden (Ontwerpsessie, 2023).

4.7 Conclusie

In dit hoofdstuk hebben we beschreven wat de randvoorwaarden zijn voor lhbtq+-personen om veilig en vrij gebruik te kunnen maken van online omgevingen. Deze inzichten zijn voortgekomen uit een analyse van ontwerp sessies met lhbtq+-personen, interviews en literatuuronderzoek.

¹⁴ Zie bijvoorbeeld het onderzoek van Cecilia Strand naar het *chilling effect* van anti-lhbtq+-wetgeving in Oeganda op online uitingen (Strand, 2024).

De vijf geformuleerde randvoorwaarden zijn:

- Ruimte voor zelfexpressie en identiteit
- Ruimte voor verbinding en thuisvoelen
- Veiligheid en privacy
- Controle en autonomie
- Inclusieve contentmoderatie

Deze randvoorwaarden zijn ook sterk gelinkt aan fundamentele rechten, zoals het recht op vrijheid van meningsuiting, vrijheid van vergadering en het recht op eerbiediging van het privéleven. In het volgende hoofdstuk presenteren we het Ontwerpkeuzemodel online omgevingen dat laat zien welke ontwerpkeuzes ten grondslag liggen aan online omgevingen, en welke verschillende ontwerpkeuzes mogelijk zijn.

5 Hoe online omgevingen werken

In dit hoofdstuk geven we antwoord op de vraag: hoe werken huidige online omgevingen?

We laten zien hoe online omgevingen zich hebben ontwikkeld van prikbordsystemen in de jaren 1980 en 1990 naar de sociale media van nu. We beschrijven welke typen online omgevingen er bestaan en waarom het belangrijk is om naar ontwerpkeuzes achter huidige online omgevingen te kijken. Vervolgens presenteren we ons Ontwerpkeuzemodel online omgevingen. Van verdienmodel en governance tot de mate van frictie en aanbevelingsalgoritmes: we laten zien hoe ontwerpkeuzes doorwerken en effect hebben op gebruikers van online omgevingen. Daarvoor combineren we literatuuronderzoek met voorbeelden uit de praktijk, opgedaan via de app-walkthrough-methode (zie hoofdstuk 2.3 voor uitleg).

5.1 Online omgevingen: van prikbord naar sociale media

Nog voordat het internet doorbrak bij een breed publiek, maakten gemarginaliseerde groepen, zoals technisch-vaardige lhbtq+-personen en politieke activisten, al veelvuldig gebruik van de mogelijkheden die het internet kon bieden. Groepen die in de fysieke wereld gevaar liepen of marginalisatie ervaarden, ontdekten al snel de meerwaarde van digitale communicatie om gelijkgestemden te vinden, kennis uit te wisselen en in anonimiteit hun identiteit te verkennen. Dat deden zij in de jaren 1980 en begin jaren 1990 vooral op bulletinboardsystemen (BBS), ook wel prikbordsystemen genoemd. Zij waren minder afhankelijk van derde partijen en konden zelf de regels bepalen en moderators aanwijzen om geschillen tussen gebruikers oplossen (Driscoll, 2022a). Moderatoren konden zelf ingrijpen bij ongepast gedrag, maar moedigden gebruikers ook aan elkaar te modereren (Dame-Griff, 2023). Dat zorgde voor een sterk gevoel van gemeenschapszin.

Doordat moderatie op bulletinboardsystemen werd georganiseerd door gemeenschappen zelf, ontstond sneller draagvlak en betrokkenheid bij het handhaven van gedeelde normen. In haar terugblik op bulletinboardsystemen geeft internetpionier Deb Schultz aan dat ze de jaren 1990 online vooral herinnert als creatief, met mensen die het heft in eigen handen namen, probleemoplossend waren en elkaar opzochten om ideeën en middelen uit te wisselen. Dat veranderde volgens haar met de komst van merken die vooral op zoek waren naar manieren

om geld te verdienen, in plaats van het opbouwen van echte gemeenschappen (Schultz, 2023).

Begin jaren 2000 komen sociale netwerken zoals Friendster en Myspace op. Dit zijn sociale netwerksites gericht op het opbouwen en onderhouden van digitale netwerken met vrienden. Je kan er profielen aanmaken, vrienden toevoegen en berichten delen. MySpace is de eerste plek waar de hoeveelheid online vrienden van gebruikers een statussymbool wordt. Facebook komt in die tijd ook op.¹⁵ Waar je bij MySpace je profiel in onder andere de programmeertaal HTML kon aanpassen, waardoor je veel controle had over hoe je pagina er uit zag, kwam Facebook met een eenvoudige, gebruikersvriendelijke interface met uniforme gebruikersprofielen. Het is het begin van een ontwikkeling die 'web2' wordt genoemd, waarin participatie op het web een steeds grotere rol gaat spelen.

Web2 kenmerkt zich onder andere door *user generated content*: niet-technische gebruikers gaan een steeds grotere rol spelen in de productie van webinhoud. Zoals met zelfgemaakte video's op het platform YouTube, dat in 2005 wordt gelanceerd. Of door gezamenlijk te werken aan een wereldwijde encyclopedie, vanaf de lancering van Wikipedia in 2001.

Doordat zelf dingen creëren en delen wordt gestimuleerd, en mensen worden aangemoedigd om persoonlijke profielen aan te maken, slagen sociale netwerksites erin om steeds meer data te verzamelen van gebruikers. Platformen als Facebook verzamelen volgens wetenschapper Anne Helmond ook data over mensen terwijl ze andere websites gebruiken (Helmond, 2015).¹⁶ Het Rathenau Instituut publiceerde eerder dit jaar het rapport *De prijs van gratis* internet waarin de geschiedenis van online dataverzameling nog uitgebreider wordt behandeld (Rathenau Instituut, 2025b).

Groeiende dataverzameling over mensen online zorgde voor nieuwe verdienmodellen die gebruikersgedrag monetiseren, door advertentieruimte en data te verkopen, zo betoogde de bedenker van de term web2, Tim O'Reilly in 2005 (O'Reilly, 2005). Ook bedrijven als YouTube (later overgenomen door Google) en Google introduceerden vergelijkbare verdienmodellen. Die ontwikkeling ging samen met de behoeften om gebruikers te volgen en zoveel mogelijk over hen te weten. Anonimiteit en het gebruik van pseudoniemen, heel gebruikelijk op het vroege web

¹⁵ In 2004 en 2005 nog onder de naam TheFacebook.

¹⁶ Door de opkomst van een nieuwe taal (XML) wordt het makkelijker voor Facebook om de achterkant van een website te analyseren en herbruikbaar te maken voor verschillende applicaties. Facebook maakte bovendien gebruik van zogeheten widgets (plug-ins van het platform) om hun inhoud te verspreiden over verschillende webpagina's buiten het platform om uiteindelijk gebruikersgedrag buiten hun platform te monitoren. Ook gebruikten platformen als Facebook verschillende tools om data afkomstig van andere websites te verplaatsen naar en in te delen volgens de logica van de infrastructuur van hun eigen platform (Helmond 2015).

1.0, stond haaks op het verdienmodel van het aanbieden van gepersonaliseerde advertenties.

5.2 Typen online omgevingen anno 2025

Mensen komen samen in online omgevingen voor uiteenlopende redenen, zoals het delen van informatie, vormen van gemeenschappen, het bespreken van gezamenlijke interesses en het vormen van vriendschappen en liefdesrelaties. Dat doen mensen voornamelijk op socialemediaplatformen, discussieplatformen en datingapps. Maar mensen komen ook samen in kleinere gemeenschappen, bijvoorbeeld in fora over specifieke onderwerpen, of op plekken waar fans van bepaalde artiesten zich verzamelen.

Online omgevingen opereren volgens verschillende logica. In hun boek *An illustrated field guide to social media* onderscheiden Chand Rajendra-Nicolucci en Ethan Zuckerman twaalf verschillende logica die duidelijk anders zijn dan de dominante logica van bekende omgevingen als Facebook, X (toen nog Twitter) en YouTube (Rajendra-Nicolucci & Zuckerman, 2021). Zoals de *gift logic*, waarin populaire fancultuur zorgt voor platformen waarop mensen vrijwillig kennis delen en gebruiken. Of de *civic logic*, waarbij het gaat om overleg, participatie en gezamenlijke besluitvorming. Een voorbeeld is het platform *vTaiwan*, waarin burgers werden gestimuleerd mee te besluiten over Taiwanese overheidszaken. De *local logic* van platformen als Nextdoor, beslaat platformen die specifiek gericht zijn op lokale gemeenschappen en het uitwisselen van kennis op lokaal niveau.

Diversiteit in typen logica van online omgevingen ten spijt, een aantal bedrijven zijn dominant in het aanbieden van online omgevingen waar mensen samenkomen. Uit een analyse van internetverkeer door hostingbedrijf Cloudfare blijkt dit de wereldwijde top-10 aan socialemediadiensten: Facebook, TikTok, Instagram, X, Snapchat, LinkedIn, Discord, Reddit, Pinterest en Kwai.

Deze platformen stonden ook allemaal in de top 50 van meest gebruikte internetdiensten (dus breder dan sociale media) wereldwijd, waar bijvoorbeeld Google en Amazon ook hoog op scoren. Alternatieven voor dominante socialemediaplatformen, zoals Mastodon, bleven in 2023 steken tussen plek 160 en 200 (Cloudfare, 2023).

In zijn essay *The Enshittification of TikTok* haalt technologiecriticus Cory Doctorow een quote aan van ontwikkelaar Tom Eastman die stelt dat het internet is geëvolueerd in 'vijf grote websites, elk gevuld met screenshots van de andere vier', (*Pluralistic*, 2023). Doctorow stelt dat daarmee de pluriformiteit op het internet sterk

is afgenomen. Die afname in pluriformiteit heeft gezorgd voor beperktere mogelijkheden die mensen online hebben als ze zichzelf willen uiten en connecties willen aangaan met anderen. Dat maakt ook dat de keuzes van een vrij beperkte groep aan bedrijven die online omgevingen beheren erg invloedrijk zijn. De manier waarop zij hun omgevingen inrichten en gebruikers stimuleren of beperken, heeft direct grote invloed op hoe mensen 'het internet' beleven.

De afname van pluriformiteit van online omgevingen heeft meerdere oorzaken, maar een belangrijke oorzaak is hoe netwerkeffecten kunnen bijdragen aan een winner-takes-all-dynamiek. In de publicatie *Achter de macht van big tech* (2025a) van het Rathenau Instituut gaan we dieper in op de verklarende factoren van de groeiende machtspositie van grote platformen waardoor het voor kleinere platformen lastig wordt om ertussen te komen (Rathenau Instituut, nog te verschijnen).

5.3 Ontwerpkeuzemodel online omgevingen

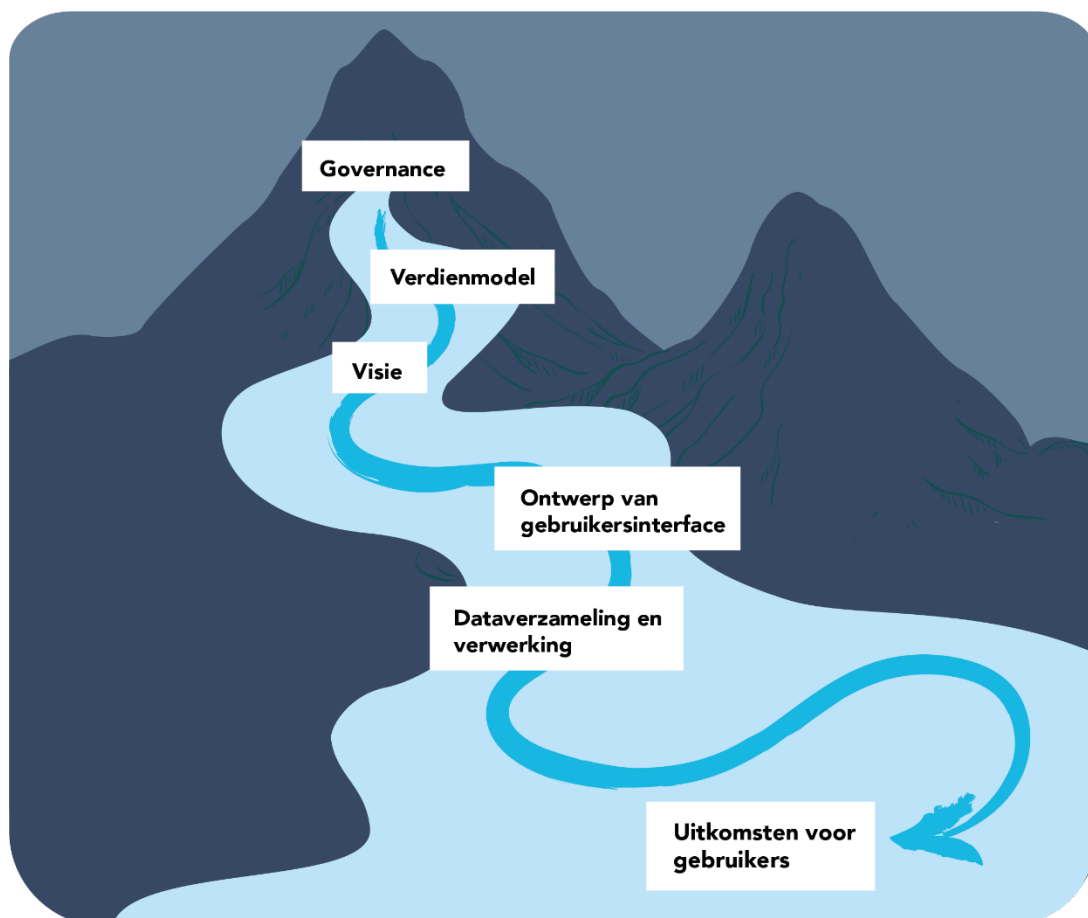
Hoe online omgevingen worden ontworpen, doet ertoe. Dat beargumenteert de Britse politicoloog Jamie Susskind in zijn boek *The Digital Republic: On Freedom and Democracy in the 21st Century*. Susskind stelt dat digitale technologieën macht kunnen uitoefenen op mensen doordat ze gedrag in bepaalde banen leiden (Susskind, 2023). Het ontwerp van technologie heeft invloed op hoe mensen een boodschap tot zich nemen en bepaalt de regels voor onderlinge online interactie tussen mensen. Dat ontwerp is niet neutraal of objectief, maar geladen met culturele normen en economische belangen. Achter elke interface van online omgevingen ligt een opeenstapeling van keuzes: over eigenaarschap, verdienmodel, dataverzameling en ontwerp.

Hoe die keuzes in elkaar grijpen leggen we uit via ons Ontwerpkeuzemodel online omgevingen. Daarmee maken we zichtbaar dat veel van wat mensen online ervaren, zoals of ze zich vrij, veilig en in controle voelen, samenhangt met invloedrijke maar vaak onzichtbare ontwerpkeuzes. Ervaringen van mensen in online omgevingen worden niet alleen gekleurd door hun eigen keuzes en mate van *agency*, maar hun ruimte wordt ook mede bepaald door keuzes die voor hen worden gemaakt.

We gebruiken daarvoor de metafoor van een rivier die van boven naar beneden stroomt, geïnspireerd op een uitspraak van Nobelprijswinnaar Maria Ressa. Bovenstrooms, bij de bron van de rivier, worden keuzes gemaakt over verdienmodel, visie en governance. Die zijn van invloed op manieren van dataverzameling. Benedenstrooms merken gebruikers de gevolgen in de manier

waarop ze met de omgeving en anderen kunnen interacteren. Keuzes over wat een omgeving hen wel en niet laat doen en keuzes over de vormgeving van de interface, zoals de mate van frictie en aanpasbaarheid. Het samenspel van deze ontwerpkeuzes bovenstrooms en benedenstrooms heeft invloed op uitkomsten voor gebruikers.

Figuur 3 Ontwerpkeuzemodel online omgevingen



In deze figuur zie je hoe ontwerpkeuzes bovenstrooms (governance, verdienmodel en visie) ook invloed hebben op ontwerpkeuzes benedenstrooms (ontwerp van gebruikersinterface, en dataverzameling en verwerking) en op uitkomsten voor gebruikers. De metafoor van de rivier met upstream-effecten en downstream-effecten is ontleend aan het werk van Nobelprijswinnaar Maria Ressa. © Rathenau Instituut

5.4 Bovenstrooms: sturende ontwerpprincipes

Sturende ontwerpprincipes zijn keuzes die andere ontwerpkeuzes mogelijk of waarschijnlijk maken. Ze zijn niet alles bepalend, maar kaderen wel sterk in. Het tracken van gebruikers is zowel een gevolg van een bovenstroomse keuze (het verdienmodel), als een voorwaarde voor andere keuzes benedenstrooms, zoals gepersonaliseerde feeds. Vaak zijn de keuzes bovenstrooms minder zichtbaar voor

eindgebruikers. De keuzes die hier worden gemaakt zijn moeilijker te veranderen dan de keuzes die benedenstrooms worden gemaakt, en vereisen bij aanpassing een meer fundamentele wijziging van een online omgeving.

We onderscheiden de sturende ontwerpprincipes van verdienmodel, visie en governance.

5.4.1 Verdienmodel

Online omgevingen hanteren diverse verdienmodellen. Deze omvatten de bedrijfsstrategie en inkomstenbronnen, die wijzen op onderliggende politieke en economische belangen (Light et al., 2018). We onderscheiden verschillende verdienmodellen, te zien in tabel 1. De indeling is gebaseerd op ons literatuuronderzoek en door online omgevingen met elkaar te vergelijken.

Tabel 1 Verschillende verdienmodellen

Type verdienmodel	Kenmerken
Dataverdienmodel	'Gratis' gebruik, de gebruikersgegevens worden gebruikt voor marketingdoeleinden zoals persoonlijke advertenties
Abonnement-model	Maandelijks abonnementskosten voor toegang
Freemium-model	Gratis gebruik van de bftasisversie (dataverdienmodel), met de mogelijkheid te betalen voor extra functionaliteiten
Betalingsmodel per dienst	Betalen per gebruik van een specifieke functionaliteit of dienst
Donatiemodel	Gratis gebruik, gebruikers kunnen vrijwillig doneren
Publieke financiering	Gratis gebruik, platform wordt gefinancierd door publieksgeld
Private financiering	Gratis gebruik, platform wordt gefinancierd door privaat geld, zoals door filantropen

Verschillende verdienmodellen van online omgevingen. De tabel is gemaakt op basis van literatuuronderzoek en onze *app walkthrough* van online platformen. © Rathenau Instituut

Huidige verdienmodellen zijn vaak gericht op het vasthouden van gebruikers-aandacht, zoals het dataverdienmodel. Het financiële succes van platforms met een variatie op dit verdienmodel wordt bepaald door de mate waarin ze aandacht van gebruikers trekken en vasthouden. Platformen met zulke verdienmodellen verdienen namelijk geld door gebruikersdata te verzamelen, te analyseren en advertenties te verkopen. In het rapport *De prijs van gratis internet* (2025b) van het

Rathenau Instituut wordt zichtbaar hoe verweven het dataverdienmodel is met gepersonaliseerde advertenties en het volgen van mensen over het internet, bijvoorbeeld met tracking cookies.

Daarnaast bieden sommige platforms gebruikers een alternatief via betaalde abonnementen. Zo biedt Meta aan gebruikers bijvoorbeeld een abonnement aan van 5,99 euro voor het eerste profiel, en 4,00 euro vanaf ieder extra profiel, op Instagram of Facebook die tijdens het gebruik van de apps hen vrijspreekt van dataverzameling en gerichte advertenties (Meta, 2024). Andere platforms, zoals Tinder, Hinge, Grindr en Reddit, hanteren een freemium-model, waarin basis-functionaliteiten gratis zijn, maar waarbij geavanceerde functies beschikbaar zijn tegen betaling (Deubener et al., 2016). Dit freemium-businessmodel genereert inkomsten uit zowel dataverzameling als uit gebruikersbetalingen.

Datingapp Breeze biedt een alternatief op het dataverdienmodel, het freemium model en abonnementsmodellen. De app hanteert namelijk een betalingsmodel per dienst, waarbij gebruikers vooraf betalen om een afspraak te maken met een match. Zodoende is Breeze niet afhankelijk van dataverzameling en ligt de focus niet op het vasthouden van aandacht.

Een geheel ander model wordt gehanteerd door Wikipedia, een platform dat zijn financiële bestaansrecht ontleent aan donaties en subsidies, zonder gebruik te maken van commerciële verdienmodellen zoals data-analyse of abonnementen (Wikipedia, 2025). Deze verschillende voorbeelden laten de diversiteit aan verdienmodellen zien die de basis vormen van platforms.

5.4.2 Visie

De visie van online omgevingen omvat claims die platformen doen over de soort plek die ze willen zijn, de doelgroep die ze willen bereiken en de waarden die ze zeggen uit te stralen. Het zegt iets over hoe eigenaren van online omgevingen zichzelf in de markt zetten en kan als legitimering dienen voor bepaalde ontwerpkeuzes.

Visie is ten dele terug te zien in de manier waarin online omgevingen schrijven over wat ze belangrijk vinden. In een artikel in wetenschappelijk vakblad *New Media & Society* stellen mediawetenschappers Scharlach, Hallinan en Shifman dat vijf grote sociale mediaplatformen in hun uitingen proberen uit te stralen dat hun visie in lijn is

met het publieke belang (Scharlach et al., 2024).¹⁷ Ze leggen uit dat de waarde expressie, die door bedrijven wordt gezien als belangrijke waarde, ook een commerciële component heeft omdat meer expressie door gebruikers zorgt voor meer winst op het platform. Scharlach en zijn collega's wijzen erop dat publieke waarden als verantwoordelijkheid, transparantie en democratie juist ontbreken in de visies van de platformen.

