



HAATSPRAAK EN DISCRIMINATIE IN ONLINE GAMING



Verkennd onderzoek naar de aard, omvang en mogelijke aanpak van haatspraak en discriminatie binnen online multiplayer games



Koen Kros, Isabel Speelman, René Broekroelofs & Joline Verloove

Oktober, 2023

SAMENVATTING

Gamen is een populaire activiteit onder Nederlanders. Deze games worden steeds vaker online met of tegen elkaar gespeeld. Gamen heeft veel verschillende voordelen op cognitief, emotioneel en sociaal gebied. Hiertegenover staat dat er ook risico's bij komen kijken zoals haatspraak en discriminatie. Uit eerder [onderzoek](#) van Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS) blijkt dat online haatspraak en discriminatie in games een onderbelicht thema is. Daarnaast krijgt KIS signalen van jongerenwerkers dat jongeren die games vaak te maken krijgen met online haatspraak en discriminatie.

In dit verkennende literatuuronderzoek gaan we op zoek naar een antwoord op de vraag: hoe kan haatspraak en discriminatie op basis van huidskleur, religie en/of afkomst binnen online (*multiplayer*) gaming tegen worden gegaan? Hiervoor bekeken we nationale en internationale *peer reviewed* literatuur, aangevuld met literatuur van relevante instanties, zoals kennisinstituten. Aanvullend vroegen we vijf experts op het gebied van (online) gaming om hun reflectie op de gevonden inzichten. Multiplayer spellen zijn games waarbij er met meerdere spelers gelijktijdig gespeeld wordt. Daarnaast is er gekeken naar het *streamen* van games. Dit is het (live) uitzenden van iemand die gamet.

Verschijningsvormen

Uit deze verkenning blijkt dat haatspraak en discriminatie tijdens online gamen op verschillende manieren tot uiting kunnen komen. De duidelijkste vorm van dit gedrag is te zien in (directe) racistische en/of seksistische opmerkingen. Deze opmerkingen worden geuit via geschreven en/of gesproken berichten. Dit kan tijdens het gamen zelf, tijdens het wachten tot een game start of in een bericht dat op een later moment gelezen of geluisterd kan worden. Daarnaast kan haatspraak en discriminatie zich manifesteren in ongewenst gedrag dat gemotiveerd wordt door racistische en/of seksistische overtuigingen en denkwijzen. Deze acties zijn vaak herhaaldelijk op specifieke individuen in de game gericht. Veelal met de bedoeling om een reactie uit te lokken. Veelvoorkomende vormen van dit gedrag zijn:

- *Trolling*: het opzettelijk provoceren, tegenwerken of lastigvallen van een andere gamer om een reactie uit te lokken of een gamer af te leiden.
- *Griefing*: het doelbewust saboteren van dezelfde persoon om op die manier leed (*grief*) te veroorzaken.
- *Flaming*: vijandigheid gericht op andere gamers in de vorm van beledigingen, scheldwoorden en andere aanstootgevende taal, met als doel een 'stroom' of opwelling van haat te creëren.

Daarnaast is er in veel games ook sprake van racistische en/of seksistische stereotyperende personages. Denk aan zwarte personages die als gewelddadig worden afgebeeld, mensen uit het Midden-Oosten als terroristen en vrouwen die als lustobjecten worden afgebeeld. Deze stereotyperingen kunnen vooroordelen over bepaalde groepen bevestigen en/of versterken. Ook is er in veel games een gebrek aan (etnische) diversiteit. In de meeste games speel je bijvoorbeeld als gamer een wit (mannelijk) personage en ontbreekt het aan de mogelijkheden om het personage op jezelf te laten lijken. Dat geldt met name voor mensen die niet wit zijn. Hierdoor worden bepaalde (groepen) gamers uitgesloten.

Hoe vaak komt het voor?

