

### Laat de brutalen niet voordringen

(1) Een warm moment van erkenning, zo voelde het voor veel twitteraars<sup>1)</sup>. Ze kregen afgelopen week ineens een telefoontje van het Rapid Response Team (RRT) van de Sociale Verzekeringsbank (SVB), een instantie die werkt in opdracht van de overheid. “Doordat ik op Twitter bezig was, werd ik ineens gebeld”, meldden ze nadien trots op het online berichtenplatform. De blijdschap is begrijpelijk. De nood was hoog. De SVB had een flinke achterstand opgelopen bij de uitbetalingen van toeslagen waarmee circa tweehonderdduizend Nederlanders zelf hun zorg inkopen. Hierdoor kregen tienduizenden hulpverleners de afgelopen tijd hun geld niet. Op de sociale media brak onrust uit. Op Twitter was de hashtag #svb-alarm een weekend lang *trending topic*<sup>2)</sup>. De digitale golf van verontwaardiging leidde zelfs tot een Kamerdebat over de chaos met de uitbetalingen.

(2) Wie twittert, wordt gehoord. In het bedrijfsleven is dat heel gewoon. Gaat u maar eens kijken bij de afdeling webcare van een grote onderneming. Daar observeert men hoe het eigen merk het ‘doet’ op de sociale netwerken. Erupties van aandacht voor het merk zien de webcaremedewerkers terug in hun grafiekjes. Ze zoomen dan onmiddellijk in op de bron van de onrust en speuren naar herrieschoppers met ‘een hoge impact’. Deze impact hangt af van het aantal vrienden (Facebook), contacten (LinkedIn) of volgers (Twitter). Hoe meer digitale

verbindingen u heeft, des te belangrijker vinden bedrijven wat u online meldt. Heeft u minder dan vijfhonderd volgers op Twitter? Dan doet u er nauwelijks toe. Pas boven de duizend gaan ze op u letten en neemt de kans toe dat u snel antwoord krijgt. Bent u een BN’er met tien-, twintig- of wel honderdduizend volgers, dan weet u zeker dat u online op handen wordt gedragen. (3) Wat het bedrijfsleven al deed, doet de overheid nu dus ook. De SVB belt burgers omdat ze actief zijn op Twitter. Als het even kan, worden de problemen van de digitale klagers zo snel mogelijk opgelost. Niks mis mee, zo lijkt het. Mooi is dat de sociale media burgers bevrijden uit hun onmondigheid. Als een onderwerp leeft, kan eenieder met wat mazzel en een goede timing een effectieve campagne lanceren. De andere kant is dat de brutalen zich nu ook via de sociale media de wereld toe-eigenen. Wie kan bogen op een groot digitaal netwerk, wordt met egards behandeld, niet alleen door het bedrijfsleven maar ook door de overheid. Zo ontstaan ‘voordringkanalen’, waarschuwd een van mijn volgers. En hij heeft gelijk. (4) De maatschappelijke versplintering neemt zorgwekkende vormen aan, concludeerde het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) eind vorig jaar in zijn rapport *Vershil in Nederland*. Deze segmentatie hangt samen met verschillen in ‘hulpbronnen’ waaruit mensen putten. Het SCP onderscheidt vier van deze ‘kapitalen’: ten eerste persoons-

85 kapitaal (schoonheid, kracht en  
intelligentie); ten tweede economisch  
kapitaal (opleiding, inkomen en ver-  
mogen); ten derde cultureel kapitaal  
(taalgebruik, smaak en reputatie) en  
90 ten vierde sociaal kapitaal (netwer-  
ken).

**(5)** Het kapitaal dat mensen  
aanboren via de sociale media, is  
vooral cultureel en sociaal kapitaal.  
95 Maar de digitale media bieden ook  
extra mogelijkheden: een 'digitaal  
kapitaal'. En helaas zit dit nieuwe

kapitaal dan weer vooral bij de men-  
sen die al bulken van de andere kapi-  
100 talen. Het nieuwe digitale kapitaal is  
een kans voor de gewone man, maar  
het jaagt ook de maatschappelijke  
segmentatie aan. We willen mondige  
mensen, maar geen vooringkana-  
105 len voor de brutalen. Het is aan de  
overheid op de sociale media hierin  
het juiste midden te vinden; een  
belangrijke opdracht, urgent ook,  
zeker voor het RRT van de SVB.