Online omgevingen leggen in hun visie ook vaak veel verantwoordelijkheid bij de gebruiker. Door zichzelf neer te zetten als facilitator en tussenpartij voor het delen van inhoud waarvoor de plaatser verantwoordelijk is, zetten ze zichzelf neer als neutraal doorgeefluik. Dat past in een lange traditie van cyberlibertarisme in Silicon Valley, dat David Golumbia beschrijft als het idee dat iedereen vrij zou moeten zijn om diens eigen belangen online na te jagen, zonder interventie van bedrijven of overheden (Golumbia, 2024).

Platformen met een niet-commerciële visie geven in hun visie vaak blijk van hun geloof in openheid en opensourcesoftware. Gedecentraliseerd socialemidiaplatform Mastodon benoemt bijvoorbeeld als hun waarden: open source, gedecentraliseerd, 'niet te koop' en interoperabel. Dit laat de relatie zien tussen keuzes in verdienmodel, governance en visie.

Online omgevingen hanteren diverse visies, gericht op het bedienen van uiteenlopende doelgroepen en het nastreven van verschillende doelen (Light & Duguay, 2018). Mogelijke doelen zijn bijvoorbeeld het faciliteren van discussies, het faciliteren van informatie, het ondersteunen van gemeenschappen, of het faciliteren van ontmoetingen. In tabel 2 geven we een overzicht van de verschillende typen doelen die we in literatuur en in onze *app walkthrough* zijn tegengekomen.

Ter illustratie, queercommunity platform Lex en videoplatform YouTube hebben een verschillende ideologie en doelgroep. Lex heeft uiteenlopende doelen maar dient een specifieke doelgroep, namelijk lhbtq+-personen: 'Lex is a free lesbian, gay, bisexual, trans, queer social network where people meet and find friends, events, dates, and more'. Daarentegen heeft YouTube juist een brede doelgroep maar een specifiek doel: 'Our mission is to give everyone a voice and show them the world' (YouTube, z.d.).

¹⁷ In het artikel bestuderen ze de privacyvoorwaarden, gebruikersvoorwaarden en *community guidelines* van Facebook, Instagram YouTube, Twitter en TikTok.

Tabel 2 Typen doelen

Type doel	Kenmerken
Brede of juist smalle doelgroep	Een online omgeving kan als visie hebben er voor iedereen te zijn of juist voor een specifieke groep zoals lhbtq+-personen
Faciliteren van informatie	Een online omgeving met als doel vooral informatie te faciliteren
Faciliteren van discussies	Een online omgeving met als doel vooral discussies te faciliteren
Faciliteren van ontmoetingen	Een online omgeving met als doel vooral ontmoetingen te faciliteren
Faciliteren van gemeenschappen	Een online omgeving met als doel vooral gemeenschappen te faciliteren
Combinatie van bovenstaande	Een online omgeving die gecombineerde doelen nastreeft

Verschillende typen doelen van online omgevingen. © Rathenau Instituut

5.4.3 Governance

Governance gaat over hoe een online omgeving wordt bestuurd. Het omvat manieren om gebruikersactiviteiten en data te reguleren en te beheren om het verdienmodel en de visie te verwezenlijken. Welke inhoud is wel en niet toegestaan? Wie mag bepalen wat gewenst gedrag is? En hoe worden middelen verdeeld? Dit zijn voorbeelden van governance-vragen zoals Amerikaanse wetenschappers die in 2021 formuleerden in een wetenschappelijk vakblad (Schneider et al., 2021). In wetenschappelijke literatuur bestaat veel kritiek op de manier waarop grote socialemediaplatformen hun governance invullen, met weinig aandacht voor de belangen en stem van gebruikers, zo laten Schneider en zijn collega's zien in hun literatuurstudie.

Eigenaarschap

Eigenaarschap van online omgevingen is vaak in handen van aandeelhouders of private investeerders. Online omgevingen kunnen ook in gemeenschapsbezit zijn, zoals bij kleine Mastodon-servers die door gemeenschappen zelf kunnen worden opgezet. Of ze kunnen worden opgezet als publieke dienst, waarbij de overheid als eigenaar optreedt.

Ook zijn modellen mogelijk van coöperatief bezit. Onderzoekers van de Chulalongkorn University in Thailand hebben bijvoorbeeld samen met

maaltijdbezorgers en taxichauffeurs een initiatief ontwikkeld om een platform op te zetten in coöperatief bezit (Wantanasombut, 2024). Dat kan leiden tot andere soorten ontwerpkeuzes. In hun onderzoek beschrijven ze bijvoorbeeld hoe maaltijdbezorgers gezamenlijk kozen voor een ander algoritme op basis van nabijheid van bezorgers in plaats van op beoordeling door klanten.

In de beginnende jaren van het internet was de macht om governance van omgevingen in te richten anders verdeeld dan nu. In zijn boek *The Modem World: A Prehistory of Social Media* beschrijft Kevin Driscoll hoe bulletinboardsystemen op een aantal manieren anders waren dan hoe we nu het internet gebruiken (Driscoll, 2022b). Allereerst waren ze lokaal en plaatsgebonden. Ze werkten door in te bellen naar het telefoonnummer van de eigenaar van het bulletinboard. Omdat de inbelkosten lager waren voor lokale telefoonnummers, ontstonden veel bulletinboards rondom lokale gemeenschappen.

Ten tweede hadden de eigenaren van bulletinboards (ook wel *sysops* of *system operators* genoemd) een hoge mate van controle over het systeem. De eigenaar van het bulletinboard had zelf de computer in handen waar het systeem op draaide. Zij waren niet afhankelijk van derde partijen, konden zelf de regels bepalen en moderatoren aanwijzen om geschillen tussen gebruikers oplossen. Moderators konden zelf ingrijpen bij ongepast gedrag maar moedigden gebruikers ook aan elkaar te modereren. Dat zorgde voor een sterk gevoel van gemeenschapszin, zo legt Avery Dame-Griff uit in zijn boek *The Two Revolutions: A History of the Transgender Internet* uit 2023 (Dame-Griff, 2023).

Ten derde werden bulletinboards vaak betaald door de gemeenschap zelf, bijvoorbeeld door een maandelijks fee of door periodieke donaties om de telefoonrekening en het vervangen van hardware te betalen (Driscoll, 2022).

Ook de afgelopen jaren wordt geëxperimenteerd met andere vormen van governance bij online omgevingen. Sommige online gemeenschappen, zoals open-source gemeenschappen doen aan een vorm van zelfbestuur en integreren democratische principes in hun omgevingen. Ook binnen platformen met gecentraliseerde vormen van eigenaarschap proberen gebruikers zelf vorm te geven aan governance. Binnen het platform Discord bestaan er verschillende manieren waarop eigenaren van een Discord-server de leden om input kunnen vragen over governance-beslissingen, bijvoorbeeld via polls.

Schaal

In het rapport *Online ontspoord* presenteerde het Rathenau Instituut schaalbaarheid als een van de ontwerpprincipes van het internet (Rathenau Instituut, 2021). Dit betekent dat er geen intrinsieke beperkingen zijn die

verhinderen dat nieuwe computers op het internet kunnen worden aangesloten. Het internet is dus ontworpen voor groei. Ook online omgevingen zijn gemakkelijk op te schalen, zeker in combinatie met netwerkeffecten. Sinds de jaren 1990 is schaal een steeds grotere rol gaan spelen in hoe online omgevingen werken. Grote online omgevingen opereren vaak wereldwijd in verschillende culturele contexten, met gebruikersaantallen die te groot zijn om handmatig of menselijk te bedienen.

Ook op het gebied van schaal zijn keuzes te maken. Opereert een omgeving wereldwijd of juist lokaal? Is het ontworpen voor zo veel mogelijk gebruikers, of is groei geen expliciet doel? Hoe groot is de te bedienen doelgroep?

Centralisatie

Centralisatie heeft verschillende aspecten in online omgevingen. Zo kan een omgeving gecentraliseerde governance hebben (wie bepaalt de regels?) maar gedecentraliseerde moderatie (wie past de regels toe?). Reddit is een centraal aangestuurd platform met een sterke decentrale component door verschillende *subreddits*, waarin beperkte mate van controle is door moderators. Een platform als Facebook opereert bijna volledig gecentraliseerd: zowel op het gebied van governance, contentmoderatie als in bedrijfsstructuur. Centralisatie vergemakkelijkt coördinatie omdat mensen het niet gezamenlijk met elkaar eens hoeven te worden, maar kan haaks staan op publieke waarden als democratie en participatie.

In de fysieke wereld slagen gemeenschappen er vaak goed in om zichzelf te organiseren via duidelijke, democratische structuren. Zo beschrijft mediawetenschapper en hoogleraar Nathan Schneider hoe de tuindersvereniging van zijn moeder al sinds de jaren 1960 een eenvoudig en effectief reglement heeft dat wordt gebruikt om conflicten op te lossen (Schneider et al., 2021). Online omgevingen daarentegen vertonen wat Schneider 'impliciet feudalisme' noemt: macht is sterk gecentraliseerd bij beheerders en moderators, met weinig tot geen inspraak voor gewone gebruikers.

Dit model, met wortels in vroege online gemeenschappen en bedrijfsstructuren, heeft geleid tot een cultuur van bijna absolute controle door beheerders, of dat nu tech-CEO's als Mark Zuckerberg zijn of moderators van subreddits op Reddit. Gebruikers hebben weinig mogelijkheden om beslissingen aan te vechten en missen instrumenten om zeggenschap te krijgen. Hoewel er initiatieven zijn, zoals de Contributor Covenant in open-source gemeenschappen, blijven democratisch georganiseerde online omgevingen en decentralisering een zeldzaamheid.

Online omgevingen bieden soms wel lokale vormen van controle over governance, zoals voor beheerders van Facebookgroepen of subreddits, maar nog altijd binnen de grenzen en limieten die centraal worden bepaald (Schneider et al., 2021). De

macht van gebruikers is vaak beperkt tot het liken of disliken van inhoud en bestaat niet uit wezenlijke democratische macht.

Schaal en centralisatie hoeven niet hand in hand te gaan. Het decentrale sociale mediaplatform Mastodon is een gemakkelijk schaalbare, maar toch decentrale set aan verschillende *instances* die met elkaar kunnen communiceren op basis van één protocol (ActivityPub). Wikipedia is een van de meest gebruikte websites ter wereld, maar heeft geen gecentraliseerde curatie van inhoud of governance.

Interoperabiliteit

Interoperabiliteit is de mogelijkheid voor verschillende platformen om met elkaar te communiceren zonder dat gebruikers daar grote nadelen van ondervinden. Dit is vergelijkbaar met hoe e-mail werkt: daar kan je vanwege het gestandaardiseerde SMTP-protocol vanuit bijvoorbeeld Gmail een e-mail sturen naar iemand met een Proton Mail-account. Het internet dat we sinds de jaren 1990 kennen is volledig gebouwd op het ontwerpprincipes van interoperabiliteit. Alle webservern en computers spreken met elkaar dezelfde taal (TCP/IP) om verbinding te leggen en informatie uit te wisselen.

Omdat platformen hun positie ten opzichte van concurrenten willen behouden en versterken, werken ze vaak interoperabiliteit tegen. Interoperabiliteit zou het bijvoorbeeld mogelijk maken om Ebay-advertenties op Etsy te zien, en andersom. Of om iemands TikTok-video te bekijken op je YouTube-tijdlijn. Het gebrek aan interoperabiliteit en de voordelen van netwerkeffecten zorgen voor een *gebruikers-lock-in*.

Netwerkeffecten zijn het principe dat hoe meer gebruikers een platform heeft, hoe aantrekkelijker het platform wordt voor anderen om ook te gebruiken. Het nut van het gehele netwerk gaat dus omhoog bij elke nieuwe toetreding van mensen. Ook als kleinere alternatieven ontstaan, is overstappen voor consumenten nog steeds lastig, omdat ze netwerkeffecten mislopen bij kleinere platformen met minder gebruikers. Als al je vrienden op X met elkaar communiceren, en jij in je eentje naar kleiner alternatief zoals Mastodon verhuist, mis je het contact met hen. Hetzelfde geldt voor bedrijven, organisaties of overheden die je wilt blijven volgen.

De *gebruikers-lock-in* is een zogeheten dilemma van de collectieve actie, want alleen als een grote groep mensen samen beslist om van platform te wisselen, wordt een overstap aantrekkelijk. Dat is volgens internetonderzoeker Cory Doctorow ook de reden waarom mensen in online omgevingen blijven waar ze liever weg zouden gaan. Hij schrijft in zijn boek *The Internet Con* hoe mensen zijn verstrikt in een netwerk van vrienden, relevante bedrijven en content waar ze geen afstand van willen doen (Doctorow, 2023).

Online omgevingen kunnen kiezen voor een grotere mate van interoperabiliteit, bijvoorbeeld door uitwisseling met concurrerende platformen toe te staan, hun platformen gemakkelijk open te stellen voor ontwikkelaars en dataportabiliteit eenvoudig te maken.¹⁸ Ze kunnen ook proberen juist extra te profiteren van netwerkeffecten, door mensen aan te moedigen of te verplichten hun contactenlijst te importeren of te belonen voor het uitnodigen van vrienden.

Contentmoderatie

Contentmoderatie is een vorm van governance: het is het proces waarmee binnen online omgevingen bepaald wordt onder welke voorwaarden inhoud, zoals tekst, foto's en video's, wel en niet is toegestaan. Dit proces omvat de beoordeling en het beheer van content gegenereerd door gebruikers op het platform. Techcriticus Mike Masnick stelt dat veel platformen initieel beginnen vanuit het idee van ongelimiteerde vrijheid van meningsuiting, om uiteindelijk uit te komen op een complexe set aan *community guidelines*, omdat 'free speech absolutisme' leidt tot verspreiding van veel schadelijke inhoud (Masnick, 2019). Hij betoogt ook dat contentmoderatie op grote, wereldwijde schaal, onmogelijk is om goed uit te voeren.

Online omgevingen hanteren verschillende filosofieën, stijlen en waarden bij het modereren van inhoud, zo laten onderzoekers in mens-computerinteractie zien in een wetenschappelijk paper uit 2023 (Jiang et al., 2023). Platformen kiezen bijvoorbeeld voor meer efficiëntie, of juist kwaliteit. Ze zijn straffend, of meer opvoedend.

Centralisatie van eigenaarschap hoeft niet altijd samen te gaan met gecentraliseerde moderatie: zo heeft het beursgenoteerde Reddit zowel moderatoren in dienst als vrijwilligers die binnen 'subreddits' modereren. De onderzoekers signaleren ook een ideologisch verschil in hoe platformen en gemeenschappen zich ideologisch presenteren: als meer gefocust of vrijheid van meningsuiting of op het bieden van een veilige plek. Ook de mate van automatisering en het inzetten van menselijke arbeid verschilt tussen verschillende platformen.

De governance-keuzes die platformen maken op het gebied van contentmoderatie kunnen grote gevolgen hebben. Zo laten politicologen Robert Gorwa en Reuben Binns van Oxford University zien dat de keuze voor AI-gedreven contentmoderatie samengaat met serieuze risico's voor transparantie en eerlijkheid (Gorwa et al., 2020). AI-gedreven contentmoderatie depolitiseert het sterk politieke karakter van governance-keuzes over wat wel en niet is toegestaan. De keuze wat wel of niet terroristische inhoud is, is een politieke keuze. Dat overlaten aan de black-box van

¹⁸ Het beteugelen van toegang tot platformen door middel van beperkingen aan de API, de Application Programming Interface, is een bekende tactiek van platformen om interoperabiliteit te beperken. Zie voor een bespreking daarvoor bijvoorbeeld het onderzoek van (Riley, 2020).

AI zorgt ervoor dat het ook moeilijker wordt een publiek debat te voeren over wat voor soort moderatie online wenselijk is, zo betogen Gorwa en Binns.

Wanneer online omgevingen wel kiezen voor de inzet van menselijke content-moderatoren, werken zij vaak in lagelonenlanden onder erbarmelijke omstandigheden. In een rapport van de International Labour Organisation van de Verenigde Naties wordt uiteengezet hoe moderatoren kampen met zware psychische problemen, weinig tot geen werknemersrechten en zeer beperkte autonomie (Wamai et al., 2023).

Community guidelines dienen als basis voor hoe gemodereerd wordt in online omgevingen. Het zijn de gedragsregels of huisregels die bepalen welke gedragingen wel en niet zijn getolereerd. Hierin staan bijvoorbeeld regels opgesteld die aangeven welke taal en afbeeldingen gebruikers wel en niet mogen gebruiken op een platform. Veelgebruikte online omgevingen hanteren bijna altijd een vorm van gecentraliseerde contentmoderatie, waarbij de eigenaren van het platform de regels bepalen en kiezen hoe ze die regels handhaven.

De manier waarop de gedragsregels met gebruikers worden gedeeld, verschilt per online omgeving. Zo introduceren queercommunityplatform Lex, datingplatform Feeld en discussieplatform Mastodon de *community guidelines* expliciet tijdens het registratieproces. Op Feeld mogen gebruikers bijvoorbeeld pas de registratiefase voltooien nadat ze alle *community guidelines* hebben gezien. In veel andere omgevingen volstaat een plichtmatig accepteren van de algemene voorwaarden.

5.5 Benedenstrooms: dataverzameling en gebruikersinterface

In de paragraaf hiervoor beschreven we de sturende ontwerpprincipes van verdienmodel, visie en governance. Die sturende ontwerpprincipes maken andere keuzes benedenstrooms mogelijk of waarschijnlijk. Ze bepalen wat als wenselijk wordt gezien en wie waarover zeggenschap heeft.

In deze paragraaf beschrijven we hoe die bovenstroomse keuzes doorwerken in andere ontwerpkeuzes benedenstrooms. We onderscheiden:

1. Dataverzameling en verwerking (§ 5.5.1)
2. Gebruikersinterface: mogelijkheden en beperkingen (§ 5.5.2)

Dataverzameling en verwerking ligt aan de basis van de werking van huidige online omgevingen. Keuzes voor de manier van profileren en aanbevelen hebben invloed op hoe mensen online omgevingen ervaren. Keuzes over de gebruikersinterface

zijn direct zichtbaar voor gebruikers en maken gedrag mogelijk of beperken het juist.

5.5.1 Dataverzameling en verwerking

Hoogleraar Shoshana Zuboff introduceerde in 2019 het begrip surveillance-kapitalisme: het verzamelen en commodificeren van persoonlijke data door bedrijven (Zuboff, 2019). Door de focus op dataverzameling veranderden online omgevingen significant. De keuze om gebruikers online te volgen, tracken en profileren hangt nauw samen met het dominante huidige verdienmodel van online omgevingen: het dataverdienmodel (zie 5.4.1 In combinatie met het tonen van gepersonaliseerde advertenties zijn platformen geneigd om gebruikers te nudgen richting het aanmaken van accounts, downloaden van hun app om ze in hun eigen ecosysteem te houden, en aan te moedigen *hun echte naam* te gebruiken. Daarmee zijn ze gemakkelijker te tracken en profileren.

Tracking

Tracking heeft grote gevolgen voor andere ontwerpkeuzes die platformen maken en de effecten die dit heeft op gebruikers. In het rapport *De prijs van gratis internet* uit 2025 laat het Rathenau Instituut zien hoe online tracking eerder lijkt te groeien dan af te nemen. Dat terwijl tracking risico's oplevert voor waarden als privacy, autonomie, veiligheid en gelijke behandeling (Das et al., 2025).

De Canadese onderzoeker Rhiannon Bury sprak met tientallen mensen die online participeerden in fancultuur, bijvoorbeeld over hun favoriete serie of boek (Bury, 2017). Bury zag hoe de opkomst van platformen waar tracking gemeengoed was, zoals Facebook, mensen stimuleerde hun eigen naam te gebruiken en zich te conformeren naar een standaard manier om hun profiel vorm te geven. Volgens Bury zorgde dat voor een afname van het gevoel van gemeenschap doordat Facebook een eigen idee van authenticiteit oplegt waardoor gebruikers zich juist beperkt voelden om meerdere kanten van zichzelf te laten zien aan anderen.

Gebruikersdata die wordt verzameld door online omgevingen wordt steeds vaker niet alleen gebruikt voor personalisatie, maar ook voor het trainen van grote taalmodellen. Niet alle platformen zijn hier transparant over of geven gebruikers de optie om hiermee in te stemmen: een zogenaamde opt-in. Dit laat ook zien hoe verzamelde data uit het verleden in de toekomst ook voor andere doeleinden kan worden ingezet.

Dataminimalisatie is een manier om te voorkomen dat gebruikers kunnen worden getrackt. In een interview gaven de oprichters van menstruatietracker drip aan

expres geen data over gebruikers te verzamelen. De app slaat alle informatie alleen op het apparaat van de gebruiker op. Dit voorkomt dat data in verkeerde handen kan vallen, omdat het überhaupt nooit op een server van iemand anders opgeslagen wordt (Interview drip).

Aanbevelingsalgoritmes

Tracking maakt het mogelijk om mensen te profileren binnen online omgevingen en dat te gebruiken om aanbevelingsalgoritmes te trainen. Die algoritmes bepalen wat mensen online te zien krijgen. Die algoritmes worden vaak geoptimaliseerd voor het vasthouden van aandacht, in lijn met het dataverdienmodel. De afgelopen tien jaar zijn veel platformen geswitcht van een algoritme gebaseerd op tijd (ook wel de 'omgedraaide chronologische feed' genoemd) naar een gepersonaliseerd algoritme (Lum & Lazovich, 2023). Vroeger zag je op je tijdlijn dus altijd alle nieuwste berichten eerst: een vrij gemakkelijke sortering. Nu wordt de volgorde bepaald op basis van een gepersonaliseerd algoritme. Die verandering markeert de bredere shift waarbij van gebruikers steeds minder eigen curatie wordt verwacht en inhoud wordt voorgeselecteerd door bedrijven achter online omgevingen.