Cijfers over hoe vaak gamers in Nederland te maken krijgen met haatspraak en discriminatie zijn er niet. Internationale cijfers, voornamelijk Amerikaanse vragenlijstonderzoeken, laten echter zien dat dit veelvuldig voorkomt. In alle verschijningsvormen. De haatspraak en discriminatie die voorkomt is voornamelijk racistisch en/of seksistisch. Dit uit zich vooral in geschreven tekst in chat en gesproken berichten tijdens het gamen. Ook tijdens het (live) streamen van games is er vaak sprake van haatspraak en discriminatie. Ondanks dat er geen Nederlandse cijfers bekend zijn, is het aannemelijk dat Nederlandse gamers hier ook mee te maken hebben. Het online component van online gaming zorgt er immers voor dat landsgrenzen vervagen.

Wat is ertegen te doen?

Het ontbreekt aan onderzoek, en in het bijzonder aan experimenteel onderzoek, dat zich richt op de aanpak van haatspraak en discriminatie in online gaming. Wel is er bewijs te vinden dat het inzetten op positieve sociale normen kan werken. Sociale normen gaan over gedragsverwachtingen in een bepaalde (sociale) context. Mensen zijn geneigd om zich aan te passen aan deze normen. In online gaming lijkt er echter een norm te heersen dat haatspraak en discriminatie geaccepteerd worden. Er zijn verschillende manieren om tot normverandering te komen:

- *Counterspeech*: dit gaat over het direct reageren op iemand die zich haatdragend of discriminerend uitlaat. Door dit te doen wordt de norm gecommuniceerd dat dit gedrag niet acceptabel is. Dit gebeurt echter niet vaak in online gaming.
- *Rapporteren*: door bepaald (ongewenst) gedrag te rapporteren kan uitgedragen worden welk gedrag wel en niet thuishoort in online gaming. Het is niet duidelijk of gamers dit wel of niet doen, uit onderzoek komen tegenstrijdige resultaten.
- *Moderatie*: met moderatie kan ongewenst gedrag, bijvoorbeeld via geschreven berichten, via automatische systemen gedetecteerd worden. Gamers die zich hieraan schuldig maken kunnen dan gesanctioneerd worden. Deze processen werken nog niet optimaal en kunnen negatieve reacties uitlokken onder de gamers, vanwege eventuele sancties en spelverbreking.

Verder is er bewijs gevonden dat positief sociaal contact tussen gamers online kan bijdragen aan het verminderen van haatspraak en discriminatie. Wanneer gamers online (positief) contact hebben met mensen van een andere groep, kan dit leiden tot het verminderen van angst over deze groep en vooroordelen doen afnemen. Dit werkt het best wanneer er samengewerkt moet worden om een bepaald doel te halen en wanneer dit contact empathie voor de ander opwekt. Online gamen is echter zeer competitief. Deze competitie, bijvoorbeeld over de winst of (schaarse) items in een game, kan bestaande vooroordelen versterken doordat er vijandigheid ontstaat tussen de gamers.

Inspirerende voorbeelden

In deze verkenning zijn we opzoek gegaan naar inspirerende voorbeelden om haatspraak en discriminatie in online gaming aan te pakken. Er zijn enkele

voorbeelden gevonden, deze zijn niet getoetst op effectiviteit. De acties en interventies die we hebben ontdekt, zijn afkomstig van verschillende stakeholders:

- *Game-industrie:* de [Fair Play Alliance](#) is een alliantie waar meer dan 200 gameontwikkelaars bij zijn aangesloten. Deze alliantie heeft als doel om games te ontwikkelen die vrij zijn van haatspraak en discriminatie. De Fair Play Alliance biedt tevens een platform voor organisaties en instituties om *good practices* met elkaar te delen en kennis uit te wisselen.
- *Overheid:* de [Digital Service Act](#) gaat vanaf 2024 grote online platformen verplichten om de gebruikers (beter) te beschermen tegen (onder andere) racisme.
- *Maatschappelijke initiatieven:* gericht op het vergroten van de etnische diversiteit in de gamewereld. [BAME](#) biedt kansen aan talenten van kleur in de online gamingwereld. Verder is er [Black Girl Gamers](#). Dit initiatief heeft de missie om gaming een veilige plek te maken voor zwarte meiden en vrouwen. Ze werken samen met onder andere PlayStation, Riot Games en Electronic Arts. Black Girl Gamers biedt consulting aan om games inclusiever te maken. Denk aan de ontwikkeling van personages, het hosten van events, het maken van content en het bieden van een veilige gemeenschap.
- *Jongerenwerk en educatie:* het project [Play Your Role](#) heeft een [toolkit](#) ontwikkeld met vijftien tools. Docenten en jongerenwerkers kunnen deze tools inzetten om positief gedrag, empathie en kritisch denken te bevorderen.

Aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek geven we in dit rapport enkele aanbevelingen. Dit zijn de belangrijkste:

1. Er moet meer onderzoek gedaan worden naar haatspraak en discriminatie in online gaming. Enerzijds gericht op hoe vaak het voorkomt in Nederland, anderzijds gericht op mogelijke effectieve aanpakken. Dit kan er toe leiden dat dit onderwerp meer op de radar komt bij beleidsmakers van overheden.
2. Er moeten duidelijke richtlijnen komen voor de game-industrie. En een verplichting om aan deze richtlijnen te voldoen. De overheid kan deze richtlijnen stellen. Ook moet er toezicht komen op het naleven van deze richtlijnen. De aanpak van haatspraak en discriminatie en online games kan bij verschillende takken van de overheid belegd zijn. Denk aan digitalisering en online content bij BZK, gaming bij OCW, discriminatie bij JenV en SZW, en de gevolgen voor slachtoffers bij VWS. De aanpak zou daarom gebaat zijn bij interdepartementale samenwerking op dit thema. Op lokaal niveau zouden gemeenten meer handvatten kunnen bieden aan sociaal professionals, zoals jongerenwerkers.
3. Er moet meer ingezet worden op normverandering bij gamers. Interessante insteken zijn om hierbij ‘veteranen’ (gamers met veel aanzien en ervaring) in te zetten en gebruik te maken van *clans* of *guilds* (georganiseerde groepen die samen gamen).

INHOUD

Samenvatting.....	2
Inhoud	5
Game-woordenboek.....	7
Inleiding.....	9
1. Toelichting gaming	12
1.1. Online gaming	12
1.2. Game-industrie.....	12
1.3. Streamen.....	13
1.4. Componenten van online gaming die haatspraak en discriminatie kunnen faciliteren.....	13
2. Verschijningsvormen van haatspraak en discriminatie in online gaming	15
2.1. Haatspraak.....	15
2.1.1. Specifieke haatdragende en discriminerende gedragsvormen in online gaming.....	16
2.2. Representatie: stereotypering en gebrek aan representatie.....	18
2.2.1. Stereotyperende representaties.....	18
2.2.2. Representatie in online games.....	20
3. Omvang van haatspraak en discriminatie in online gaming	23
3.1. Haatspraak en discriminatie in online gaming: internationale cijfers.....	23
3.2. Haatspraak en discriminatie in game streams.....	24
3.3. Communicatievorm.....	24
4. Wat werkt in de aanpak van haatspraak en discriminatie in online gaming?	26
4.1. Sociale normen stellen.....	26
4.1.1. Wat zijn sociale normen?.....	26
4.1.2. Werken sociale normen in online gaming?.....	26
4.1.3. Hoe worden sociale normen tegen haatspraak en discriminatie ingezet in online gaming?	27
4.1.4. Samenvattend	29
4.2. Sociale normen stellen door counterspeech.....	29
4.2.1. Wat is counterspeech?.....	29
4.2.2. Werkt counterspeech in online gaming?	30
4.2.3. Hoe wordt counterspeech ingezet in online gaming tegen haatspraak en discriminatie?	30
4.2.4. Samenvattend	31
4.3 Sociale normen stellen door haatspraak en discriminatie te rapporteren in online gaming	31
4.3.1. Wat is rapporteren?	31