*naar: Kees Kraaijeveld*

*uit: Vrij Nederland, 11 februari 2015*

*Kees Kraaijeveld is een columnist die vooral schrijft over economische  
onderwerpen.*

noot 1 twitteraars: mensen die een kort bericht sturen via het sociale medium Twitter

noot 2 *trending topic*: een onderwerp dat in een korte periode een van de meest genoemde  
onderwerpen op Twitter is

## Tekst 2 Laat de brutalen niet voordringen

---

In een tekst kunnen verschillende middelen worden gebruikt om het onderwerp van de tekst te introduceren.

- 1p 15 Welk middel wordt vooral gebruikt in alinea 1 van tekst 2?  
een beschrijving van een
- A actuele situatie
  - B concrete vraagstelling
  - C controversieel standpunt
  - D historische ontwikkeling

“Wie twittert, wordt gehoord.” (regel 27)

In alinea 2 wordt deze uitspraak verder toegelicht.

- 1p 16 Citeer uit alinea 2 de zin die deze toelichting het best samenvat.

“Niks mis mee, zo lijkt het.” (regels 59-60)

Deze zin suggereert dat er wel degelijk iets mis is.

- 1p 17 Leg uit wat er mis is volgens tekst 2.  
Geef antwoord in een of meer volledige zinnen en gebruik voor je antwoord niet meer dan 20 woorden.

In alinea 3 wordt de term ‘voordringkanalen’ geïntroduceerd.

- 1p 18 Leg uit op welke manier sociale media kunnen leiden tot ‘voordringkanalen’.  
Geef antwoord in een of meer volledige zinnen en gebruik voor je antwoord niet meer dan 20 woorden.

- 1p 19 Welke van de onderstaande zinnen geeft de hoofdgedachte van alinea 3 het best weer?
- A Door de sociale media kan de overheid problemen van digitale klagers nu sneller oplossen, maar niet iedereen is zo brutaal om te klagen.
  - B Het is goed dat de sociale media de burgers bevrijden van hun onmondigheid, maar niet iedereen heeft het geluk een effectieve campagne te kunnen starten.
  - C Het is goed dat de SVB burgers belt die twitteren, maar hierdoor ontstaat het gevaar dat niet iedereen eerlijk behandeld wordt.
  - D Het lijkt positief dat de overheid, net als het bedrijfsleven, twitteraars volgt, maar hierdoor ontstaat wel kans op een ongelijke behandeling.

In alinea 5 wordt de term 'digitaal kapitaal' geïntroduceerd.

- 1p 20 Wat wordt met deze term bedoeld?

- 1p 21 Wat is het belangrijkste doel van tekst 2?

Het belangrijkste doel is

- A aangeven dat maatschappelijke segmentatie als gevolg van het gebruik van digitale media moet worden voorkomen.
- B aantonen dat Twitter ongeschikt is om je ongenoegen kenbaar te maken bij de overheid.
- C laten zien op welke manier het digitale kapitaal werkt en wat de mogelijke bijeffecten ervan zijn.
- D uitleggen wat de impact is van de sociale media op de dienstverlening binnen het bedrijfsleven en de overheid.

De titel van tekst 2 is 'Laat de brutalen niet voordringen'.

- 1p 22 Wat betekent deze titel, gelet op de tekst?

Die betekent dat

- A de overheid ervoor moet zorgen dat ze de zogenaamd brutale burgers niet meer aandacht geeft dan andere.
- B de overheid geen brutale middelen moet inzetten bij het gebruik van sociale media.
- C het bedrijfsleven en de overheid op een te brutale wijze gebruikmaken van sociale media.
- D zogenaamd brutale mensen minder gebruik van sociale media zouden moeten maken.

Het woord 'brutalen' heeft een negatieve klank. Toch gedragen degenen die in de tekst als brutaal bestempeld worden, zich niet per se negatief.

- 1p 23 Leg uit waarom 'brutalen' niet goed gebruikt zou zijn in tekst 2. Geef antwoord in een of meer volledige zinnen en gebruik voor je antwoord niet meer dan 20 woorden.

---

#### Bronvermelding

Een opsomming van de in dit examen gebruikte bronnen, zoals teksten en afbeeldingen, is te vinden in het bij dit examen behorende correctievoorschrift, dat na afloop van het examen wordt gepubliceerd.