Amplificatie van inhoud die veel engagement oproept of juist oncontroversieel en onpolitiek is, kan grote gevolgen hebben voor het mediadieet van mensen. Het Rathenau Instituut beschreef in het rapport *Online ontspoord* eerder de rol die amplificatie kan spelen bij het versterken van schadelijke content online (Rathenau Instituut, 2021).

Kenmerkend aan dominante online omgevingen van de afgelopen jaren is ook de verschuiving in focus van sociaal netwerk naar contentmakergedreven omgevingen. Platformen zijn minder ontworpen op het in gesprek gaan met elkaar, en meer op het aangaan van een passieve consumentenrelatie, op het bekijken van content die gemaakt is door (vaak professionele) contentmakers en op viraliteit. Online omgevingen zijn daardoor hiërarchischer geworden, zo betoogt video-essayist Eleanor Stern (Chayka, 2023). Wederkerigheid en reageren op elkaar worden minder geprioriteerd door de makers van online omgevingen. Ook gaan mensen zich aanpassen aan wat ze denken dat *het algoritme* wil zien of horen.

Het internet browsen via zoekmachines en doorklikbare links brengt je vaak op onverwachte plekken. Dat gevoel van willekeur en toeval ontbreekt grotendeels op dominante online platformen. De oprichter van alternatief platform Aren.na beschrijft dit in een interview met *The Hm* als 'als content je niet gevoerd wordt, stimuleert dat je om verdwaald te raken en nieuwe connecties te vinden in het onbekende' (Pinto, 2024). Het idee van serendipiteit, het *zelf* komen tot onverwachte ontdekkingen, staat op gespannen voet met de manier waarop

algoritmes mensen content voorschotelen zonder dat ze zelf actief op internet verdwalen.

Het verschilt per platform in hoeverre deze gebruikers controle geven over het samenstellen van hun feed. Veel platforms, zoals LinkedIn, TikTok, YouTube, Instagram en Facebook, maken standaard gebruik van een gepersonaliseerde algoritmische feed die automatisch content aanbeveelt. Hierdoor hebben gebruikers slechts beperkte invloed op welke content zij wel of niet te zien krijgen.

Sinds de invoering van de Europese digitale dienstenverordening (DSA) zijn zeer grote platforms en zoekmachines verplicht ook een alternatieve feed aan te bieden die niet gebaseerd is op personalisatie door middel van algoritmische selectie. Als reactie op dit beleid biedt Instagram bijvoorbeeld een alternatieve feed die uitsluitend content toont van accounts die je volgt. Een nadeel van deze feed is echter dat deze niet als standaard kan worden ingesteld, waardoor gebruikers bij elk bezoek handmatig moeten overschakelen. Kortom, de algoritmische feed blijft de standaardinstelling.

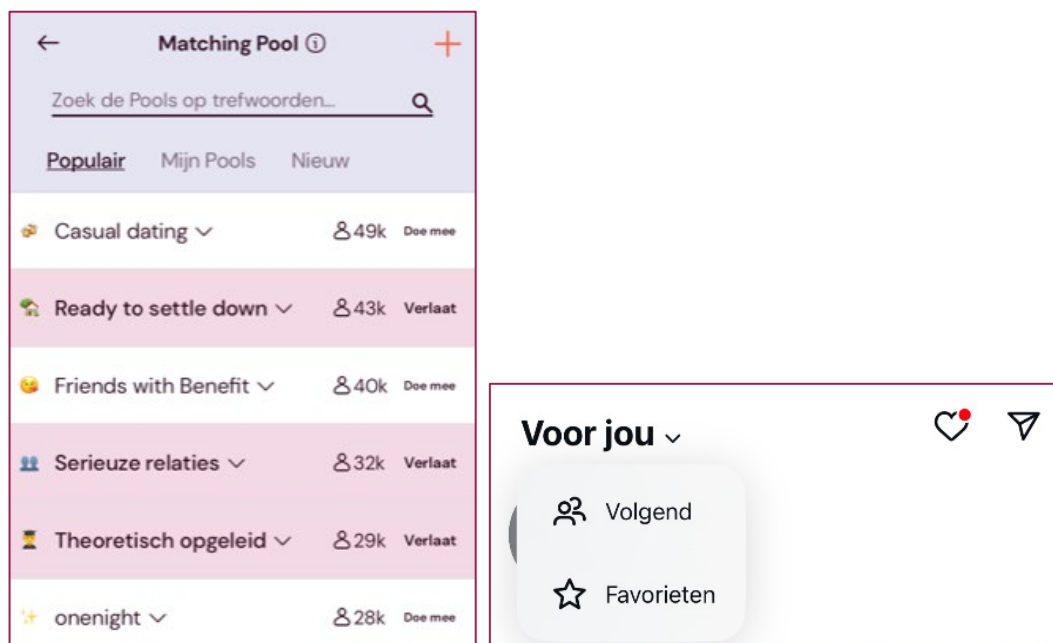
Datingapps zoals Breeze, Lex, Grindr en Tinder bieden een variatie op de algoritmische feed. Ze gebruiken ook algoritmes om automatisch content aan te bevelen, maar combineren dit met filters waarmee gebruikers kunnen aangeven welke profielen ze wel of niet willen zien. Daarnaast is Mastodon een voorbeeld van een platform dat de feed volledig baseert op de accounts die een gebruiker volgt. Met andere woorden: je ziet alleen content van profielen die je zelf hebt gekozen te volgen.

Buiten dat een gebruiker 'algoritmisch gedrag' kan vertonen, geduid door mediawetenschapper Shuaishuai Wang waarmee hij verwijst naar gebruikers die zich bewust zijn van de werking van het algoritme en er naar diens eigen voordeel tot verhouden, hebben gebruikers weinig tot geen controle over het algoritme (Wang, 2020). Dat terwijl hele andere aanbevelingsalgoritmes denkbaar zijn: bijvoorbeeld juist op basis van willekeur, of op basis van curatie door mensen die je zelf uitkiest, of op basis van inhoud die je misschien juist niet snel zelf aan zou klikken.

Een voorbeeld van hoe platformen gebruikers meer controle kunnen geven in wat en wie het algoritme hen voorschotelt geeft Breeze met de functionaliteit Matching Pool. Via deze functionaliteit kunnen gebruikers aangeven met welke groepen mensen ze in contact zouden willen komen. Andere gebruikers kunnen alleen zien dat je tot die *matching pool* behoort, als ze er zelf ook aan deelnemen.

Het socialemediaplatform Bluesky biedt mensen de optie om een eigen feed te kiezen waarin berichten kunnen worden gefilterd. Het alternatief Blacksky probeert gebruikers via een gefilterde eigen feed een haatvrije feed aan te bieden, zo beschrijft journalist Jason Parham in een artikel in WIRED (Parham, 2024). Blacksky fungeert als een op maat gemaakte set algoritmes die berichten in de tijdlijn van gebruikers filtert op basis van hun eigen set criteria.

Figuur 4 Meer controle



Links: screenshot van de pagina waarin je op Breeze uit verschillende *matching pools* kunt kiezen. Rechts: screenshot van de keuzemogelijkheid op Instagram om een alternatieve feed te gebruiken.

5.5.2 Gebruikersinterface: mogelijkheden en beperkingen

De manier waarop de gebruikersinterfaces van online omgevingen zijn ontworpen beïnvloedt niet alleen welke sociale interacties mogelijk zijn, maar ook welke interacties waarschijnlijk of wenselijk worden geacht. Platformen sturen gebruikersgedrag door bepaalde gedragingen te faciliteren en andere te ontmoedigen (van Dijck, 2013). Ze kunnen gebruikers verplichten, stimuleren, ontmoedigen of juist toestaan online omgevingen op een bepaalde manier te gebruiken, maar ze bepalen gedrag niet volledig (Davis & Chouinard, 2016).

Een voorbeeld van hoe beperkingen in het ontwerp van de gebruikersinterface zichtbaar worden, is door hoe platformen het bemoeilijken door te klikken naar een andere omgeving. Socialemediaplatformen maken het vaak ook moeilijk om hun omgeving tijdelijk te verlaten. Een voorbeeld hiervan is de ontwerpkeuze van

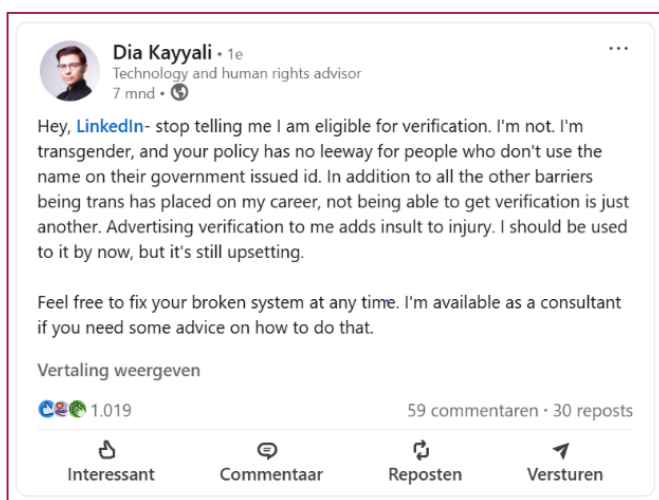
Instagram om geen links toe te staan in posts. Dit maakt het moeilijker voor mensen om op een link te klikken die ze van het platform afbrengt. Ook X (voormalig Twitter) heeft het algoritme in 2023 zo aangepast dat tweets met links minder prioriteit krijgen (Fischer, 2023). De keuze om dit te beperken is gelinkt aan het sturende ontwerpprincipes van het verdienmodel: het is voor platformen niet lucratief als gebruikers hun omgeving verlaten. Dat terwijl het internet van oudsher juist was gebouwd op de technische mogelijkheid om door te klikken in een web van website naar website.

Verificatie en authentiek naambeleid

Zoals eerder genoemd in hoofdstuk 3 hanteren verschillende platformen, zoals Facebook en LinkedIn, een *authentiek naambeleid*. Volgens wetenschapper Lisa Nakamura stimuleert het zogeheten 'menu-gedreven identiteiten', waarin de keuze om jezelf te presenteren zoals je wil, wordt bepaald door ontwerpkeuzes van de omgeving waar je je in begeeft (Nakamura, 2002).

Zo bieden sommige platformen, zoals LinkedIn, gebruikers de mogelijkheid om zichzelf te verifiëren. Door jezelf als gebruiker te verifiëren kan je bewijzen dat je een *echt persoon* bent. Het addertje onder het gras van deze functionaliteit is dat gebruikers zich alleen kunnen verifiëren indien zij een gebruikersnaam hebben die hetzelfde is als de naam in hun officiële identiteitsbewijs. De voorwaarden aan deze functionaliteit resulteert erin dat trans personen en non-binaire personen die een andere naam gebruiken dan op hun identiteitsbewijs, zichzelf niet kunnen verifiëren en daarmee kans hebben als minder betrouwbaar te worden gezien op het platform (zie figuur 5)

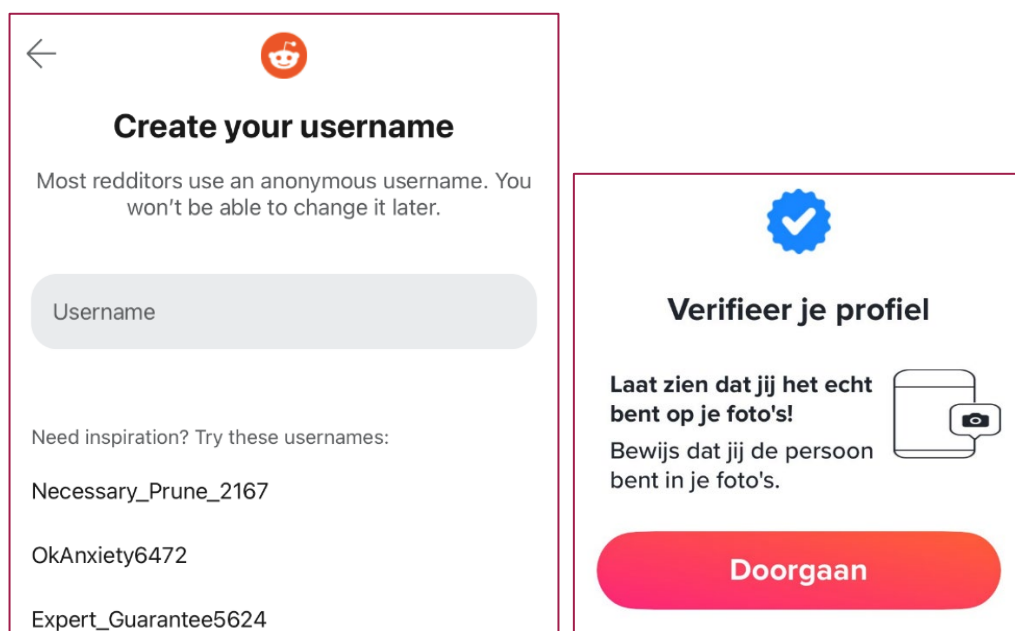
Figuur 5 Verificatie kan bijdragen aan discriminatie



Screenshot van een LinkedIn-post van technologie- en mensenrechtenadviseur en trans persoon Dia Kayyali over het discriminerende effect van verificatie op LinkedIn. In de post legt Dia uit hoe die niet in aanmerking komt voor verificatie op LinkedIn omdat diens naam op Dia's paspoort niet overeen komt met de naam die Dia gebruikt.

Er zijn datingapps zoals Tinder die een alternatieve verificatie aanbieden (zie figuur 6). Yoel Roth, Head of Trust & Safety bij Match Group, zei tijdens een interview dat datingapps ook via verificatie voor een authentieke en veilige plek zorgen (Roth, interview, 2024). Maar datingapps baseren hun verificatie op andere informatie dan een identiteitsbewijs zoals platform als LinkedIn dat doet. Zo kunnen gebruikers zich verifiëren door een videoselfie in te sturen waarna software van de app controleert of de gezichtsgeometrieën overeenkomen met die in foto's op het profiel van de gebruikers. Dit laat zien dat er andere mogelijkheden zijn om gebruikers zichzelf te laten verifiëren. Belangrijk om te melden is dat ook deze vorm van verificatie personen kan discrimineren en uitsluiten omdat deze minder goed werkt voor bepaalde personen. Zo is het bekend dat gezichtsherkenningsoftware personen van kleur regelmatig heeft gediscrimineerd doordat het hen vaker verkeerd identificeert (Benjamin, 2019).

Figuur 6 Reddit en Tinder



Links: screenshot van de gebruikersinterface van Reddit waarin ze aanraden om een anonieme gebruikersnaam te kiezen. Reddit schrijft daar dat de meeste andere mensen op Reddit ook een anonieme gebruikersnaam hebben. Rechts: screenshot van een functionaliteit van Tinder waarin je je als gebruiker kunt verifiëren met een selfie.

Niet alle online omgevingen vereisen het gebruik van een officiële naam. Discussieplatform Reddit moedigt gebruikers zelfs aan om een anonieme naam te kiezen als gebruikersnaam: 'Most redditors use an anonymous username. You won't be able to change it later.'

Dat is anders bij bijvoorbeeld Facebook Messenger, waar mensen een nickname kunnen kiezen die voor ieder chatgesprek anders kan zijn, iets wat wetenschappers van King's College London in 2019 benoemden als positief voor bijvoorbeeld trans

personen, die hiermee selectief konden zijn in met wie ze hun naam deelden (Hanckel et al., 2019).

Frictieloos ontwerp en *context collapse*

Frictieloos ontwerp is het minimaliseren van barrières online, met het doel om alles zo zacht, gemakkelijk en simpel mogelijk te maken. Een voorbeeld hiervan is de *eindeloze scrol* op platformen als Instagram, X en TikTok en de *autoplay-functionaliteit* op Netflix en YouTube. Critici zijn bezorgd dat frictieloos ontwerp verslaving in de hand kan werken, keuzevrijheid beperkt en gericht is op het vergroten van de tijd die mensen spenderen op platformen (Roose, 2018). Bij frictieloos ontwerp past ook een razendsnelle *onboarding*, om te voorkomen dat mensen afhaken. Platformen als Lex en Feeld doen dat anders: zij benadrukken bij het eerste gebruik uitgebreid de *community guidelines*, zoals het verbod op racisme en transfobie, iets wat veel andere platformen niet doen.

Frictieloos ontwerp kan leiden tot *context collapse*. De term *context collapse* is geïntroduceerd door de Amerikaanse socialemidia onderzoeker danah boyd¹⁹, en betekent dat verschillende typen inhoud en doelgroepen met elkaar worden samengeperst in één context (Marwick & boyd, 2011). Dat zorgt ervoor dat iemand in diens tijdlijn binnen tien seconden geconfronteerd kan worden met een overlijdensbericht, een nieuwsartikel, een grappige video, een advertentie voor medische hulpmiddelen en een video van een vriend. Al die berichten lijken dezelfde grootte en urgentie te hebben.

Uit onderzoek blijkt dat het voor mensen moeilijker is om zichzelf naar de buitenwereld te presenteren online, wetende dat hun identieke inhoud bij verschillende doelgroepen op een hele andere manier binnenkomt (Brandtzaeg & Lüders, 2018). Op een familieverjaardag zeggen mensen ook andere dingen dan op hun werk, in een kroeg of in drukke trein. Online is het door *context collapse* moeilijker om een onderscheid te maken tussen die verschillende ruimtes, met als risico dat het niet duidelijk is in welke context en bij welk publiek jouw uiting zal landen.

In de fysieke wereld komen die contexten nauwelijks samen in één omgeving op één tijdstip. Zo cureren kranten het nieuws door met verschillende lettertypes het verschil in nieuwswaarde of urgentie aan te geven. Frictieloos ontwerp in online omgevingen maakt alle inhoud plat, waardoor het moeilijker wordt voor mensen om zichzelf te uiten en andere inhoud op waarde te schatten zonder overweldigd te raken.

¹⁹ We respecteren de keuze van danah boyd om diens naam zonder hoofdletters te schrijven.

Hoe kan meer frictie in online omgevingen eruit zien? Kunstenaar Ben Grosser ontwierp het platform **Minus** juist als plek met veel frictie: op Minus krijgt elke gebruiker maar honderd berichten (Grosser, z.d.). Na die honderd berichten kan iemand niets meer plaatsen. Deze frictie zorgt ervoor dat je wel drie keer nadenkt voor je iets deelt op Minus, omdat je niet onbeperkt kunt delen. Bij elke gebruiker staat niet hoeveel volgers die heeft, maar prominent hoeveel berichten die persoon nog over heeft. Grosser schrijft op zijn website dat hij hiermee in wil gaan tegen dominante ontwerpkeuzes als de oneindige scrol en de focus op likes.

Zichtbaarheid

Zichtbaarheid gaat over mogelijkheden voor gebruikers om zichzelf te presenteren. Dit kan bijvoorbeeld worden gefaciliteerd door berichten, comments, status updates, *votes*, bevrienden, volgen of foto's (Treem & Leonardi, 2013). De mate waarin zichtbaarheid op een platform wordt gerealiseerd, kan bijvoorbeeld door anonimiteit toe te staan of te ontnemen, of ontwerpinterventies te doen op het gebied van zoekbaarheid, vindbaarheid, verspreidbaarheid en adresseerbaarheid. Platformen bieden vaak een sterk zwart-wit idee van zichtbaarheid: je deelt iets volledig privé of volledig openbaar (Chalklen & Anderson, 2017).

Individuele zichtbaarheid

Platformen geven gebruikers diverse mogelijkheden die gedeeltelijk controle bieden over hun eigen, individuele zichtbaarheid. TikTok laat gebruikers bijvoorbeeld bij het posten van een video bepalen of deze zichtbaar is voor iedereen, alleen voor vrienden, of alleen voor henzelf. Verder biedt Instagram de mogelijkheid aan gebruikers om video's of foto's onzichtbaar te maken voor specifieke personen. Bij LinkedIn kan de gebruiker kiezen welke andere gebruikers toegang hebben tot persoonlijke informatie, zoals het e-mailadres.

Zichtbaarheid groepen

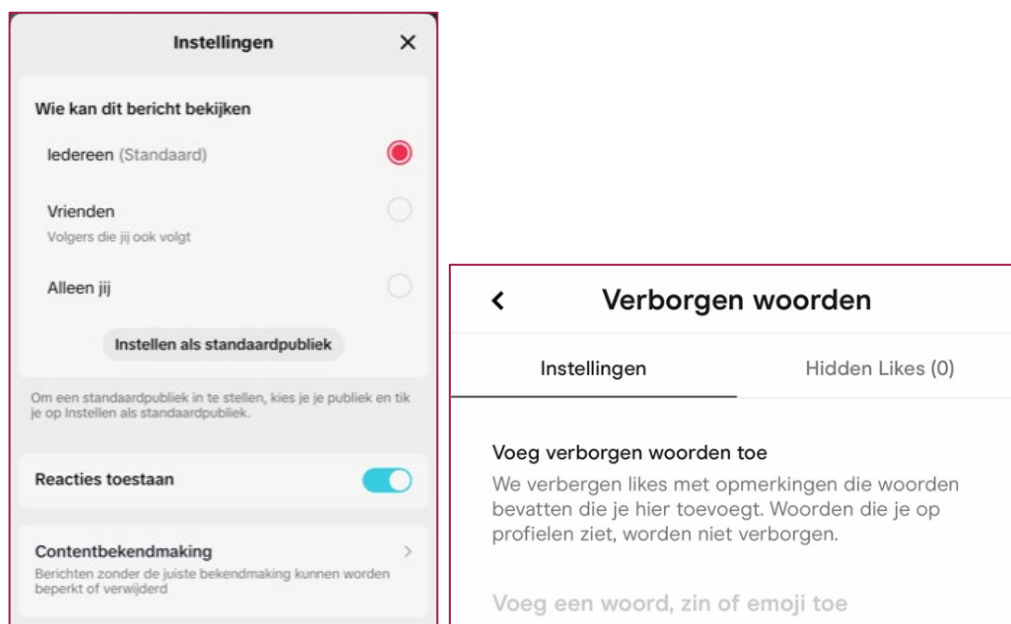
Daarnaast maken bepaalde ontwerpkeuzes van platformen specifieke vormen van zichtbaarheid en toegang mogelijk of wenselijk. Op Mastodon kunnen beheerders ervoor kiezen om nieuwe leden handmatig goed te keuren. Potentiële leden vullen een aanmeldformulier in waarmee zij motiveren waarom ze tot de doelgroep behoren. Deze mogelijkheid laat gemeenschappen de toegang tot hun online ruimte reguleren en zo hun veiligheid waarborgen. Beheerders kunnen hiermee bijvoorbeeld voorkomen dat gebruikers met verkeerde intenties lid worden.