4.3.2. Werkt rapporteren in online gaming?.....	31
4.3.3. Hoe wordt rapporteren tegen haatspraak en discriminatie ingezet in online gaming?	32
4.3.4. Samenvattend	33
4.4. Sociale normen stellen door moderatie.....	33
4.4.1. Wat is modereren?	33
4.4.2. Werkt moderatie en straffen in online gaming?	34
4.4.3. Hoe wordt moderatie tegen haatspraak en discriminatie ingezet in online gaming?	34
4.4.4. Samenvattend	36
4.5. Sociaal contact: samenwerking en competitie.....	36
4.5.1. Wat is sociaal contact?	36
4.5.2. Werkt sociaal contact in online gaming?	36
4.5.3. Hoe wordt sociaal contact ingezet tegen haatspraak en discriminatie in online gaming?	38
4.5.4. Samenvattend	39
5. Inspirerende voorbeelden	40
5.1. Gamewereld.....	40
5.2. Overheid.....	41
5.3. Maatschappelijke initiatieven.....	43
5.4. Jongerenwerk en educatie.....	44
6. Reflectie en aanbevelingen.....	46
Literatuur	50
Colofon	62

GAME-WOORDENBOEK

In dit game-woordenboek worden relevante begrippen met betrekking tot het thema (online) gaming uitgelegd. Deze begrippen zijn gebruikt in het rapport of zijn veelgebruikte termen door gamers en/of te vinden in de literatuur.

Gamen algemeen

Avatar = Een grafische illustratie die jou als speler vertegenwoordigt. Avatars zijn vaak *customizable*, dat wil zeggen aan te passen (denk aan kleding, haarstijl, gezichtskenmerken, lichaamsbouw). Je kunt ervoor kiezen om een avatar zo veel mogelijk op jezelf te laten lijken, of juist een avatar te kiezen die je er cool uit vindt zien.

Badge = Een beloning of 'trofee' die je krijgt, bijvoorbeeld voor het voltooien van een level of uitdaging, of het krijgen van hoge scores.

Clan = Het georganiseerd gamen in een groep, ook wel 'guild' (gilde) genoemd. Dit kan een groep vrienden zijn. Clans creëren meestal eigen gedragsregels of normen in de games die zij spelen.

Gameplay = De interactieve content (plot) en ervaringen van spelers in een game. Het gaat hier niet om de beelden en geluiden van een game.

Glitch = Een glitch, soms 'bug' genoemd, is een onbedoelde fout in het systeem van de game. Een voorbeeld is als je personage vast komt te staan in een muur, of dat het spel opeens uitvalt. Dit kan frustratie opleveren.

Lag = Wanneer de reactie van het spel achterloopt op de input die je als gamer geeft. Bij een online game komt dit vaak doordat er te veel mensen op de server zijn of de verbinding slecht is. Dit kan frustratie opleveren.

Loot = Items die door het personage van de gamer zijn opgepikt in de game, via bijvoorbeeld een schat of door het doden van een andere gamer. Dit vergroot de vaardigheden van je personage (denk aan wapens, geld, uitrusting). Een loot box is een pakket aan items die je kunt aanschaffen in de game, deze worden tegenwoordig geassocieerd met gokken en onverstandig geldgebruik.

Matchmaking = Het proces waarbij gamers worden samengevoegd in groepen voor een online gamesessie. Hierin wordt gevormd met wie en tegen wie je speelt.