Ongewenste reacties onzichtbaar maken

Sommige platformen laten mensen ongewenste reacties van anderen onzichtbaar maken. Op Instagram kun je bijvoorbeeld reacties van een specifieke gebruiker onder je openbare berichten blokkeren. Ook kun je bepaalde woorden uit je tijdlijn filteren. Ook bij datingapp Hinge kun je bepaalde woorden onzichtbaar maken op

het platform. Een verschil is dat Hinge deze mogelijkheid introduceert via een pop-up met uitleg. Aangezien Instagram de mogelijkheid niet introduceert aan de gebruikers, moeten gebruikers deze zelf opzoeken tussen de vele andere functionaliteiten op het platform. Door die keuze legt Instagram de verantwoordelijkheid meer bij de gebruikers.

Figuur 7 TikTok en Instagram



Links: in deze screenshot van de zichtbaarheidsinstellingen op TikTok zie je hoe gebruikers kunnen instellen wie een bericht kan bekijken: iedereen, vrienden of alleen jij. Ook kunnen gebruikers aangeven of reacties zijn toegestaan of niet. Rechts: screenshot van de mogelijkheid op Instagram om verborgen woorden toe te voegen.

De 'discreet app icoon' van datingapp Grindr is een voorbeeld van een alternatieve functionaliteit die gebruikers zowel veiligheid als privacy kan bieden. Grindr biedt gebruikers de mogelijkheid om het icoon van de applicatie te wijzigen naar een icoon dat niet herkenbaar is als het officiële Grindr-logo. Dit biedt bijvoorbeeld veiligheid aan gebruikers die zich bevinden in landen waar homoseksualiteit illegaal is en zij kunnen worden opgepakt en vervolgt voor het gebruiken van Grindr. De flexibiliteit om het icoon te kunnen veranderen, vergroot de toegankelijkheid van de applicatie. Eenzelfde flexibiliteit rondom een icoon, en daarmee de herkenbaarheid van een app, kan bijvoorbeeld worden gebruikt door mensen die discreet gebruik willen maken van een app voor hun menstruatiecyclus of fysieke gezondheid.

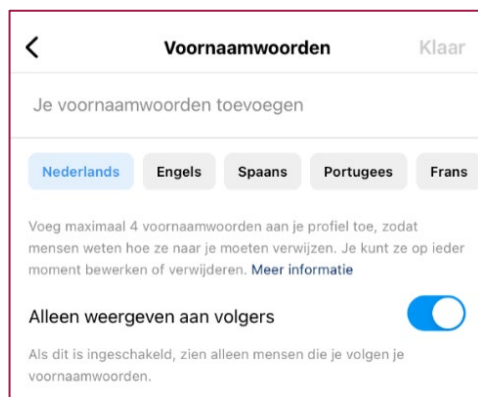
Aanpasbaarheid en persistentie

Aanpasbaarheid verwijst naar de mate waarin gebruikers een communicatie-uiting kunnen bewerken voordat ze deze delen met andere gebruikers op een platform (Treem & Leonardi, 2013). Het kan bijvoorbeeld verwijzen naar de mogelijkheid van een gebruiker om de inhoud die diegene heeft gecommuniceerd te wijzigen of te

herzien. Zodoende kunnen gebruikers uitingen reguleren, berichten personaliseren, gericht targetten en de informatiekwaliteit verbeteren.

Verschillende platformen, zoals LinkedIn, Tinder en Lex, maken het mogelijk dat gebruikers hun voornaamwoorden kunnen aangeven. Er zijn ook platformen, zoals datingapp Breeze, waarbij dit niet kan. Daarnaast zit er een verschil in hoeverre platformen duidelijk maken dat deze mogelijkheid er is. Op Instagram wordt het, in tegenstelling tot bij Lex, niet gevraagd of gestimuleerd tijdens het registratieproces.

Figuur 8 Voornaamwoorden op Instagram



Screenshot van Instagram met de optie om voornaamwoorden toe te voegen aan je profiel. Er kan gekozen worden om de voornaamwoorden alleen aan volgers te tonen.

Controle over identiteit

Gebruikers hebben op Instagram wel de optie om hun voornaamwoorden alleen zichtbaar te maken voor volgers. Op Lex bestaat deze mogelijkheid dan weer niet. Het is opvallend dat deze functie standaard ingeschakeld staat op Instagram, waarmee het platform gebruikers dus aanmoedigt om hun voornaamwoorden alleen zichtbaar te maken voor enkel volgers en dus onzichtbaar voor niet-volgers.

Waar online omgevingen ten tijde van MySpace (circa 2005) nog de mogelijkheid boden om je profiel volledig naar smaak aan te passen, heeft de behoefte aan dataverzameling en tracking van platformen gezorgd voor minder aanpasbaarheid van je profiel.

Door het gevoel van constante surveillance, zowel door bedrijven als door andere gebruikers in online omgevingen, kunnen mensen aan zelfcensuur gaan doen. Om binnen de norm en verwachte interactie van platformen te passen, gaan mensen zich aanpassen. Technologieonderzoeker danah boyd betoogt in haar boek *It's Complicated: The Social Life of Networked Teens* hoe tieners zelfcensuur en zelfcuratie gebruiken om met elkaar te communiceren zonder dat anderen het snappen, omdat ze zich telkens moeten aanpassen aan verschillende publieken

(zoals hun ouders, of klasgenoten) die hun interacties online kunnen zien. (boyd, 2014). Ontwerpkeuzes zoals de persistentie van dingen die je online deelt, beïnvloeden deze zelfcuratie.

5.6 Uitkomsten voor gebruikers

Gebruikers bevinden zich in online omgevingen die ontworpen zijn om bepaald gedrag aan te moedigen en ander gedrag te ontmoedigen. Dat beïnvloedt uitkomsten die zij ervaren. Die kunnen zowel positief als negatief uitpakken: omgevingen kunnen bijdragen aan zelfexpressie en verbinding, maar ook bijdragen aan onveiligheid en zelfcensuur.

De uitkomsten van mensen online worden uiteindelijk beïnvloed door een gelaagd systeem van ontwerpkeuzes waarin economische belangen een dominante rol spelen. We hebben ook gezien hoe een beperkt aantal online omgevingen tegenwoordig een groot deel van het internetgebruik van mensen in beslag neemt. Dat betekent dat een beperkt aantal partijen keuzes maakt over sturende ontwerpprincipes die doorwerken op behoeften als zelfexpressie en verbinding. Dat maakt het belangrijk om niet alleen te focussen op veranderingen benedenstrooms, maar ook op interventies die raken aan bovenstroomse ontwerpkeuzes.

5.7 Conclusie

In dit hoofdstuk hebben we laten zien hoe online omgevingen werken en hoe hun werking in hoge mate wordt bepaald door ontwerpkeuzes. Het Ontwerpkeuzemodel online omgevingen maakt zichtbaar hoe keuzes in verdienmodel, visie en governance doorwerken in keuzes over dataverzameling en gebruikersinterface. Die keuzes zijn niet neutraal of willekeurig, maar bepalen mede wie toegang krijgt, wie zichtbaar is en hoe inhoud wordt gerangschikt.

Waar vroege online omgevingen kleinschalig, lokaal en beheerd door gemeenschappen waren, zijn de meeste hedendaagse omgevingen grootschalig, commercieel en gecentraliseerd. Schaalvergroting en centralisatie zorgt voor beperkingen op het gebied van participatie en zeggenschap.

Het Ontwerpkeuzemodel online omgevingen kan toegepast worden op verschillende typen online omgevingen, juist om verschillen in ontwerpkeuzes en sturende ontwerpprincipes zichtbaar te maken. Het model bestaat uit twee hoofdlagen: sturende ontwerpprincipes (bovenstrooms), en dataverzameling en gebruikersinterface (benedenstrooms). Deze lagen zijn nauw met elkaar verweven.

Aan de basis van elke online omgeving liggen keuzes over verdienmodel, visie en governance. Deze *sturende ontwerpprincipes* maken andere ontwerpkeuzes mogelijk of waarschijnlijk. Zo is het verdienmodel, vaak gebaseerd op het aanbieden van persoonlijke advertenties, van directe invloed op de noodzaak tot tracking, de keuze tot gepersonaliseerde algoritmes en het vasthouden van de aandacht van gebruikers. Governance bepaalt wie macht heeft over ontwerp, regels en handhaving binnen een online omgeving. De mate van interoperabiliteit en centralisatie hangen ook weer sterk samen met het verdienmodel. Ten slotte is de visie richtinggevend voor welke waarden of doelen door online omgevingen worden geprioriteerd.

De sturende ontwerpprincipes hebben invloed op de manier waarop online omgevingen data verzamelen en verwerken. Tracking en profilering zijn nodig voor gepersonaliseerde advertenties, die de basis vormen van het dataverdienmodel. Aanbevelingsalgoritmes gebaseerd op verzamelde data bepalen grotendeels wat mensen te zien krijgen. Die zijn vaak geoptimaliseerd op platformdoelen en bieden niet veel controle en autonomie aan gebruikers.

De effecten van al deze ontwerpkeuzes worden zichtbaar in de *gebruikersinterface*: welke mogelijkheden en beperkingen faciliteren online omgevingen? Het naambeleid en verificatiesysteem van online omgevingen kan mensen uitsluiten. Frictieloos ontwerp kan bijdragen aan *context collapse*, waardoor mensen zich minder gemakkelijk kunnen uiten online. Daarnaast hebben ontwerpkeuzes rondom zichtbaarheid, aanpasbaarheid en persistentie invloed op de ruimte voor zelfexpressie en verbinding. De mate waarin iemand controle heeft over wie hen ziet, hoelang inhoud blijft staan en hoe een gebruiker zichzelf kan presenteren, is sterk afhankelijk van ontwerpkeuzes die bovenstrooms gemaakt worden.

Door online omgevingen te bekijken vanuit de leidende principes en ontwerpkeuzes die erachter liggen, ontvouwt zich de mogelijkheid tot herontwerp. De inzichten uit dit hoofdstuk vormen samen met de randvoorwaarden uit hoofdstuk 4 de ingrediënten om in het volgende hoofdstuk antwoord te geven op de vraag: hoe zouden online omgevingen eruit kunnen zien als ze ontworpen zouden zijn vanuit andere randvoorwaarden?

6 Hoe kan het anders: speculatief ontwerp voor andere ontwerpkeuzes

In dit hoofdstuk geven we antwoord op de vraag: hoe zouden online omgevingen eruit kunnen zien als ze ontworpen zouden zijn vanuit andere randvoorwaarden?

Alhoewel de ontwerpkeuzes uit het Ontwerpkeuzemodel online omgevingen (hoofdstuk 5) niet in steen gebeiteld zijn, wordt dat vaak wel zo gepresenteerd. Het gesprek over wat online omgevingen moeten zijn, en hoe ze moeten functioneren blijkt vaak beperkt tot ideeën die passen binnen de logica van huidige online omgevingen. Dat kan het verbeelden van nieuwe online omgevingen in de weg staan. Deze zogeheten assumpties limiteren ons denken over een mogelijke nieuwe digitale toekomst: het is een vorm van *discursive closure*. In het wetenschappelijke vakblad *New Media & Society* legt Annette Markham uit dat *discursive closure* een proces is dat bepaalde alternatieve manieren van denken, praten of handelen uitsluit, zonder dat mensen het doorhebben (Markham, 2021).²⁰ Mensen gaan zelf geloven dat er geen alternatieve toekomsten bestaan, en houden zo, vaak onbewust, het systeem in stand.

Om die alternatieve toekomsten te ontwerpen, is verbeeldingskracht nodig. Daarom presenteren we voor twee randvoorwaarden uit hoofdstuk 4 een zogeheten speculatief prototype. Speculatieve prototypes zijn conceptuele, experimentele ontwerpen die niet zijn bedoeld om een bestaand probleem direct implementeerbaar op te lossen, maar om een blik te werpen op een andere mogelijke toekomst. De prototypes zijn bedoeld om het publieke debat op gang te brengen en zijn ontwikkeld op basis van de ontwerpessies die we tijdens dit onderzoekstraject hebben georganiseerd. We relateren de twee prototypes aan het Ontwerpkeuzemodel online omgevingen uit hoofdstuk 5, om te laten zien hoe deze prototypes juist verschillen van hoe online omgevingen nu werken.²¹

²⁰ De term komt oorspronkelijk van socioloog Jurgen Habermas. Annette Markham bespreekt in haar artikel hoe *discursive closure* eruit kan zien in het discours rondom de digitale toekomst: technologisch determinisme, het valse dilemma (of stoppen met sociale media, of eraan onderdoor gaan), diskwalificeren van de kennis van mensen, en het idee dat technologie sowieso wel doorontwikkelt en er niets aan te veranderen is.

²¹ De speculatieve prototypes op basis van *Zelfexpressie en Identiteit, Verbinding en Thuisvoelen en Veiligheid en Privacy* publiceren we in een aparte publicatie.

6.1 Hoe kan het anders: controle en autonomie

Online omgevingen bieden gebruikers vaak slechts beperkte autonomie en controle. Terwijl het belangrijke randvoorwaarden zijn voor inclusieve online omgevingen. Veel sociale mediaplatformen bieden slechts twee keuzes over het bereik van wat je online deelt: een volledig afgesloten of een openbaar profiel. Daartussenin zijn weinig opties. Dat terwijl mensen wel de behoefte kunnen hebben om hun verhaal met de wereld te delen en tegelijkertijd controle willen houden over het bereik. Platformen faciliteren dit vaak beperkt. Hoe kan dit anders?

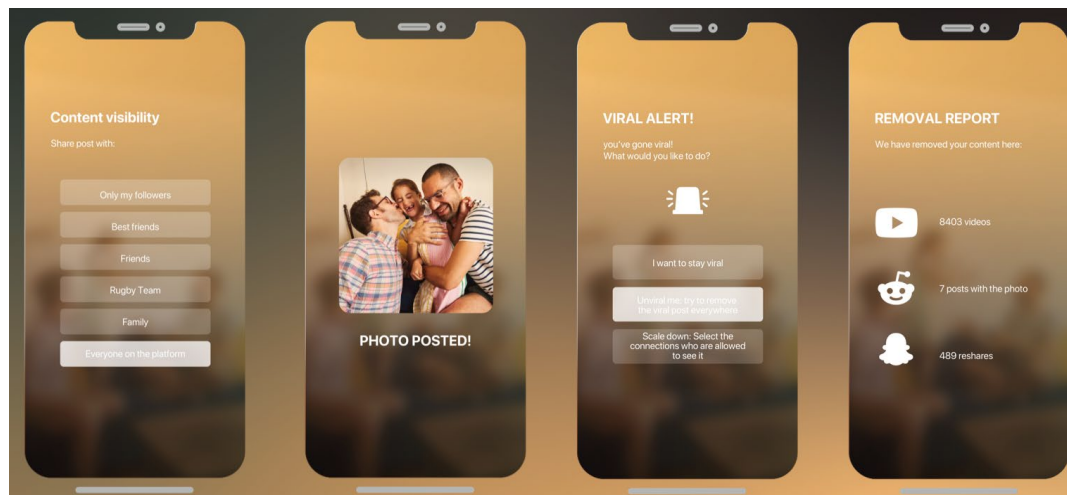
We ontwikkelden een speculatief prototype vanuit de randvoorwaarde *controle en autonomie*. Dat deden we samen met Studio idiotēs op basis van vier ontwerpsessies met lhbtq+-personen.

6.1.1 Speculatief prototype: *control over sharing*

Het control-over-sharing-prototype (zie afbeelding hierna) is ontworpen om gebruikers meer controle en autonomie te geven over wie welke persoonlijke content te zien krijgt.

Het prototype geeft gebruikers de mogelijkheid bij elke post in te stellen wie deze mag zien: bijvoorbeeld iedereen op het platform, alleen volgers, beste vrienden, teamleden van het rugbyteam, familie, of een combinatie hiervan. Deze functionaliteit kan gebruikers helpen *context collapse* te voorkomen. Zo kunnen bijvoorbeeld lhbtq+-personen aspecten van hun identiteit delen met geselecteerde groepen, zonder het risico om onbedoeld geout te worden door het systeem.

De uitkomst is dat lhbtq+-personen niet zelfcensuur hoeven te plegen op hun lhbtq+-identiteit uit angst voor *context collapse*, of bepaalde personen moeten weigeren als vriend of connectie op een platform. Dit zou behulpzaam kunnen zijn voor mensen zoals Benjamin, de 34-jarige man met partner Youssef uit het verhaal in paragraaf 3.2. Hij was bang om online te maken te krijgen met outing. Het control-over-sharing-prototype zou Benjamin meer vrijheid geven om zich uit te drukken zoals hij dat wil, zonder angst voor repressie. Daarnaast biedt het prototype de mogelijkheid om een melding te ontvangen wanneer een post viral gaat. In dat geval kan Benjamin ervoor kiezen de post te verwijderen of de zichtbaarheid ervan te beperken tot specifieke doelgroepen.

Figuur 9 Speculatief prototype: *control over sharing*

In dit prototype zie je vier telefoonschermen. Van links naar rechts word je als gebruiker eerst gevraagd met wie je iets wilt delen. In het tweede scherm staat dat de inhoud is gedeeld. Op het derde scherm zie je dat gebruikers een waarschuwing krijgen dat hun content *viral* is gegaan en ze daarbij de optie krijgen de post offline te halen of onzichtbaar te maken voor specifieke groepen. Gebruikers krijgen hulp bij het offline halen van hun content, ook op andere platformen dan waar ze het oorspronkelijk hebben gedeeld. In het laatste scherm staat een overzicht van waar de inhoud allemaal is verwijderd. Het speculatieve prototype is ontwikkeld op basis van ontwerp sessies en in samenwerking met Studio idiotēs. © Rathenau Instituut, Studio idiotēs

6.1.2 Hoe verschilt dit prototype van hoe online omgevingen nu werken?

Het control-over-sharing-prototype staat op een aantal punten lijnrecht tegenover hoe veel hedendaagse online omgevingen functioneren. In plaats van te optimaliseren voor maximale zichtbaarheid, dataverzameling en engagement, zet dit prototype juist autonomie, controle en contextgevoeligheid centraal.

We lichten aan de hand van het Ontwerpkeuzemodel online omgevingen toe hoe dit prototype verschilt van hoe online omgevingen nu werken. Hierbij lopen we vijf punten langs: verdienmodel, visie, governance, dataverzameling en verwerking, en gebruikersinterface.

Verdienmodel

Veel online omgevingen hanteren het dataverdienmodel. Dat werkt door zoveel mogelijk data te verzamelen en die data te gebruiken om gepersonaliseerde advertenties aan te bieden. Viraliteit wordt gestimuleerd omdat het meer aandacht genereert en engagement oplevert. Dit prototype doorbreekt dat idee: we herkennen juist viraliteit als mogelijk probleem. Het stelt gebruikers in staat die viraliteit af te remmen of zelfs ongedaan te maken. Dit zou kunnen werken in combinatie met online omgevingen die als verdienmodel meer afhankelijk zijn van

donaties of publieke financiering (hoofdstuk 5.4.1). Bijvoorbeeld decentrale online omgevingen.

Visie

In de visie van online omgevingen ligt de nadruk vaak op individuele verantwoordelijkheid van gebruikers. Bijvoorbeeld door zichzelf neer te zetten als facilitator en tussenpartij voor het delen van inhoud. Dit prototype legt juist een deel van de verantwoordelijkheid van het *begeleiden* van mensen die viral gaan bij het platform zelf, zonder dat de gebruikers autonomie verliezen.

Governance

Het internet is ontworpen voor groei. Veel platformen bepalen zelf welk functiona-liteiten wel of niet beschikbaar zijn en in hoeverre deze gebruikers controle en autonomie geven. Waar veel platformen gecentraliseerd zijn en ingericht zijn op een zo groot mogelijke schaal, geeft dit prototype meer beslismacht aan gebruikers. De machtsbalans verschuift daarmee ten dele van platformen naar gebruikers.

Dataverzameling en verwerking

Platformen die veel data van gebruikers willen verzamelen, zijn gebaat bij inhoud die snel groeit en een grote schaal kan bereiken. Ze bieden daarom niet veel mogelijkheden om specifieke publieken te kiezen wanneer je inhoud deelt, tenzij je je profiel volledig afsluit van de buitenwereld. Dit prototype zet dataverzameling niet centraal en laat daarom meer ruimte voor controle en autonomie.

Gebruikersinterface

De interface van online omgevingen stuurt gebruikers vaak richting het delen van inhoud, met subtiele hints die mensen aanmoedigen iets te delen. In dit prototype is de gebruikersinterface juist ingericht om mensen aan de hand mee te nemen voor meer controle en autonomie, in plaats van om te delen met een zo groot mogelijk publiek.

6.2 Hoe kan het anders: inclusieve contentmoderatie

Inclusieve contentmoderatie gaat over een actieve houding van platformen ten opzichte van strafbare inhoud, transparantie over beslissingen en terughoudendheid met het gebruik van AI-gedreven contentmoderatie. Wanneer platformen iets verwijderen dat je online deelt, is de terugkoppeling vaak beperkt en laat. In gesprek gaan over een beslissing is niet mogelijk, terwijl het veel impact kan hebben als je in zelfexpressie beperkt wordt. Hoe kan dit anders?

Daarvoor ontwikkelden we, samen met Studio idiotēs en lhbtq+-personen, in vier ontwerpessies een speculatief prototype vanuit de randvoorwaarde *inclusieve contentmoderatie*.

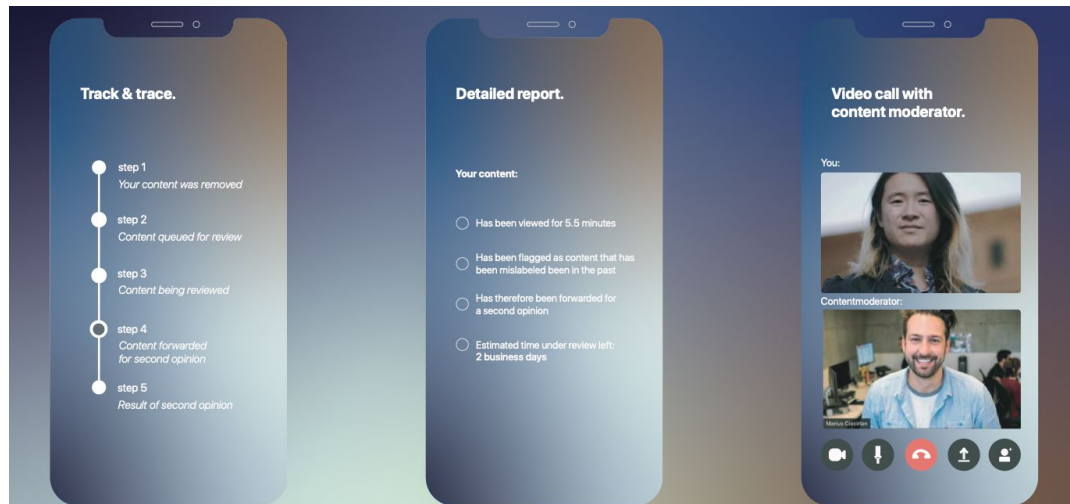
6.2.1 Speculatief prototype: *human in the loop*

Het human-in-the-loop-prototype (zie afbeelding hierna) is ontworpen om contentmoderatie voor de gebruiker menselijker te maken. Het prototype biedt gebruikers transparantie over het beslissingsproces rondom contentmoderatie. Het geeft inzicht in waarom content is gemodereerd en biedt de mogelijkheid om hierover via een videocall in gesprek te gaan met een contentmoderator. Zo speelt het direct in op de behoefte aan transparantie rondom contentmoderatie.

Het prototype inspireert om de contentmoderatiebeslissingen transparanter te maken. Daarnaast roept het prototype de vraag op hoe het algehele contentmoderatie proces zo kan worden ontworpen dat deze inclusief is en de stem van minderheden en gemarginaliseerde groepen niet onderdrukt.

Het prototype legt ook bloot hoe genormaliseerd het is dat contentmoderatie een proces is waarbij de plaatser van de inhoud nooit in contact komt met degene die modereert. Dat terwijl in kleinere gemeenschappen, moderators vaak mensen uit de gemeenschap zijn die een bepaalde mate van vertrouwen genieten. Binnen grootschalige wereldwijde online omgevingen zou het aanbieden van videobellen met moderators wellicht geen waarschijnlijke ontwerpkeuze zijn, ingegeven door eerdere keuzes over schaal en centralisatie. Daarmee legt het prototype de relatie tussen de gebruikersinterface en meer bovenstroomse ontwerpkeuzes over schaal bloot.

Het human-in-the-loop prototype had bijvoorbeeld van dienst kunnen zijn bij Noah, de 28-jarige trans vrouw uit paragraaf 3.1. Haar posts over haar genderbevestigende operatie werden verwijderd omdat het platform ze beoordeelde als 'seksueel getint'. Noah stopte toen maar helemaal met posten over de operaties. Inzicht in de moderatie en mogelijk een videogesprek met de moderator hadden haar kunnen helpen.

Figuur 10 Speculatief prototype: *human in the loop*

In dit prototype zie je drie telefoonschermen van het human-in-the-loop-prototype. Op het eerste scherm zie je een track & trace-overzicht van de content die in beoordeling is bij contentmoderatie. Daarop is te zien welke processen er zullen plaatsvinden en in welke stap van het proces de beoordeling zich bevindt. Op het tweede scherm zien gebruikers een uitgebreid verslag van de huidige status van hun beoordeling waarin bijvoorbeeld staat vermeld waarom de content beoordeeld moet worden. In het laatste scherm zie je dat je als gebruiker kunt videobellen met een contentmoderator om de uiteindelijke moderatiebeslissing te bespreken. Het speculatieve prototype is ontwikkeld op basis van ontwerp sessies en in samenwerking met Studio idiotēs. © Rathenau Instituut, Studio idiotēs

6.2.2 Hoe verschilt dit prototype van hoe online omgevingen nu werken?

Het human-in-the-loop-prototype staat op een aantal punten lijnrecht tegenover hoe veel hedendaagse online omgevingen functioneren. Waar huidige online omgevingen, vaak ingegeven door schaal en winstmaximalisatie, kiezen voor afstandelijke en geautomatiseerde contentmoderatie, zet dit prototype juist een meer menselijke vorm van contentmoderatie centraal.

Hieronder lichten we toe hoe dit prototype verschilt met de huidige online omgevingen toe. We doen dat aan de hand van het Ontwerpkeuzemodel online omgevingen en de vijf punten: verdienmodel, visie, governance, dataverzameling en verwerking, en gebruikersinterface.

Verdienmodel

De ontwerpkeuze om menselijke interactie aan te bieden door te kunnen videobellen met moderators, gaat in tegen ontwerpkeuzes op het gebied van schaal en efficiëntie van grote online omgevingen. Die proberen contentmoderatie zo goedkoop mogelijk te houden, waar ook moderators zelf onder leiden. De inzet van menselijke moderatie is dan vooral een kostenpost, in plaats van een

investering in transparantie en menselijkheid. Het op wereldwijde schaal inclusieve en menselijke contentmoderatie realiseren, blijkt enorm lastig. Wellicht ook omdat het botst met verdienmodellen gebaseerd op dataverzameling. Menselijke moderatie past een stuk beter bij kleinere gemeenschappen met herkenbare, aanspreekbare moderatoren. Denk aan omgevingen die door een lokale gemeenschap worden beheerd. Of waar veel persoonlijk contact is tussen gebruikers en de beheerders van de omgeving.

Visie

Dit prototype vertrekt vanuit het idee dat menselijkheid belangrijk is in ontwerp, in plaats van een visie waarin automatisering en schaalvergroting centraal staat. Het prototype zet niet de behoefte van het platform centraal, maar die van gebruikers. Met daarbij extra aandacht voor hoe gemarginaliseerde groepen extra geraakt worden door AI-gedreven contentmoderatie. Juist zij zouden baat kunnen hebben bij meer menselijke contentmoderatie.

Governance

In plaats van moderatie die niet transparant is en vooral gericht op kwantiteit, maakt dit prototype het moderatieproces transparant, navolgbaar en bespreekbaar. Dat staat haaks op governance-keuzes die platformen nu vaak maken vanuit centralisering en beheersbaarheid, waarbij gebruikers vooral worden gestraft voor content die *community guidelines* schendt, in plaats van dat het gesprek met ze wordt aangegaan.

Dataverzameling en verwerking

Dit prototype biedt inzicht in de processtappen van het moderatieproces. Dat verschilt van de manier waarop platformen nu vaak data gebruiken om geautomatiseerd te beslissen over inhoud zonder menselijke uitleg.

Gebruikersinterface

Platformen verbergen het moderatieproces vaak in de interface van online omgevingen. Of ze reduceren het tot een korte, onpersoonlijke melding over dat je bericht is verwijderd. In dit prototype worden gebruikers op de hoogte gehouden via een track-and-trace-pagina en bieden platformen de mogelijkheid om in gesprek te gaan over de beslissing. Daarmee verschilt het van de ontwerpkeuze om de gebruikersinterface in te richten op het *zenden* van informatie en gebruikers in het ongewisse houden.

6.3 Conclusie

In dit hoofdstuk hebben we twee prototypes gepresenteerd die aansluiten op de randvoorwaarden *controle en autonomie* en *inclusieve contentmoderatie*. Deze prototypes zijn ontstaan uit ontwerp sessies met lhbtq+-personen. De prototypes zijn bedoeld om aan te zetten tot creatief denken over hoe we online omgevingen anders kunnen inrichten om deze inclusiever te maken. Voor beiden prototypes leggen we uit waarom ze wezenlijk verschillen van hoe huidige online omgevingen werken, door ze te relateren aan het Ontwerpkeuzemodel online omgevingen. Het is waarschijnlijk moeilijk om deze speculatieve prototypes direct te implementeren vanwege ontwerpkeuzes op het gebied van verdienmodel, visie en governance. Dat laat zien dat er voor het beantwoorden van de vraag 'Hoe kan het anders?' zowel veranderingen in gebruikersinterface als in meer fundamentele ontwerpkeuzes nodig zijn. In huidige vorm zijn ze onverenigbaar met keuzes die veel grote online omgevingen maken op het gebied van verdienmodel, visie en governance.

In hoofdstuk 8 geven we handelingsopties die bijdragen aan hoe het anders kan. Maar voordat we de handelingsopties presenteren die dit onderzoek naar inclusieve online omgevingen heeft opgeleverd, presenteren we in hoofdstuk 7 de conclusies op basis van de onderzoeksvragen.

7 Conclusie

De afgelopen vijftien jaar is de pluriformiteit van online omgevingen afgenomen en zijn ontwerpkeuzes gemaakt die de zeggenschap van gebruikers niet altijd ten goede komen. Dat terwijl online omgevingen juist de potentie hebben om een sleutelrol te vervullen bij het realiseren van zelfexpressie en verbinding in onze maatschappij. Het zijn feitelijk belangrijke ruimtes in onze samenleving geworden waar mensen samenkomen.

De hoofdvraag van dit onderzoek was:

Hoe kunnen online omgevingen inclusiever ontworpen worden?

We beantwoorden de hoofdvraag door middel van de deelvragen.

7.1 Welke problemen ervaren lhbtq+-personen in relatie tot online omgevingen?

Schadelijk gedrag online, beperkt de ruimte voor lhbtq+-personen om zich vrij en veilig te voelen. Ze hebben te maken met online haat en bedreiging, outing en doxing, het verspreiden van laster en misinformatie. Online geweld kan zich ook verplaatsen naar de fysieke wereld.

Ook de manier waarop online omgevingen ontworpen zijn, kan leiden tot schade voor lhbtq+-personen. Authentiek naambeleid en beleid rondom aangemoedigde of verplichte verificatie kan uitsluitend werken. Ook contentmoderatie kan zorgen voor het onevenredig verwijderen van inhoud die door lhbtq+-personen is geplaatst, of juist tekortschieten in het verwijderen van online haat.

7.2 Welke randvoorwaarden voor inclusieve online omgevingen komen voort uit de ervaringen van lhbtq+-personen?

Online omgevingen kunnen juist lhbtq+-personen veel bieden. Ze kunnen fungeren als een soort cybershelter voor groepen die fysiek moeilijk kunnen samenkomen, door stigma, angst voor geweld of vervolging. Ook als de fysieke wereld onveilig of onvrij is. Daarvoor is het belangrijk dat er ruimte is voor *identiteit en zelfexpressie*

en voor *verbinding en thuisvoelen*. Dat betekent dat er ruimte is om elkaar online te vinden, verhalen te delen en informatie uit te wisselen.

Elk persoon heeft het recht om effectief te kunnen genieten van zijn door het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens gewaarborgde rechten en vrijheden, zoals het recht om zich te uiten en te verenigen. Dit geldt met name voor minderheden zoals leden van de lhbtq+-gemeenschap, omdat zij kwetsbaarder zijn voor (online) represailles. De overheid heeft positieve verplichtingen ter bevordering van respect voor diversiteit. Bijvoorbeeld door (online) haatzaaiende uitingen tegen lhbtq+-personen te onderzoeken op homofobie en discriminatie en waar nodig strafrechtelijk op te volgen.

Daarvoor zijn online wel randvoorwaarden nodig: *veiligheid en privacy, autonomie en controle*, en *inclusieve contentmoderatie*. Dat betekent dat mensen zich veilig voelen van schade, dat anonimiteit mogelijk is, dat ze controle kunnen uitoefenen over wat ze zien en delen, en dat contentmoderatie menselijk en eerlijk is.

7.2.1 Ook voor andere groepen in de samenleving

Deze randvoorwaarden komen voort uit onze casestudie naar de behoeften van lhbtq+-personen, maar zijn naar verwachting breder relevant, ook voor andere groepen in de samenleving. Dat blijkt al uit het feit dat de behoeften en randvoorwaarden nauw aansluiten bij een aantal algemeen geldende mensenrechten: het recht op vrijheid van meningsuiting; het recht op vrijheid van vergadering; het recht op non-discriminatie; het verbod op onmenselijke of vernederende behandelingen, en het recht op eerbiediging van het privéleven. Ze vormen daarmee de basis voor het bereiken van inclusievere omgevingen voor iedereen, waarin mensen zich vrij kunnen uiten en veilig voelen. Dat neemt niet weg dat andere ontwerpkeuzes ook weer nieuwe problemen kunnen opleveren, waaronder op het gebied van fundamentele rechten. Daar gaan we in de handelingsopties uitgebreider op in.

7.3 Hoe werken huidige online omgevingen?

Ontwerpkeuzes hebben invloed op de werking van online omgevingen. Het Ontwerpkeuzemodel online omgevingen laat zien hoe keuzes die *bovenstrooms* worden gemaakt over verdienmodel, visie en governance doorwerken in de manier van dataverzameling en in de gebruikersinterface. Die keuzes zijn niet neutraal,

maar bepalen wie toegang heeft, hoe mensen zichtbaar zijn online en hoe inhoud wordt gerangschikt.

Het verdienmodel van veel huidige online omgevingen resulteert in de *noodzaak* voor tracking en gepersonaliseerde algoritmes. De visie van platformen beïnvloedt welke waarden en doelen prioriteit krijgen. En de governance bepaalt wie de macht heeft over ontwerp, regels en inrichting.

Aanbevelingsalgoritmes, die zijn geoptimaliseerd voor het vasthouden van aandacht, bepalen wat gebruikers te zien krijgen en bieden momenteel weinig controle en autonomie. De effecten van al deze ontwerpkeuzes worden zichtbaar in de gebruikersinterface, die mogelijkheden en beperkingen biedt. Ontwerpkeuzes binnen online omgevingen zoals het naambeleid en verificatie kunnen uitsluiting veroorzaken. Frictieloos ontwerp kan leiden tot *context collapse*, wat zelfexpressie kan belemmeren. De controle die mensen hebben over zichtbaarheid is sterk afhankelijk van eerder gemaakte ontwerpkeuzes bovenstrooms.

Waar online omgevingen in de jaren 1980 en 1990 kleinschalig en gemeenschapsgericht waren, zijn huidige online omgevingen vaak grootschalig, commercieel en gecentraliseerd. Die centralisatie beperkt participatie en zeggenschap. De manier waarop huidige online omgevingen werken en de keuzes die daaraan ten grondslag liggen, zijn van invloed op de inclusiviteit van online omgevingen. Doordat een klein aantal platformen het internet van vandaag domineert, hebben hun sturende ontwerpprincipes grote invloed op zelfexpressie en verbinding. Dat benadrukt de noodzaak om niet alleen naar veranderingen in het ontwerp van de gebruikersinterface te kijken, maar ook naar ontwerpinterventies die bovenstrooms ontwerpkeuzes beïnvloeden, zoals regelgeving op het gebied van het verdienmodel, contentmoderatie en eigenaarschap.

7.4 Hoe zouden online omgevingen eruit kunnen zien als ze ontworpen zouden zijn vanuit andere randvoorwaarden?

Wat een gebruiker uiteindelijk te zien krijgt in de gebruikersinterface, wordt sterk bepaald door eerdere keuzes die bovenstrooms gemaakt worden. Speculatief ontwerp kan helpen om andere online omgevingen voor te stellen waar ontwerpkeuzes zijn gemaakt in het belang van waarden als zelfexpressie en veiligheid. We ontwikkelden speculatieve prototypes op basis van de randvoorwaarden die in dit onderzoek naar voren kwamen. In dit rapport presenteren we er twee: een speculatief prototype over controle en autonomie, en

een over inclusieve contentmoderatie. Alhoewel ze zijn ontwikkeld op basis van de randvoorwaarden die uit onze casestudie naar lhbtq+-personen volgen, zien we bredere relevantie voor andere groepen die online omgevingen gebruiken voor zelfexpressie en verbinding.

Die prototypes laten zien hoe anders online omgevingen zouden kunnen werken als andere waarden centraal zouden staan. In het prototype *control over sharing* hebben gebruikers controle over hun bereik en kunnen ze een *viral alert* krijgen als hun inhoud onverwacht viraal dreigt te gaan. Het control-over-sharing-prototype staat op een aantal punten lijnrecht tegenover hoe veel hedendaagse online omgevingen functioneren. In plaats van te optimaliseren voor maximale zichtbaarheid, dataverzameling en engagement, zet dit prototype juist autonomie, controle en contextgevoeligheid centraal.

In het prototype *human in the loop* staat inclusieve contentmoderatie centraal. Het prototype biedt gebruikers transparantie over het beslissingsproces rondom contentmoderatie. Het geeft inzicht in waarom content is gemodereerd en biedt de mogelijkheid om hierover via een videocall in gesprek te gaan met een contentmoderator. Videobellen met iedereen wiens content offline is gehaald, is onverenigbaar met de ontwerpkeuzes op het gebied van schaal en governance die veel hedendaagse online omgevingen maken. Waar huidige online omgevingen, vaak ingegeven door die schaal, kiezen voor afstandelijke en geautomatiseerde contentmoderatie, zet dit prototype gebruikersinteractie en transparantie centraal.

Met deze speculatieve prototypes laten we zien dat andere typen online omgevingen mogelijk zijn, als ze andere waarden centraal stellen die leiden tot andere ontwerpkeuzes.

7.5 Hoe kunnen online omgevingen inclusiever ontworpen worden?

Voor de ontwikkeling van inclusieve online omgevingen is het nodig dat niet alleen naar symptoombestrijding wordt gekeken, zoals meer handhaving tegen online haat, maar ook naar meer fundamentele ontwerpkeuzes. Want zoals we hebben gezien, heeft de manier waarop online omgevingen omgaan met governance, hoe interoperabel ze zijn en hoe ze hun geld verdienen, grote invloed op de interface en uiteindelijk op de ervaring van gebruikers.

De randvoorwaarden die uit dit onderzoek naar voren komen, zijn niet uniek voor lhbtq+-personen. Zelfexpressie en verbinding zijn voor iedereen belangrijk, en ook andere groepen die hier in de fysieke wereld meer obstakels bij ondervinden,

hebben baat bij inclusievere online omgevingen. De randvoorwaarden veiligheid en privacy, controle en autonomie en inclusieve contentmoderatie kunnen andere manieren van ontwerpen en reguleren inspireren die het internet voor iedereen een fijnere plek maken.

Daarbij komt dat de overheid en beheerders van online omgevingen allebei een rol hebben in het beter beschermen respectievelijk respecteren van mensenrechten online. Bij het ontwikkelen van interventies om online omgevingen inclusiever te maken, is het belangrijk in het oog te houden dat niet nieuwe problemen op het gebied van fundamentele rechten ontstaan. Sommige maatregelen die pogen veiligheid van gebruikers te vergroten, kunnen juist op gespannen voet staan met het recht op vrijheid van meningsuiting. Net als voor de fysieke openbare ruimte is ook voor online omgevingen publiek debat nodig over de manier waarop een balans gevonden kan worden in de bescherming van fundamentele rechten online.

Dit onderzoek laat ook zien dat een inclusiever landschap van online omgevingen nodig is, met daarin ook ruimte voor alternatieve verdienmodellen en vormen van governance. Daarnaast valt er veel te winnen in het handhaven van huidige wet- en regelgeving en het versterken van inclusie binnen huidige online omgevingen.

In het hoofdstuk 8 Handelingsopties, gaan we uitgebreider in op welke veranderingen kunnen bijdragen aan inclusievere online omgevingen voor iedereen. Ook bespreken we welke partijen hiervoor aan zet zijn.

8 Handelingsopties

Online omgevingen maken een steeds belangrijker deel uit van het publieke leven. Ze bieden ruimte voor ontmoeting, uitwisseling en zelfexpressie, maar lang niet iedereen voelt zich daar vrij of veilig en kan zo de vruchten van het internet plukken. In dit onderzoek laten we zien dat lhbtq+-personen online te maken krijgen met schadelijk gedrag, uitsluiting en ontwerpkeuzes die hun zeggenschap beperken.

Dat stelt overheden én beheerders van online omgevingen voor een opgave. Wettelijke bescherming van fundamentele rechten als vrijheid van meningsuiting, gegevensbescherming en veiligheid bestaan al. Toch worden die online nog steeds onvoldoende beschermd en gerealiseerd. De manier waarop veel online omgevingen werken, staat op gespannen voet met zeggenschap en veiligheid van gebruikers. Bovendien neemt pluriformiteit eerder af dan toe: het online landschap aan omgevingen wordt gedomineerd door omgevingen die vergelijkbare verdienmodellen (dataverdienmodel) en governance (gecentraliseerd) hanteren. Het is de vraag in hoeverre het landschap aan online omgevingen echt inclusiever kan worden zonder dieper in te grijpen op dat soort fundamentele ontwerpkeuzes.