MMOG = Massively Multiplayer Online Game. Een genre van computerspellen die bekend staan om hun grote virtuele wereld waarin honderden of duizenden mensen tegelijk kunnen spelen om doelen te bereiken. Doelen kunnen zijn om items te verzamelen, je personage te upgraden of tegen monsters te vechten. De wereld is 'persistent' in de zin dat het blijft voortbestaan en functioneren als een speler uitlogt. *League of Legends* en *World of Warcraft* zijn bekende voorbeelden.

MMORPG = Een vorm van MMOG waarbij de speler de controle heeft op de acties van diens avatar, en dus een vorm van rollenspel is. RPG staat voor Role Playing Game.

Mod = Een wijziging of toevoeging aan een game door een derde partij. Denk hierbij aan een nieuw uiterlijk voor je karakter of een extra verhaallijn in het spel.

MOBA = Multiplayer Online Battle Arena. Strategiespel waarin twee teams tegen elkaar spelen op een vastgesteld terrein. Het doel is meestal om een hoofdgebouw van het andere team over te nemen, dat aan de andere kant van het veld staat.

NPC = Non-player character. Dit is een personage in een game die niet door een echte speler bestuurd wordt. Meestal wordt het personage door de computer (kunstmatige intelligentie) bestuurd.

PvE = Player versus Environment. Hier is het spel zo ontworpen dat de speler de omgeving moet verslaan.

PvP = Player versus Player. Het spel is zo ontworpen dat spelers tegen elkaar spelen en elkaar moeten verslaan. In plaats van het verslaan van 'het spel' (de kunstmatige intelligentie erachter). Wanneer je dit alleen speelt kan je ook tegen NPC's spelen: 'non-playable characters'. Die worden door de computer bestuurd, niet door een echt persoon.

Shooter = Actiespel waarin het gebruik van schietwapens, zoals geweren of bogen, centraal staat.

Skins = Extra huidskleuren of andere vormen van uiterlijk in games die aan te schaffen zijn vaak via transacties.

Spawn = De plek in de virtuele wereld waar je personage of een item wordt 'geplaatst'.

Streamen = Het uitzenden van een gamesessie. Dit gebeurt meestal live. Bekende streamplatformen zijn Twitch, Discord en YouTube. In een livestream kunnen kijkers met elkaar chatten en geld doneren aan de streamer.

Verschijningsvormen haatspraak en discriminatie in games

Corpse camping = Een concrete vorm van griefing. Dit betekent dat een griefer als het ware 'kampeert' bij een in het spel dode speler en wacht tot die weer in het spel komt. Om deze speler vervolgens direct weer te doden.

Doxing = Het publiekelijk plaatsen van iemands persoonlijke informatie.

Flaming = Beledigen, uitschelden of aanstootgevende taal gebruiken tegen andere spelers. Het idee is dat er hierdoor een stroom of opwelling aan haat ontstaat.

Griefing = Het doelbewust herhaaldelijk saboteren van hetzelfde individu om op die manier leed te veroorzaken.

Noob = Een belediging voor iemand die overduidelijk nieuw in het spel is en daarom nog niet zo goed is, het spel niet begrijpt of de sociale gedragsregels nog niet eigen heeft gemaakt. Wordt ook wel getypt als 'newb' of 'n00b'.

Ragequit = Wanneer iemand zo overstuur raakt dat deze persoon abrupt stopt met het spel.

Trash talking = Beledigende opmerkingen gericht aan een tegenstander.

Trolling = Het opzettelijk provoceren, tegenwerken of lastigvallen van andere gamers door een zogeheten 'troll'. Het doel is om een reactie uit te lokken.

Communicatiegerelateerd

gg = Afkorting voor 'good game', wordt gewoonlijk getypt of gesproken aan het einde van een wedstrijd. Deze uiting is sportief bedoeld.

In-game/in-match communicatie = Communicatie tijdens het spelen. Dit verschilt van communicatie buiten de game om, bijvoorbeeld op Discord of in een 'wachtkamer' voor een spel.