Er bestaat geen eenduidige oplossing voor het bereiken van inclusievere online omgevingen. Tegelijkertijd zijn er wel concrete handelingsopties die kunnen bijdragen aan inclusievere online ruimtes waar mensen zich vrij en veilig kunnen uiten.

We onderscheiden twee richtingen:

1. Versterken van inclusie binnen huidige online omgevingen.
2. Systeemverandering voor een inclusiever landschap van online omgevingen.

De eerste richting (versterken van inclusie) is al inzet van beleid, bijvoorbeeld door de Europese digitaaldienstenverordening (DSA), maar binnen bestaande wet- en regelgeving is nog steeds ruimte voor het versterken van inclusie binnen huidige online omgevingen. Tegelijkertijd laat ons onderzoek zien dat randvoorwaarden (ruimte voor zelfexpressie, ruimte voor verbinding, veiligheid en privacy, controle en autonomie, en inclusieve contentmoderatie) op gespannen voet kunnen staan met ontwerpkeuzes die online omgevingen maken.

Daarom roept het Rathenau Instituut op om ook de tweede richting (systeemverandering) serieus te nemen. Om aan alle randvoorwaarden voor

inclusieve online omgevingen te voldoen, is meer nodig dan het optimaliseren van bestaande systemen. Dat kan ook niet binnen één online omgeving. Om te zorgen dat iedereen de vruchten van het internet kan plukken, is een pluriform landschap van inclusieve online omgevingen nodig. Overheden kunnen daarvoor de kaders scheppen.

8.1 Versterken van inclusie binnen huidige online omgevingen

Versterken van inclusie binnen huidige online omgevingen betekent het beter beschermen en handhaven van fundamentele rechten binnen het bestaande systeem. Overheden moeten de voorwaarden scheppen voor een veilig klimaat online. Bovendien hebben staten volgens het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens in bepaalde gevallen de positieve verplichting fundamentele rechten en vrijheden te beschermen, omdat er anders bijvoorbeeld sprake is van een schending van het non-discriminatierecht, al dan niet in combinatie met het recht op privéleven. Overheden zullen zich blijvend moeten inzetten om deze rechten te beschermen en toezicht en handhaving te versterken, om te voorkomen dat de rechten van mensen online geschonden worden.

Beheerders van online omgevingen hebben met de Europese digitaaldienstenverordening formeel verplichtingen gekregen om mensenrechten te respecteren en te voorkomen dat hun grootste diensten schade berokkenen.²² De verplichtingen voor de allergrootste platformen als TikTok en Instagram zijn het meest uitgebreid.²³ Beheerders kunnen binnen huidige online omgevingen meer doen om fundamentele rechten te beschermen en aan randvoorwaarden voor inclusievere online omgevingen te voldoen.

Binnen bestaande online omgevingen zijn al concrete maatregelen mogelijk om de inclusiviteit te vergroten en fundamentele rechten beter te beschermen. Deze maatregelen richten zich op het versterken van bestaande structuren en kaders. Hoewel dit als een open deur kan klinken, blijkt uit ons onderzoek dat zelfs minimale waarborgen voor rechten vaak ontbreken of onvoldoende worden nageleefd.

²² De verwachtingen dat bedrijven mensenrechten respecteren, waren eerst alleen vastgelegd in *soft law*. (United Nations Human Rights Office of the High Commissioner, 2021).

²³ De Europese Commissie dicht Very Large Online Platforms (VLOPS) extra verantwoordelijkheden toe onder de Europese digitaaldienstenverordening (DSA).

Voor het versterken van inclusie binnen huidige online omgevingen doen we vijf aanbevelingen voor overheden en twee aanbevelingen voor beheerders van online omgevingen. We lopen ze hieronder langs.

8.1.1 Overheden

1. Bescherm de vrijheid van meningsuiting en voorkom normalisering van haat

De vrijheid van meningsuiting is een fundamenteel recht volgens artikel 10 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens, maar het is geen absoluut recht. De informatie mag niet in strijd zijn met de wet of met andere zaken die ook in artikel 10 worden genoemd, zoals de bescherming van de goede naam of de rechten van anderen of de openbare orde. Het Mensenrechtenhof heeft diverse keren geoordeeld dat het in een democratische samenleving noodzakelijk kan zijn om bepaalde meningen te beperken die op intolerantie gebaseerde haat verspreiden, aanzetten of bevorderen (Temperman, 2022). Zo hoeven haatdragende, homofobe of anderszins lhbtq+-onvriendelijke niet geaccepteerd te worden, ook niet online.

Overheden dienen zich in een democratische rechtsstaat niet direct te mengen in beslissingen over niet-strafbare inhoud die circuleert op platformen, om juist censuur te voorkomen. Beheerders van online omgevingen zijn verantwoordelijk voor het opstellen en handhaven van de gebruikersvoorwaarden op hun platform en gaan tot op zekere hoogte over welke content is toegestaan op hun platform. Maar wel binnen de grenzen van de wet. In de Europese digitaaldienstenverordening is bepaald dat algemene voorwaarden van bedrijven in lijn moeten zijn met fundamentele rechten en vrijheden zoals vastgelegd in het grondrechtenhandvest van de EU. Platformen mogen dus geen beleid hanteren dat in strijd is met de grondrechten van lhbtq+-personen, bijvoorbeeld door haatzaaien toe te staan of lhbtq+-personen van het platform te weren. Wanneer dit wel gebeurt, dient de Autoriteit Consument & Markt of de Europese Commissie op te treden.²⁴

Online onveiligheid, bijvoorbeeld door online haat, heeft niet alleen een technische component, maar kan een uiting zijn van maatschappelijke spanningen. Het is van belang dat politieke leiders bewust zijn van hun voorbeeldrol in het tegengaan van normalisering van haat. Het Parlementaire Parlement van de Raad van Europa veroordeelt onomwonden alle haatzaaiende uitspraken op grond van seksuele

²⁴ De Europese Commissie is met ingang van de Europese digitaaldienstenverordening (DSA) aangewezen als toezichthouder op systemische risico's van grote platformen. De Nederlandse Autoriteit Consument & Markt heeft een rol als adviseur in de European Board for Digital Services. Daarnaast is de Autoriteit Consument & Markt de digitaaldienstencoördinator voor de Nederlandse handhaving van de DSA.

geaardheid, genderidentiteit en geslachtskenmerken (Parliamentary Assembly of the Council of Europe, 2024). Dergelijke haatzaaiende uitlatingen voeden andere door vooroordelen ingegeven misdaden tegen lhbtq+-personen. Het wijst erop dat politieke leiders de plicht hebben om haatzaaiende uitlatingen te voorkomen en te bestrijden, ongeacht de motivatie.

2. Voorkom dat nieuwe maatregelen fundamentele rechten ondermijnen

De aandacht voor veiligheid van gebruikers online is afgelopen jaren toegenomen, met name naar aanleiding van de ontwikkeling en het welzijn van kinderen (Nijssen & Koning, 2024). In het publieke debat zien we een aantal ideeën veel terugkomen, vaak gepresenteerd als de enige mogelijke oplossing voor bepaalde problemen. Het valt op dat de effectiviteit van deze oplossingen vaak in beperkte mate is onderbouwd, terwijl ze belangrijke verworvenheden van het internet en mensenrechten onder druk zetten. Bovendien zijn de gevolgen vaak onomkeerbaar: als bevoegdheden eenmaal zijn toegekend, is het lastig ze in te trekken. Ook kunnen sommige van zulke bevoegdheden gebruikt worden voor andere doeleinden (EDRI, 2024).

Voorbeelden van verregaande maatregelen die ten tijde van schrijven worden gevoerd zijn:

- Leeftijdsverificatie als manier om de veiligheid van kinderen en jongeren te beschermen.
- Anonimiteit inperken om schadelijk gedrag aan te pakken.
- Sociale media verbieden voor kinderen en/of jongeren.

De inzet van dergelijke maatregelen verdient grondig onderzoek en politiek en publiek debat. Juist gemarginaliseerde groepen kunnen veel baat hebben bij vrije toegang tot online omgevingen en anonimiteit. Dergelijke maatregelen gaan uit van het idee dat het verbieden of sterk beperken van toegang tot online omgevingen de veiligheid van kinderen en jongeren verhoogt. Dat terwijl juist voor jongeren in kwetsbare posities, zoals lhbtq+-jongeren, toegang tot online omgevingen en de mogelijkheid tot anonimiteit belangrijk kunnen zijn voor hun ruimte tot zelfexpressie en verbinding.

Een zorgvuldig debat over voorgestelde maatregelen is dus nodig om te voorkomen dat juist gemarginaliseerde groepen extra worden geraakt.

In paragraaf 8.2 geven we handelingsopties voor hoe systeemverandering een manier kan zijn om veiligheid online beter te garanderen.

3. Handhaaf de AVG en DSA op Nederlands niveau

Juist voor groepen die zich in gemarginaliseerde posities bevinden, is dataminimalisatie en gegevensbescherming van cruciaal belang. Daarom is het raadzaam de door de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) reeds verplichte privacy-by-default-vereisten af te dwingen om onnodige blootstelling van gevoelige informatie en risico op profilering en ongewenste targeting te voorkomen. Het valt te overwegen in de handhaving door de Autoriteit Persoonsgegevens te prioriteren waar (vermoedelijk) veel groepen in een gemarginaliseerde positie op actief zijn.

Daarnaast is het van belang dat gebruikers en belangenorganisaties weten wat hun rechten zijn en dat ze snel toegang krijgen tot een centraal contactpunt bij online platformen om illegale content te melden. **Helpwanted**, een Nederlands meldpunt voor online grensoverschrijdend gedrag, zou gebruikers hierin kunnen ondersteunen. Het verdient overweging om een voorlichtingscampagne te ondersteunen die gebruikers bekend maakt met de nieuwe rechten en mogelijkheden onder de Europese digitaaldienstenverordening (DSA).

Onder de DSA artikel 40 zijn platformen ook verplicht om mee te werken aan datatoegang voor onderzoekers en ngo's. In de praktijk blijkt die toegang zeer beperkt en is het voor wetenschappers en ngo's moeilijk of onmogelijk om toegang te krijgen. Daardoor blijft het moeilijk om een beeld te krijgen van de hoeveelheid hatelijke content die wordt verspreid en de actie die platformen hiertegen ondernemen. Om die toegang mogelijk te maken, is een rol voor de Autoriteit Consument & Markt (ACM) weggelegd om platformen aan te spreken op hun verantwoordelijkheid volgens artikel 40 van de DSA.

Ten slotte kunnen toezichthouders bestaande expertise op het gebied van *due diligence* beter benutten. De vereisten voor risicobeoordeling in de DSA vertonen veel overeenkomsten met de due-diligence-vereisten zoals beschreven in het internationale normenkader op het gebied van bedrijfsleven en mensenrechten.²⁵ Bij het secretariaat van de mensenrechtenraad van de VN, bij de OESO en bij mensenrechtenorganisaties is veel kennis beschikbaar over mensenrechten en *due diligence*.

²⁵ Zie hiervoor de UN Guiding Principles on Business and Human Rights (United Nations, 2011) en de OECD Guidelines for Multinational Enterprises (OECD, 2023).

4. Handhaaf de DSA op Europees niveau

Het Rathenau Instituut adviseert om in het toezicht op de allergrootste platformen aandacht te hebben voor de volgende risico's:

- Aandringen op inzicht in de risico's die voortkomen uit het ontwerp van de platformen, via de reeds verplichte risicorapportages.²⁶
- Het gericht adverteren op groepen in een kwetsbare positie.
- Gebrekkige aandacht voor culturele context en groepen in gemarginaliseerde posities op het gebied van contentmoderatie.
- Afname van online anonimiteit, met name voor groepen in kwetsbare posities.

De Europese Commissie kan er bij platformen op aandringen om in hun verplichte risicorapportages aandacht te hebben voor bovenstaande risico's en eigen onderzoeken starten naar bovenstaande risico's.

5. Stimuleer onderzoek naar nieuwe manieren van inclusieve contentmoderatie

Inclusieve contentmoderatie online is een grote uitdaging en een essentiële randvoorwaarde voor inclusieve online omgevingen. Platformen dragen daarvoor verantwoordelijkheid, maar overheden kunnen in Europees verband aandringen op het vergroten van expertise voor inclusieve en mensenrechtengerichte contentmoderatie. Denk aan onderzoek naar decentrale moderatie en modulair ontwerp waarin mensen autonomie hebben over welke content ze wel en niet te zien krijgen. Verschillende organisaties, zoals het Amerikaanse New Public, experimenteren met ontwerpinterventies die hieraan bij kunnen dragen (New Public, 2021).

8.1.2 Beheerders van online omgevingen

6. Betrek groepen in gemarginaliseerde positie bij in kaart brengen mensenrechtenrisico's

Volgens het internationale normenkader rond bedrijfsleven en mensenrechten, zouden rechthebbenden (*rightsholders*) betrokken moeten worden bij het in kaart brengen van mensenrechtenrisico's gerelateerd aan de bedrijfsactiviteiten.²⁷ Het valt daarom aan te bevelen om gemarginaliseerde groepen te betrekken bij het

²⁶ In de risicorapportages die grote platformen onder de de Europese digitale dienstenverordening moeten aanleveren bij de Europese Commissie, is volgens een eerste analyse door mensenrechten- en technologieonderzoeker Peter Chapman tot nu toe weinig aandacht voor de risico's die voortkomen uit het ontwerp van de platformen (Chapman, 2025). Juist die *bovenstroomse* ontwerpkeuzes, over bijvoorbeeld dataverzameling en governance, hebben grote invloed voor gebruikers. Toezichhouders kunnen grote platformen aansporen om in volgende risicorapportages mee te nemen hoe hun eigen ontwerpkeuzes en platformontwerp kunnen bijdragen aan systemische risico's en schade voor gebruikers.

²⁷ Bestaande uit de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de richtinggevende principes voor bedrijfsleven en mensenrechten van de VN.

vormgeven van contentmoderatie en andere ontwerpkeuzes op platformen, juist omdat deze keuzes en beslissingen hen onevenredig raken.

Daarnaast kunnen de ervaringen van lhbtq+-personen en andere gemarginaliseerde groepen over de uitwerking van online omgevingen voor platformen van grote meerwaarde zijn. Juist deze groepen hebben door hun positie in de samenleving al vroeg hun toevlucht gezocht op het internet, bijvoorbeeld om gelijkgestemden te vinden. Deze personen zijn vaak technisch onderlegd en hebben een handigheid verworven om ook omgevingen die niet per se voor hen gebouwd zijn, naar hun handen te zetten (Gooding et al., 2023). Deze kennis kan helpen bij het verbeteren van online ervaringen voor alle gebruikers.

7. Verhoog capaciteit en verbeter ondersteuning menselijke contentmoderatie

Menselijke contentmoderatie blijft nodig, ook met de groeiende vraag naar AI-gebaseerde contentmoderatie (Gillespie, 2020). Contentmoderatoren werken vaak in onmenselijke omstandigheden. Er is meer capaciteit, betere arbeidsvoorwaarden en uitgebreidere training en ondersteuning van moderatoren nodig om de rechten van gebruikers én moderatoren te waarborgen. Voor groepen die in onze samenleving een gemarginaliseerde positie hebben, zijn daarnaast extra middelen nodig (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023). Ook de beschikbaarheid van moderatoren in andere talen dan Engels blijft problematisch voor platformen. Zo blijkt uit het *Transparency Report* van X uit april 2025 dat ze op dit moment geen contentmoderatoren in dienst hebben die Nederlands spreken (X, 2025).

AI-gestuurde contentmoderatie doet het risico op censuur vergroten. In hoofdstuk 5 halen we onderzoek aan dat waarschuwt voor een gebrek aan begrip voor satire, kritiek of andere relevante contexten die het systeem niet meekrijgt. Er is inmiddels een rijkdom aan suggesties beschikbaar om de kwaliteit van contentmoderatie te verbeteren, afkomstig van socialemediaonderzoekers en -ontwerpers zoals het werk van non-profitorganisatie New Public (New Public, 2021) of wetenschappers als hoogleraar Sarah T. Roberts die de vraag opwerpen of contentmoderatie überhaupt mogelijk is op platformen die door miljarden mensen wereldwijd gebruikt worden (Stackpole, 2022). Ook is er veel te leren van parallellen in de offline wereld, zoals van het deurbeleid dat nachtclubs hanteren om een inclusieve en veilige sfeer te creëren.

Figuur 11 Handelingsopties voor huidige online omgevingen samengevat



© Rathenau Instituut

8.2 **Systeemverandering voor een inclusiever landschap van online omgevingen**

De afname van pluriformiteit en de machtsconcentratie bij een klein aantal technologiebedrijven zorgen ervoor dat ontwerpkeuzes die zij maken, directe gevolgen hebben voor miljoenen gebruikers. Dat beperkt zeggenschap voor gebruikers en maakt het moeilijk om alle randvoorwaarden voor inclusieve online omgevingen te realiseren.

Deze constatering vraagt om meer dan optimalisatie binnen bestaande kaders. Voor het realiseren van inclusieve online omgevingen is het aan te bevelen ook na te denken over systeemverandering: een herinrichting van het landschap van online

omgevingen, waarin alternatieve ideeën voor verdienmodellen, visie en governance daadwerkelijk ruimte krijgen. Daarbij gaat het niet om één ideale omgeving, maar om het mogelijk maken van een divers ecosysteem aan online ruimtes waarin publieke waarden centraal staan.

Het past bij de rol van de overheid om de voorwaarden te scheppen voor een online landschap van omgevingen waarin burgers, maatschappelijke organisaties en bedrijven zich vrij en veilig kunnen begeven. Ons Ontwerpkeuzemodel online omgevingen (hoofdstuk 5) laat zien dat dit vraagt om keuzes op verschillende niveaus, van verdienmodel tot algoritmische selectie en gebruikersinterface.

De onderstaande aanbevelingen zijn bedoeld om deze systeemverandering te ondersteunen. Ze zijn voornamelijk gericht aan politici en overheden en vormen een uitnodiging tot politieke en maatschappelijke dialoog. Tegelijkertijd kunnen ook beheerders van online omgevingen bijdragen aan deze omslag bijvoorbeeld door te ontwerpen vanuit de marges: met de ervaringen en behoeften van gemarginaliseerde groepen als vertrekpunt.

We doen drie aanbevelingen voor overheden en twee voor beheerders van online omgevingen om bij te dragen aan systeemverandering voor een inclusiever landschap van online omgevingen. We lopen ze hieronder langs.

8.2.1 Overheden

8. Overweeg ingrijpen in verdienmodel, governance en dataverzameling

Alhoewel eenduidige oplossingen niet voorhanden zijn, laat dit onderzoek zien dat ontwerpkeuzes bovenstrooms, uiteindelijk grote invloed hebben op gebruikerservaringen benedenstrooms. Sturende ontwerpprincipes bovenstrooms maken andere ontwerpkeuzes benedenstrooms waarschijnlijker. Denk aan verslavende ontwerpelementen als eindeloos scrollen, of het tracken van gebruikers. Het verdient dus de overweging om niet blind te staren op louter interventies in de gebruikersinterface en manieren van dataverzameling, zoals nu vaak gebeurt, maar ook te kijken naar fundamenteeler ingrijpen in de sturende ontwerpprincipes achter online omgevingen.

De Digital Fairness Act die naar verwachting binnen Europa ontwikkeld zal worden, biedt kansen om het verslavende verdienmodel van platformen aan te pakken (Armangau, 2025). Platformen die niet georganiseerd zijn rondom explosieve content, komen ook ten bate van groepen die online veel haat ondervinden. Het verdient de overweging om in de totstandkoming van de Digital Fairness Act dus niet alleen aan te sturen op aanpassingen in gebruikersinterface, maar ook op

aanpassingen bovenstrooms. Een verkenning van alternatieve verdienmodellen, naast verdienen aan advertentie-inkomsten en abonnementen, zou behulpzaam zijn om de ontwikkeling van bestaande en nieuwe platformen bij te kunnen sturen.

De Tweede Kamer kan dus overwegen om bij de Digital Fairness Act niet alleen aan te sturen op aanpassingen in gebruikersinterface, maar ook bovenstrooms op het gebied van governance en verdienmodellen achter online omgevingen.

Het Rathenau Instituut onderzocht op verzoek van de Tweede Kamer in het rapport *De prijs van gratis internet* alternatieven voor het grootschalig volgen van gebruikers voor persoonlijke advertenties (Rathenau Instituut, 2025b). De uitkomsten en aanbevelingen van dat rapport kunnen voor de Kamer het startpunt volgen voor het inzetten op andere verdienmodellen op het internet en het stimuleren van internationale samenwerking op dit gebied.

9. Voer politiek en publiek debat over digitale publieke infrastructuur

In het streven naar digitale autonomie is er binnen Europa groeiende aandacht voor de ontwikkeling van alternatieven voor kritieke digitale diensten. Daarbij krijgt het idee van de digitale publieke infrastructuur (DPI) aandacht. Tegelijkertijd waarschuwen wetenschappers, zoals van het AI Now Institute, voor een te technische of instrumentele invulling van de digitale publieke infrastructuur (Warso, 2024). Zij benadrukken dat digitalisering geen doel op zich mag worden en dat het debat moet verschuiven naar het centraal stellen van publieke waarden. Het zouden infrastructuren moeten zijn die publiek en maatschappelijk leven in publieke ruimtes ondersteunen, door toegang tot informatie, interoperabiliteit en publieke governance en eigenaarschap.²⁸

Ook in Nederland leeft het debat. Organisaties als PublicSpaces en Waag Futurelab werken aan publieke waarden als uitgangspunt voor de vormgeving van digitale omgevingen. Internationale projecten zoals Civic Signals van New Public en Feminist UX of AI van het Nederlandse AIxDesign laten zien dat andere ontwerpprincipes mogelijk zijn, gericht op collectieve zeggenschap, inclusiviteit en transparantie (New Public, 2021; Piet, 2024).²⁹

De overheid kan deze bestaande kennis benutten, samenbrengen en het publieke gesprek aanjagen over hoe publieke digitale ruimtes eruit kunnen zien en welke rol burgers, bedrijven, maatschappelijk middenveld en overheden daarin hebben. Daarnaast kunnen ze in Europees verband aandringen op financiering en

²⁸ Definitie vrij naar Ethan Zuckerman (Zuckerman, 2020).

²⁹ In de prototypes van Feminist UX of AI worden vragen opgeworpen over hoe AI nu wordt toegepast bij socialemediaplatformen. Wat als je bijvoorbeeld sociale media door de ogen van iemand anders algoritme zou kunnen zien? Of wat als mensen zelf zouden kiezen op basis waarvan het algoritme geoptimaliseerd zou moeten worden? Zie voor meer informatie: <https://feminist-ux-of-ai.super.site/>.

ontwikkeling, bijvoorbeeld geïnspireerd op het Duitse Sovereign Tech Fund. Dat vraagt om een langetermijnstrategie die afwijkt van het huidige projectmatige en versnipperde Europese financieringsmodel.

10. Stimuleer een decentraal en interoperabel landschap van online omgevingen

Bij decentrale omgevingen komt de controle niet meer bij één partij te liggen, maar is de controle verspreid over verschillende onafhankelijke servers. Dat is belangrijk voor de autonomie en controle van gebruikers. Dankzij open standaarden kunnen gebruikers vervolgens communiceren via verschillende decentrale omgevingen. Dat heet de *fediverse*. Via multilaterale fora en standaardenorganisaties kan de ontwikkeling van decentrale online omgevingen bevorderd worden. Dat kunnen overheden doen door open standaarden te financieren, zoals het AT protocol (ontwikkeld door Bluesky) en ActivityPub (gebruikt voor federatieve sociale netwerken zoals Mastodon), en in gesprek te gaan met organisaties als Social Web Foundation, die de doorontwikkeling van de fediverse stimuleren.

Met interoperabiliteit ontstaat ruimte voor nieuwe platformen en wordt het veel gemakkelijker voor gebruikers om te kiezen voor platformen die aan hun wensen voldoen, zonder volgers en contacten te verliezen. De Digitale marktenverordening (DMA) stelt interoperabiliteitseisen aan berichtendiensten in artikel 7, maar nog niet aan andere online omgevingen, zoals sociale mediaplatformen. Verschillende organisaties, waaronder de economische denktank Bruegel, raden aan om die interoperabiliteitseisen uit te breiden om burgers beter gemakkelijker te laten overstappen (Fiona M. Scott Morton, 2024). Overweeg dus om artikel 7 in de herziening van de Digitale marktenverordening te verbreden naar andere online omgevingen.

De overheid kan controle en autonomie van gebruikers stimuleren door zowel zorg te dragen voor alternatieve online omgevingen als voor het behoud van het zogenoemde semantische web (het internet als een groot web van verschillende naar elkaar linkende websites, doorzoekbaar met behulp van zoekmachines). In hoofdstuk 5 lieten we zien dat socialemediaplatformen, maar ook zoekmachines door de inzet van AI, het steeds lastiger maken voor gebruikers om te klikken op externe links. Daardoor worden mensen binnen één omgeving gehouden. Dat ondermijnt de principes van het open web en draagt bij aan de afname van pluriformiteit van online omgevingen.

Daarnaast kunnen overheden het goede voorbeeld geven door zelf gebruik te maken van decentrale online omgevingen en zo de drempel voor overstap door anderen verlagen. Ook kan de overheid publieke en private organisaties aanmoedigen om deze standaarden te gebruiken en onderzoek naar nieuwe

decentrale technologieën ondersteunen. In de publicatie *Handelingsopties voor digitale autonomie* (2025c) gaat het Rathenau Instituut dieper in op het stimuleren van alternatieven voor bigtechplatformen.

8.2.2 Beheerders van online omgevingen

11. Gebruik ervaringen van gemarginaliseerde groepen bij herontwerp van online omgevingen

Ons onderzoek laat zien dat in plaats van zogenoemde *edge cases* de ervaringen van groepen waarvoor technologie vaak niet ontworpen wordt juist essentiële bronnen van inzicht zijn in hoe technologie werkt. Platformen dienen ook deze gebruikers serieus te nemen en te leren van hun ervaringen bij het maken van ontwerpkeuzes. Door te beginnen bij ervaringen van groepen waarvoor het meeste op het spel staat, krijgen ontwerpers en beheerders van online omgevingen een diepgaand beeld van de impact van een maatregel of functionaliteit.

Om online omgevingen inclusiever te maken, zullen beheerders van online omgevingen hun ontwerpprincipes op het gebied van verdienmodel, visie en governance moeten heroverwegen. De randvoorwaarden uit dit onderzoek bieden hiervoor aanknopingspunten. Voor de ene persoon betekent veiligheid iets anders dan voor de andere. Juist daarom is *design from the margins* essentieel.

Beheerders van online omgevingen moeten rekening houden met de risico's die bijvoorbeeld identiteit- en verificatiebeleid kunnen opleveren vanuit inclusieperspectief. Dit rapport laat zien hoe authentiek naambeleid kan bijdragen aan uitsluiting. Ook het kritisch bekijken van beleid rondom anonimiteit en pseudonimiteit past bij het toewerken naar inclusieve online omgevingen. Beheerders kunnen leren van de speculatieve ontwerpen die we hebben ontwikkeld en gepresenteerd in hoofdstuk 6.

12. Vergroot de zeggenschap van gebruikers

De Europese digitaaldienstenverordening schrijft voor dat gebruikers moeten begrijpen waarom ze welke content te zien krijgen en minimaal één optie moeten krijgen voor een niet-gepersonaliseerde tijdlijn. Bij gebruik van de gepersonaliseerde tijdlijn is inzicht in algoritmes die content aanbevelen voor gebruikers nog oppervlakkig (Reviglio & Fabbri, 2024). Platformen zouden hun expertise op het gebied van *user experience* kunnen benutten en samen met onderzoekers, maatschappelijk middenveld, en gebruikersgroepen interventies ontwerpen en testen om autonomie en controle binnen online omgevingen betekenisvol te laten zijn (McCrosky et al., 2023).

Passend bij de roep om meer zeggenschap kan worden ingezet op een grote mate van zelfbestuur van online omgevingen. Een praktijkvoorbeeld daarvan is Wikipedia. Duizenden vrijwilligers modereren wereldwijd de inhoud en handhaven gezamenlijk opgestelde regels. De besluitvorming is deliberatief en transparant: discussies, stemmingen en wijzigingen zijn openbaar en doorzoekbaar. Wanneer mensen gedeeld eigenaar zijn, wordt de legitimiteit van die regels bovendien groter (Zuckerman & Rajendra-Nicolucci, 2023). De bereidheid als gebruiker een online omgeving te ondersteunen en te versterken, bijvoorbeeld via contentmoderatie, is dan ook groter.

Figuur 12 Handelingsopties voor een systeemverandering samengevat



9 Literatuurlijst

ADL. (2019). *Online Hate and Harassment: The American Experience*. ADL.
https://www.adl.org/resources/report/online-hate-and-harassment-american-experience?_ga=2.98532823.919487119.1749650318-792185444.1749650318

Ai, Q., Song, Y., & Zhan, N. (2023). Creative compliance and selective visibility: How Chinese queer uploaders performing identities on the Douyin platform. *Media, Culture & Society*, 016344372311743. <https://doi.org/10.1177/01634437231174345>

Akiwowo, S. (2022). *How to Stay Safe Online: A digital self-care toolkit for developing resilience and allyship*. Penguin UK.

Amnesty International. (z.d.). What is online violence? *Amnesty International*. Geraadpleegd 19 juni 2025, van <https://www.amnesty.org/en/what-we-do/technology/online-violence/>

Anna, C. (2023, augustus 11). *LGBTQ+ people in Ethiopia blame attacks on their community on inciteful and lingering TikTok videos*. AP News.
<https://apnews.com/article/ethiopia-tiktok-lgbtq-threats-attacks-f4ace0e1968d6bad46bb05710feac5cf>

Appelman, N. (2023, oktober 31). *Research Report on Disparate Content Moderation—DSA Observatory*. <https://dsa-observatory.eu/2023/10/31/research-report-on-disparate-content-moderation/>

Armangau, R. (2025, november 4). EU Digital Fairness Act is for business as much as consumers, says justice commissioner. *Euronews*.
<https://www.euronews.com/next/2025/04/11/eu-digital-fairness-act-is-for-business-as-much-as-consumers-says-justice-commissioner>

Autoriteit Persoonsgegevens. (2024, december 30). *Het belang van privacy | Autoriteit Persoonsgegevens*. AP.
<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/basis-avg/privacy-en-persoonsgegevens/het-belang-van-privacy>

Ben Chikha, F. (2021). *Combating rising hate against LGBTI people in Europe*. PACE. <https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=29418&lang=en>

Ben Chikha, F. (2022). *Combating rising hate against LGBTI people in Europe*. Parliamentary Assembly. <https://pace.coe.int/en/files/29712/html>

Benjamin, R. (2019). *Race after technology: Abolitionist tools for the new Jim code*. Polity.

Booth, R. (2025, januari 8). Revisions of 'hateful conduct': What users can now say on Meta platforms. *The Guardian*.
<https://www.theguardian.com/technology/2025/jan/08/permitted-hateful-conduct-what-users-can-now-say-on-meta-platforms>

boyd, danah. (2014). *It's complicated: The social lives of networked teens*. Yale University Press.

Brammer, K., Klijn, A., Kruis, T., van den Berg, K., Pijpers, Roos, Joemmanbaks, F., van der Hoeve, R., & van Werkhoven, J. (2024). *Lhbtqia+-monitor 2024*. Movisie.

Brandtzaeg, P. B., & Lüders, M. (2018). Time Collapse in Social Media: Extending the Context Collapse. *Social Media + Society*, 4(1), 2056305118763349.
<https://doi.org/10.1177/2056305118763349>

Bury, R. (2017). Technology, fandom and community in the second media age. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, 23(6), 627-642. <https://doi.org/10.1177/1354856516648084>

Car, P., & Immenkamp, B. (2025). Hate speech: Comparing the US and EU approaches. *European Parliament*.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2024, oktober 11). *Hoeveel LHBTQIA personen telt Nederland?* [Webpagina]. Centraal Bureau voor de Statistiek.
<https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/statistische-trends/2024/hoeveel-lhbtqia-personen-telt-nederland?-onepage=true>

Chalklen, C., & Anderson, H. (2017). Mothering on Facebook: Exploring the Privacy/Openness Paradox. *Social Media + Society*, 3(2), 2056305117707187.
<https://doi.org/10.1177/2056305117707187>

Chapman, P. (2025, januari 9). *Advancing Platform Accountability: The Promise and Perils of DSA Risk Assessments*. Tech Policy Press.
<https://techpolicy.press/advancing-platform-accountability-the-promise-and-perils-of-dsa-risk-assessments>

Chayka, K. (2023, oktober 9). Why the Internet Isn't Fun Anymore. *The New Yorker*.
<https://www.newyorker.com/culture/infinite-scroll/why-the-internet-isnt-fun-anymore>

Cho, A. (2018). Default publicness: Queer youth of color, social media, and being outed by the machine. *New Media & Society*, 20(9), 3183-3200.
<https://doi.org/10.1177/1461444817744784>

Cloudflare. (2023, december 12). *From Google to Generative AI: Ranking top Internet services in 2023*. The Cloudflare Blog. <https://blog.cloudflare.com/radar-2023-year-in-review-internet-services>

Committee of Ministers EU. (2010). *CM/Rec(2010)5*. CM/Rec(2010)5 - Recommendation of the Committee of Ministers to member states on measures to combat discrimination on grounds of sexual orientation or gender identity (Adopted by the Committee of Ministers on 31 March 2010 at the 1081st meeting of the Ministers' Deputies).
[https://search.coe.int/cm/#{%22CoEIdentifier%22:\[%2209000016805cf40a%22\],%22sort%22:\[%22CoEValidationDate%20Descending%22\]}](https://search.coe.int/cm/#{%22CoEIdentifier%22:[%2209000016805cf40a%22],%22sort%22:[%22CoEValidationDate%20Descending%22]})

Council of Europe. (2022). *Recommendation on Combating Hate Speech*.
<https://www.coe.int/en/web/combating-hate-speech/recommendation-on-combating-hate-speech>

Cover, R. (2012). Performing and undoing identity online: Social networking, identity theories and the incompatibility of online profiles and friendship regimes. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, 18(2), 177-193. <https://doi.org/10.1177/1354856511433684>

Dame-Griff, A. (2023). *The two revolutions: A history of the transgender internet*. New York University Press. <https://doi.org/10.18574/nyu/9781479818327.001.0001>

Davis, J. L., & Chouinard, J. B. (2016). Theorizing Affordances: From Request to Refuse. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 36(4), 241-248.
<https://doi.org/10.1177/0270467617714944>

De|Center. (2025). *Design from the Margins: A Methodology to De-weaponize Tech. Discussion draft*. De|Center.
<https://static1.squarespace.com/static/65c3888a0b958472b053a664/t/67ed8f90065c4360154e4371/1743622035643/Discussion+draft+-+Methodology+to+De-weaponize+Tech+-+FOR+PUB+-+Apr+2+update.pdf>

Deubener, J., Velamuri, V. K., & Schneckenberg, D. (2016). *A typology of freemium business models for mobile applications*.

DeVito, M. A., Walker, A. M., & Birnholtz, J. (2018). 'Too Gay for Facebook': Presenting LGBTQ+ Identity Throughout the Personal Social Media Ecosystem. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 2(CSCW), 44:1-44:23. <https://doi.org/10.1145/3274313>

Doctorow, C. (2023). *The internet con: How to seize the means of computation*. Verso.

Driscoll, K. (2022a). *The Modern World: A Prehistory of Social Media* (First Edition). Yale University Press.

Driscoll, K. (2022b, mei 17). *The Internet Origin Story You Know Is Wrong*. <https://www.wired.com/story/internet-origin-story-bbs/>

Edelman, B., Luca, M., & Svirsky, D. (2017). Racial Discrimination in the Sharing Economy: Evidence from a Field Experiment. *American Economic Journal: Applied Economics*, 9(2), 1-22. <https://doi.org/10.1257/app.20160213>

EDRi. (2024, september 16). Open letter: The dangers of age verification proposals to fundamental rights online. *European Digital Rights (EDRi)*. <https://edri.org/our-work/open-letter-the-dangers-of-age-verification-proposals-to-fundamental-rights-online/>

European Union Agency for Fundamental Rights (Red.). (2023). *Online content moderation: Current challenges in detecting hate speech*. Publications Office. <https://doi.org/10.2811/332335>

Fiona M. Scott Morton. (2024). *It's time for the European Union to rethink personal social networking* [Bruegel]. Bruegel. <https://www.bruegel.org/policy-brief/its-time-european-union-rethink-personal-social-networking>

Fischer, S. (2023, oktober 3). *Musk: X deemphasizes links and prefers long-form posts*. Axios. <https://www.axios.com/2023/10/03/musk-x-links-long-form>

Fox, J., & Ralston, R. (2016). Queer identity online: Informal learning and teaching experiences of LGBTQ individuals on social media. *Computers in Human Behavior*, 65, 635-642. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.06.009>

Friedman, E. J. (2007). Lesbians in (cyber)space: The politics of the internet in Latin American on- and off-line communities. *Media, Culture & Society*, 29(5), 790-811. <https://doi.org/10.1177/0163443707080538>

Gillespie, T. (2019). *Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media*. Yale University Press.
<https://doi.org/10.12987/9780300235029>

Gillespie, T. (2020). Content moderation, AI, and the question of scale. *Big Data & Society*, 7(2), 2053951720943234. <https://doi.org/10.1177/2053951720943234>

Gillespie, T. (2022). Do Not Recommend? Reduction as a Form of Content Moderation. *Social Media + Society*, 8(3), 205630512211175.
<https://doi.org/10.1177/2056305122111752>

GLAAD. (2023, juni 15). *2023 Social Media Safety Index | GLAAD*.
<https://glaad.org/publications/social-media-safety-index-2023/>

GLAAD. (2024, mei 21). *2024 Social Media Safety Index*. 2024 Social Media Safety Index. <https://glaad.org/smsi/social-media-safety-index-2024/>

Golumbia, D. (2024). *Cyberlibertarianism: The right-wing politics of digital technology*. University of Minnesota Press.

Gooding, A. R., Zaman, B. A., Harrell, S. J., Collins, S., Abelson, M. J., & Anderson-Nathe, B. (2023). Situated agency: How LGBTQ youth navigate and create queer(ed) space. *Journal of LGBT Youth*, 20(3), 524-544.
<https://doi.org/10.1080/19361653.2022.2089430>

Gorwa, R., Binns, R., & Katzenbach, C. (2020). Algorithmic content moderation: Technical and political challenges in the automation of platform governance. *Big Data & Society*, 7(1), 2053951719897945.
<https://doi.org/10.1177/2053951719897945>

Grosser, B. (z.d.). *Minus*. Geraadpleegd 9 juni 2025, van
<https://bengrosser.com/projects/minus/>

Haimson, O. L., Dame-Griff, A., Capello, E., & Richter, Z. (2021). Tumblr was a trans technology: The meaning, importance, history, and future of trans technologies. *Feminist Media Studies*, 21(3), 345-361.
<https://doi.org/10.1080/14680777.2019.1678505>

Hanckel, B., Vivienne, S., Byron, P., Robards, B., & Churchill, B. (2019). 'That's not necessarily for them': LGBTIQ+ young people, social media platform affordances and identity curation. *Media, Culture & Society*, 41(8), 1261-1278.
<https://doi.org/10.1177/0163443719846612>

Hartmann, D., Oueslati, A., Staufer, D., Pohlmann, L., Munzert, S., & Heuer, H. (2025). Lost in Moderation: How Commercial Content Moderation APIs Over- and Under-Moderate Group-Targeted Hate Speech and Linguistic Variations. *Proceedings of the 2025 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1-26. <https://doi.org/10.1145/3706598.3713998>

Helmond, A. (2015). The Platformization of the Web: Making Web Data Platform Ready. *Social Media + Society*, 1(2), 205630511560308.
<https://doi.org/10.1177/2056305115603080>

Holpuch, A. (2015, december 15). Facebook adjusts controversial 'real name' policy in wake of criticism. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/us-news/2015/dec/15/facebook-change-controversial-real-name-policy>

Jiang, J. A., Nie, P., Brubaker, J. R., & Fiesler, C. (2023). A Trade-off-centered Framework of Content Moderation. *ACM Trans. Comput.-Hum. Interact.*, 30(1), 3:1-3:34. <https://doi.org/10.1145/3534929>

Kastelein, Ceronne. (2021). *Inclusie en diversiteit: Wat, waarom en hoe?* Movisie.
https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2021-05/essay_inclusie_diversiteit_0.pdf

Kearns, S. (2014). Working reflexively with ethical complexity in narrative research with disadvantaged young people. *Qualitative Social Work*, 13(4), 502-521.
<https://doi.org/10.1177/1473325013502067>

Kender, K., & Spiel, K. (2025). Social Media as Marginalisation Machine: The Trans Desire for Solidarity Spaces. *Proceedings of the 2025 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1-17. <https://doi.org/10.1145/3706598.3713136>

Kitzie, V. (2019). "That looks like me or something i can do": Affordances and constraints in the online identity work of US LGBTQ+ millennials. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 70(12), 1340-1351.
<https://doi.org/10.1002/asi.24217>

Klassen, S., Kingsley, S., McCall, K., Weinberg, J., & Fiesler, C. (2021). More than a Modern Day Green Book: Exploring the Online Community of Black Twitter. *Proc. ACM Hum.-Comput. Interact.*, 5(CSCW2), 458:1-458:29.

<https://doi.org/10.1145/3479602>

Knibbs, K. (2025). Meta Now Lets Users Say Gay and Trans People Have 'Mental Illness'. *Wired*. <https://www.wired.com/story/meta-immigration-gender-policies-change/>

Kruse, L. M., Norris, D. R., & Flinchum, J. R. (2018). Social Media as a Public Sphere? Politics on Social Media. *The Sociological Quarterly*.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00380253.2017.1383143>

Lacroix, C. (2024). *Freedom of expression and assembly of LGBTI people in Europe*. <https://pace.coe.int/en/files/33413/html>

Light, B., Burgess, J., & Duguay, S. (2018). The walkthrough method: An approach to the study of apps. *New Media & Society*, 20(3), 881-900.

<https://doi.org/10.1177/1461444816675438>

LinkedIn. (2025, juni). *Verifications on your LinkedIn profile*. LinkedIn Help.

<https://www.linkedin.com/help/linkedin/answer/a1359065>

Loutfi, B., Dermul, M., & Dorjbayar, A. (2020, augustus 18). *Chatgroep die holebi's viseert, is niet enige die oproept tot haat en geweld: 'Er bestaan er tientallen bij ons'* | VRT NWS: nieuws. VRTNWS.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/17/chatgroepen-die-aanzetten-tot-homohaaten-geweld-tegen-lgbt-s/>

Lum, K., & Lazovich, T. (2023, september 13). *The Myth of The Algorithm: A system-level view of algorithmic amplification*. <http://knightcolumbia.org/content/the-myth-of-the-algorithm-a-system-level-view-of-algorithmic-amplification>

Markham, A. (2021). The limits of the imaginary: Challenges to intervening in future speculations of memory, data, and algorithms. *New Media & Society*, 23(2), 382-405. <https://doi.org/10.1177/1461444820929322>

Marwick, A. E., & boyd, danah. (2014). *New Media & Society*, 16(7), 1051-1067.

<https://doi.org/10.1177/1461444814543995>

- Marwick, A. E., & boyd, danah. (2011). I tweet honestly, I tweet passionately: Twitter users, context collapse, and the imagined audience. *New Media & Society*, 13(1), 114-133. <https://doi.org/10.1177/1461444810365313>
- Masnick, M. (2019, november 20). *Masnick's Impossibility Theorem: Content Moderation At Scale Is Impossible To Do Well*. Techdirt. <https://www.techdirt.com/2019/11/20/masnicks-impossibility-theorem-content-moderation-scale-is-impossible-to-do-well/>
- McCrosky, J., O'Carroll, T., Sinderson, C., & Szymielewicz, K. (2023). *Prototyping User Empowerment: Towards DSA-compliant recommender systems*. Panoptikon Foundation. https://panoptikon.org/sites/default/files/2023-11/peoplevsbigtech_panoptikon_prototyping-empowerment_brief_20112023.pdf
- McKenna, K. Y. A., & Bargh, J. A. (1998). Coming out in the age of the Internet: Identity 'demarginalization' through virtual group participation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(3), 681-694. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.75.3.681>
- McLean, N. (2014). *Marginalised desires and the internet* | GenderIT.org. Genderitorg. <https://genderit.org/articles/marginalised-desires-and-internet>
- Mehra, B., Merkel, C., & Bishop, A. P. (2004). The internet for empowerment of minority and marginalized users. *New Media & Society*, 6(6), 781-802. <https://doi.org/10.1177/146144804047513>
- Meta. (2024, november 12). Facebook and Instagram to Offer Subscription for No Ads in Europe. *Meta Newsroom*. <https://about.fb.com/news/2024/11/facebook-and-instagram-to-offer-subscription-for-no-ads-in-europe/>
- Monea, A. (2023). *The Digital Closet: How the Internet Became Straight*. MIT Press.
- Nakamura, L. (2002). Menu-Driven Identities: Making Race Happen Online. In *Cybertypes*. Routledge.
- New Public. (2021). *Our Civic Signals research*. New Public. <https://newpublic.org/signals>
- Nijssen, T., & Koning, M. de. (2024, december 13). Sociale media verbieden lost niets op, zegt hoogleraar. 'Kijk wat het probleem is en los dát op'. *NRC*. <https://www.nrc.nl/nieuws/2024/12/13/sociale-media-verbieden-lost-niets-op-zegt-hoogleraar-dwing-platformen-veilig-te-zijn-voor-kinderen-a4876442>

Ohlheiser, A. W. (2022). *Anti-abortion activists are collecting the data they'll need for prosecutions post-Roe*. MIT Technology Review.
[https://www.technologyreview.com/2022/05/31/1052901/anti-abortion-activists-are-collecting-the-data-theyll-need-for-prosecutions-post-roe/](https://www.technologyreview.com/2022/05/31/1052901/anti-abortion-activists-are-collecting-the-data-theyll-need-for-prosecutions-post-ro/)

O'Reilly, T. (2005, september 30). *What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*.
<https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>

Parham, J. (2024). Blacksky Is Nothing Like Black Twitter—And It Doesn't Need to Be. *Wired*. <https://www.wired.com/story/blacksky-is-nothing-like-black-twitter/>

Parliamentary Assembly of the Council of Europe. (2024). *Freedom of expression and assembly of LGBTI people in Europe* (Report Doc. 15953). Committee on Equality and Non-Discrimination. <https://pace.coe.int/en/files/34006>

Piet, N. (2024). *[Feminist UX of AI]*. [Feminist UX of AI]. <https://feminist-ux-of-ai.super.site>

Pinto, C. (2024, april 29). The long-gone joyful randomness of the internet: An interview with Daniel Pianetti, co-founder of Are.na. *The Hmm*.
<https://thehmm.nl/the-long-gone-joyful-randomness-of-the-internet-an-interview-with-daniel-pianetti-co-founder-of-are-na/>

Plan International. (2021). *The Truth Gap: How misinformation and disinformation online affect the lives, learning and leadership of girls and young women*.
https://www.planinternational.nl/uploaded/2021/09/The-Truth-Gap_-report_Plan-International_Report_State-of-the-Worlds-Girls-2021.pdf?x96879

Pluralistic: Tiktok's enshittification (21 Jan 2023) – Pluralistic: Daily links from Cory Doctorow. (2023, februari 27). <https://pluralistic.net/2023/01/21/potemkin-ai/>

Powell, A., Scott, A. J., & Henry, N. (2020). Digital harassment and abuse: Experiences of sexuality and gender minority adults. *European Journal of Criminology*, 17(2), 199-223. <https://doi.org/10.1177/1477370818788006>

Quintais, J. P., Appelman, N., & Ó Fathaigh, R. (2023). Using Terms and Conditions to apply Fundamental Rights to Content Moderation. *German Law Journal*, 24(5), 881-911. <https://doi.org/10.1017/glj.2023.53>

Raad van de Europese Unie. (2023). *Internationale Dag tegen homofobie, transfobie en bifobie: Verklaring van de hoge vertegenwoordiger namens de Europese Unie*. 2023 Social Media Safety Index.
<https://www.consilium.europa.eu/nl/press/press-releases/2023/05/16/international-day-against-homophobia-biphobia-and-transphobia-statement-by-the-high-representative-on-behalf-of-the-european-union/>

Rajendra-Nicolucci, E. C., & Zuckerman, E. (2021). *An Illustrated Field Guide to Social Media*.

Rathenau Instituut. (2017). *Human Rights in the Robot Age: Challenges arising from the use of robotics, artificial intelligence, and virtual and augmented reality*. Den Haag.

Rathenau Instituut. (2021). *Online Ontspoord. Een verkenning van schadelijk en immoreel gedrag op het internet in Nederland*. Den Haag. (auteurs: Huijstee, M. van, W. Nieuwenhuizen, M. Sanders, E. Masson en P. van Boheemen)
<https://www.rathenau.nl/nl/digitalisering/online-ontspoord>

Rathenau Instituut. (2025a). *Achter de macht van big tech. Van digitale afhankelijkheid naar digitale autonomie*. Den Haag. (auteurs: van Eeden, Q., Karstens, B., Roolvink, S., & van Huijstee, M.).

Rathenau Instituut. (2025b). *De prijs van gratis internet. Richtingen voor toekomstig online-trackingbeleid*. (auteurs: Das, D., Wals, F., Hijstek, B., Lagendijk, V., & Kool, L., m.m.v. Gerritsen, J. & Nieuwenhuizen, W.)

Rathenau Instituut. (2025c). *Handelingsopties voor digitale autonomie*. Den Haag. (auteurs: van Eeden, Q., Karstens, B., & van Huijstee, M.)

Reviglio, U., & Fabbri, M. (2024, november 22). *The Regulation of Recommender Systems Under the DSA: A Transition from Default to Multiple and Dynamic Controls?* [DSA Observatory]. <https://dsa-observatory.eu/2024/11/22/the-regulation-of-recommender-systems-under-the-dsa-a-transition-from-default-to-multiple-and-dynamic-controls/>

Rijksoverheid. (2025, april 8). Wat is digitale inclusie? [Webpagina]. *Digitale Overheid*. <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/digitale-inclusie/wat-is-digitale-inclusie/>

- Rijnierse, N. (2018, september 1). *Lhbt'ers zetten vraagtekens bij filterbeleid Youtube*. Het Parool. <https://www.parool.nl/kunst-media/lhbt-ers-zetten-vraagtekens-bij-filterbeleid-youtube~be77c9eb/>
- Riley, C. (2020). Unpacking interoperability in competition. *Journal of Cyber Policy*, 5(1), 94-106. <https://doi.org/10.1080/23738871.2020.1740754>
- Roose, K. (2018, december 12). Is Tech Too Easy to Use? *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2018/12/12/technology/tech-friction-frictionless.html>
- Rutgers. (z.d.). Gender, genderidentiteit en biologisch geslacht. *Seksualiteit*. Geraadpleegd 19 juni 2025, van <https://seksualiteit.nl/onderwerpen/seksuele-en-genderdiversiteit/gender/>
- Scharlach, R., Hallinan, B., & Shifman, L. (2024). Governing principles: Articulating values in social media platform policies. *New Media & Society*, 26(11), 6658-6677. <https://doi.org/10.1177/14614448231156580>
- Schmitz, S. (2013). *Facebook's Real Name Policy*. 4, 190.
- Schneider, N., De Filippi, P., Frey, S., Tan, J. Z., & Zhang, A. X. (2021). Modular Politics: Toward a Governance Layer for Online Communities. *Proc. ACM Hum.-Comput. Interact.*, 5(CSCW1), 16:1-16:26. <https://doi.org/10.1145/3449090>
- Schultz, D. (2023, januari 22). 🧑🧑 Déjà vu, all over again. [Substack newsletter]. *New_Public*. <https://newpublic.substack.com/p/deja-vu-all-over-again>
- Southerton, C., Marshall, D., Aggleton, P., Rasmussen, M. L., & Cover, R. (2021). Restricted modes: Social media, content classification and LGBTQ sexual citizenship. *New Media & Society*, 23(5), 920-938. <https://doi.org/10.1177/1461444820904362>
- Staab, P., & Thiel, T. (2022). Social Media and the Digital Structural Transformation of the Public Sphere. *Theory, Culture & Society*, 39(4), 129-143. <https://doi.org/10.1177/02632764221103527>
- Stackpole, T. (2022, november 9). Content Moderation Is Terrible by Design. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2022/11/content-moderation-is-terrible-by-design>

Steeds, M., Clinch, S., Are, C., Brown, G., Dalton, B., Webster, L., Wilson, A., & Woolley, D. (2025). Queer Joy on Social Media: Exploring the Expression and Facilitation of Queer Joy in Online Platforms. *Proceedings of the 2025 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1-19.
<https://doi.org/10.1145/3706598.3713592>

Strand, C. (2024). Understanding Chilling Effects in Digital Spaces – A Study of Ugandan LGBT+ Advocacy in the Wake of the Draconian 2023 Anti-homosexuality Act. In W. Chigona, S. Kabanda, & L. F. Seymour (Red.), *Implications of Information and Digital Technologies for Development* (pp. 167-180). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-66982-8_12

Susskind, J. (2023). *The digital republic: Taking back control of technology*. Bloomsbury Publishing.

Temperman, J. (2022). Homofobe en transfobe haatuitingen onder het IVBPR en EVRM: Ontwikkelingen en reflecties. *Tijdschrift voor Religie, Recht en Beleid*, 13(1), 22-33. <https://doi.org/10.5553/TvRRB/187977842022013001003>

Tielemans, W., & Jansen, N. (2024). *Politie onderzoekt nieuwe 'bangalijs', Utrechts corps ontkent betrokkenheid leden*. NOS. <https://nos.nl/artikel/2514663-politie-onderzoekt-nieuwe-bangalijs-utrechts-corps-ontkent-betrokkenheid-leden>

Tokmetzis, D., & Martijn, M. (2019, mei 14). *Wetten genoeg om Facebook en YouTube aan banden te leggen, maar nergens gaan ze ver genoeg*. De Correspondent. <https://decorrespondent.nl/9486/wetten-genough-om-facebook-en-youtube-aan-banden-te-leggen-maar-nergens-gaan-ze-ver-genough/6c785778-9a0b-0d3f-0c52-9e6535b0dad5>

Treem, J. W., & Leonardi, P. M. (2013). Social Media Use in Organizations: Exploring the Affordances of Visibility, Editability, Persistence, and Association. *Annals of the International Communication Association*, 36(1), 143-189.
<https://doi.org/10.1080/23808985.2013.11679130>

Tufekci, Z. (2017). *Twitter and tear gas: The power and fragility of networked protest*. Yale University Press.

United Nations. (z.d.). *Hate speech and real harm*. United Nations; United Nations. Geraadpleegd 10 juni 2025, van <https://www.un.org/en/hate-speech/understanding-hate-speech/hate-speech-and-real-harm>

van der Nagel, E., & Frith, J. (2024). *Anonymity, pseudonymity, and the agency of online identity: Examining the social practices of r/Gonewild*. 183798 Bytes.

<https://doi.org/10.25916/SUT.26262989.V1>

van Dijck, J. (2013). *The culture of connectivity: A critical history of social media*. Oxford University Press.

van Dijk, R., Hofman, E., Ruiter, S., & Veerbeek, J. (2023, september 6). Lhbt+ers zijn steeds vaker doelwit van online haat – De Groene Amsterdammer. *De Groene Amsterdammer*. <https://www.groene.nl/voorbeeld/lhbt-ers-zijn-steeds-vaker-doelwit-van-online-haat>

Venema, T. (2024, april 25). *Desinformatie in alle kleuren van de regenboog*. Human site. <https://www.human.nl/medialogica/artikelen/desinformatie-in-alle-kleuren-van-de-regenboog>

Walker, E. (1995, augustus 1). We're Here, We're Queer, and Now We've Got Virtual Support. *Wired*, 2(11), 76.

Wamai, J. W., Kalume, M. C., Gachuki, M., & Mukami, A. (2023). *A new social contract for the social media platforms: Prioritizing rights and working conditions for content creators and moderators*. 12(1-2).

Wang, S. (2020). Calculating dating goals: Data gaming and algorithmic sociality on Blued, a Chinese gay dating app. *Information, Communication & Society*, 23(2), 181-197. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1490796>

Wantanasombut, A. (2024). *Thai Delivery Reimagined*. Institute for the Cooperative Economy. <https://ia800304.us.archive.org/0/items/thai-delivery-reimagined/ThaiDeliveryReimagined.pdf>

Warso, Z. (2024, oktober 15). XII. Toward Public Digital Infrastructure: From Hype to Public Value. *AI Now Institute*. <https://ainowinstitute.org/publications/xii-toward-public-digital-infrastructure-from-hype-to-public-value>

Wikipedia. (2025). In *Wikipedia*. <https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia&oldid=1293324342>

X. (2025). *DSA Transparency Report—April 2025*. <https://transparency.x.com/dsa-transparency-report-2025-april.html>

Yang, C.-C. (2000). The Use of the Internet Among Academic Gay Communities in Taiwan: An Exploratory Study. *Information, Communication & Society*, 3(2), 153-172. <https://doi.org/10.1080/13691180050123686>

YouTube. (z.d.). *About YouTube - YouTube*. Geraadpleegd 30 juni 2025, van <https://about.youtube/>

York, J. C. (2021, augustus 18). *How LGBTQ+ Content is Censored Under the Guise of 'Sexually Explicit'*. Electronic Frontier Foundation. <https://www.eff.org/deeplinks/2021/08/how-lgbtq-content-censored-under-guise-sexually-explicit>

Younes, R. (2023). "All This Terror Because of a Photo". *Human Rights Watch*. <https://www.hrw.org/report/2023/02/21/all-terror-because-photo/digital-targeting-and-its-offline-consequences-lgbt>

Zemni, Sami and Ben Yakoub, Joachim. (2018). Inclusieve maatschappij. In Dhont, Fred (Red.), *Gemeen.d* (pp. 57-70). Socius, Steunpunt Sociaal-Cultureel Volwassenenwerk. <https://socius.be/wp-content/uploads/2019/10/Gemeenddigitaal.pdf>

Zuboff, S. (2019). *The Age of Surveillance Capitalism*. Profile Books.

Zuckerman, E. (2020). *What is Digital Public Infrastructure?*

Zuckerman, E., & Rajendra-Nicolucci, C. (2023). From Community Governance to Customer Service and Back Again: Re-Examining Pre-Web Models of Online Governance to Address Platforms' Crisis of Legitimacy. *Social Media + Society*, 9(3), 20563051231196864. <https://doi.org/10.1177/20563051231196864>

Bijlage 1: geïnterviewde personen

Naam	Organisatie	Functie/expertise
Ankur Paliwal	Queerbeat (Indiaas journalistiek platform)	Journalist en ervaringsdeskundige
Anne Helmond	Universiteit Utrecht	Mediawetenschapper
Camela Logan Annette Moron Adam Bargroff Dan Hayden Tamy Guberek Vladimir Fleurima	Meta	Ontwerpers en onderzoekers bij Meta
Dia Kayyali	Freelance	Technologie en mensenrechtendeskundige, heeft enige tijd bij oversight board gewerkt
Elisa Lindinger	superrr lab	Medeoprichter superrr lab
Gizing Kalandi	Waag Futurelab	Ontwerper
Ingrid Hoofd	Universiteit Utrecht	Universitair Hoofddocent Media studies en gender studies
Jenny Janssen	Gemeente Tilburg	Beleidsmaker Inclusie
Jeroen Horvers	COC	Programmamanager LHBTI+ educatie
Jillian York	Electronic Frontier Foundation	Director of International Freedom of Expression bij de Electronic Frontier Foundation (EFF)
Lesley Macaya	Kanaal40	Mede-eigenaar inclusieve nachtclubs
Martha en Marie	Drip	Oprichters drip, feministische open source menstruatieapp
Milagros Miceli David Hartmann	Weizenbaum Institute	Onderzoek naar contentmoderatie, socioloog en computerwetenschapper
Nikki Soo Josh Robinson Thierry Marchand Alexander Jansen	TikTok	Harmful Content Public Policy Europe Public Policy & Product Public Policy & Gov. Rel. Manager NL Communications Manager NL
Perry Gits	Queer artiest/performer	Ervaringsdeskundige

Naam	Organisatie	Functie/expertise
Rhian Farnworth	Universiteit Utrecht	Platformontwerp in relatie tot gender en seksualiteit
Stefan Baack Solana Larsen	Mozilla Foundation	Onderzoekers Internet Health Report
Veronyka Gimenes	Código Não Binário	Oprichter Código Não Binário, organisatie voor digitale rechten
Will Windridge	Inner Circle	Marketeer
Yoel Roth	Matchgroup (eigenaar Tinder, Hinge, OkCupid)	Head of Trust & Safety bij Match Group

Bijlage 2: overzicht ontwerp sessies

Sessie	Doel	Uitkomst
Ontwerpsessie 1	Ontwerpopgave vaststellen	Eerste ervaringen lhbtq+-personen online opgehaald en ontwerpopgave vastgesteld
Ontwerpsessie 2	Meetlat voor inclusieve online omgevingen bepalen, strategieën bedenken om platformen inclusiever te maken, valkuilen voor het bereiken van inclusievere online omgevingen identificeren	Meetlat met wat mensen belangrijk vinden in online omgevingen Lijst van potentiële valkuilen Thema's voor wat wel en niet werkt voor lhbtq+-personen online
Ontwerpsessie 3	Gezamenlijk narratief ontwerpen van wat online omgevingen zouden moeten zijn Brainstormen over eerste onderzoeksresultaten (naar ontwerpkenmerken van huidige online omgevingen) op basis van literatuuronderzoek en een eerste <i>app walkthrough</i> naar de impact van platformontwerp op lhbtq+-personen	Thematische analyse van wat werkt en niet werkt online en wat mensen belangrijk vinden met eerste thema's die zichtbaar worden
Ontwerpsessie 4	Eerste prototypes valideren	Feedback op eerste prototypes rondom gebruikersgemak en beleving, controle over data en algoritmen, anonimiteit en veiligheid, verbinding tussen on- en offline, het claimen van ruimte.
Ontwerpsessie 5	Tweede set aan prototypes valideren Valideren of personages aanslaan	Feedback op nieuwe prototypes rondom veiligheid door anonimiteit, connecties maken, identiteit en zelfexpressie

Bijlage 4: tussenproduct krant

Figuur 14 Krant over inclusievere online omgevingen



Deze figuur toont een tussenresultaat van de vierde ontwerpessie. Het zijn verschillende pagina's van een krant waarin we visueel hebben gemaakt wat voor lhbtq+-personen belangrijk is binnen online omgevingen. De krant heeft uiteindelijk samen met andere tussenresultaten bijgedragen aan het ontwikkelen van de speculatieve prototypes van hoofdstuk 6. © Rathenau Instituut, Studio idiotēs

© Rathenau Instituut 2025

Verveelvoudigen en/of openbaarmaking van (delen van) dit werk voor creatieve, persoonlijke of educatieve doeleinden is toegestaan, mits kopieën niet gemaakt of gebruikt worden voor commerciële doeleinden en onder voorwaarde dat de kopieën de volledige bovenstaande referentie bevatten. In alle andere gevallen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Open Access

Het Rathenau Instituut heeft een open-accessbeleid. Rapporten, achtergrondstudies, wetenschappelijke artikelen, software worden vrij beschikbaar gepubliceerd. Onderzoeksgegevens komen beschikbaar met inachtneming van wettelijke bepalingen en ethische normen voor onderzoek over rechten van derden, privacy, en auteursrecht.

Contactgegevens

Anna van Saksenlaan 51
Postbus 95366
2509 CJ Den Haag
070-342 15 42
info@rathenau.nl
www.rathenau.nl

Bestuur van het Rathenau Instituut

Drs. Maria Henneman (voorzitter)
Prof. dr. Noelle Aarts
Prof. dr. Nynke van Dijk
Dr. Laurence Guérin
Dr. Radjesh Manna
Joep Munten MSc
Prof. dr. ir. Behnam Taebi (vice-voorzitter)
Drs. Kees Verhoeven

Secretaris van het bestuur:

Prof. dr. ir. Eefje Cuppen (directeur Rathenau Instituut)

Het Rathenau Instituut stimuleert de publieke en politieke meningsvorming over de maatschappelijke aspecten van wetenschap en technologie. We doen onderzoek en organiseren het debat over wetenschap, innovatie en nieuwe technologieën.

Rathenau Instituut