IRL = Afkorting voor 'in real life', wordt gebruikt om iets te beschrijven wat in het echte leven, dus buiten de game, gebeurt.

Linguistic profiling = Het profileren van een speler op basis van iemands stem. Dit kan bijvoorbeeld het interpreteren van stemmen als 'zwart' of als 'wit' zijn, maar kan ook het identificeren van 'vrouwelijke' stemmen zijn. Als gevolg hiervan kan de geprofileerde speler haatvolle of discriminerende opmerkingen krijgen.

Text-based chat = Het sturen van geschreven berichten. Dit kan naar alle spelers tegelijk of naar individuen, op verschillende momenten in het spel.

Visual profiling = Profileren op basis van visuele signalen, zoals iemands avatar (poppetje) en gebruikersnaam.

Voice-based chat = Gesproken berichten tussen spelers. Gamers spelen vaak met een headset op en kunnen live tegen elkaar praten in de game.

INLEIDING

Gamen is een populaire en groeiende activiteit onder Nederlanders. Veel mensen hebben een spelcomputer waarop ze gamen. Dit gamen gebeurt daarnaast op computers, laptops en mobiele telefoons. Doordat het internet een groot onderdeel van het leven is geworden gebeurt gamen steeds vaker online.

Gamen is voor veel mensen een onderdeel van het leven. Het wordt veelal gedaan als vorm van ontspanning en vermaak en veel mensen gamen samen met anderen. Ook professioneel wordt het steeds meer ingezet. Bijvoorbeeld om onderwijs aantrekkelijker te maken of als instrument in de psychotherapie en burgerlijke participatie ('gamification'). Mensen gamen bijvoorbeeld om hun creativiteit kwijt te kunnen, omdat ze in games kunnen doen wat ze zelf willen of om competitief bezig te zijn (Van den Dool, 2019; Van Rooij et al., 2020). Games kunnen bovendien bijdragen aan de communicatieve en samenwerkingsvaardigheden van kinderen (Zhong et al., 2022). Hiertegenover staat dat gamen risico's met zich meebrengt. Denk aan slaapproblemen, ongezond gewicht, een slecht eetpatroon, verminderde schoolprestaties, verslaving en geestelijke- en gedragsproblemen (Hawi et al., 2018; Kwok et al., 2021; Van Rooij et al., 2020).

Het online component van gamen brengt daarnaast een andere risicofactor met zich mee. Er zijn steeds meer signalen dat er tijdens het gamen sprake kan zijn van **online haatspraak en discriminatie**. In 2020 kondigden meerdere grote gameontwikkelaars aan dat ze harder gaan optreden tegen discriminatie en racisme in hun games. Zo liet Infinity Ward, bekend van onder andere het spel Call of Duty, weten dagelijks duizenden spelers te verwijderen van hun gameplatform vanwege racistische of hatelijke uitlatingen (Hofmans, 2020). In twaalf maanden¹ tijd werden er ongeveer 350.000 gamers verbannen van de verschillende Call of Duty spellen vanwege toxisch gedrag, zoals het gebruiken van racistische (game)namen, haatspraak en/of (racistische) intimidatie/pesterijen (Call of Duty Staff, 2021).

Het grote aandeel Nederlanders dat tijd besteedt aan online gaming, waarvan een groot deel kinderen en jongeren, maakt het urgent om haatspraak en discriminatie in de wereld van online gaming beter in het vizier van overheden en maatschappelijke organisaties te krijgen. Vervolgens kunnen die daar een (multi-stakeholder) aanpak tegen ontwikkelen. De negatieve gevolgen van haatspraak en discriminatie kunnen namelijk groot zijn. Ook als de haatspraak of discriminatie niet aan jou als individu gericht is. Denk aan negatieve invloed op de mentale gezondheid door stress, maar ook aan sociale uitsluiting, pesten en slechtere (werk- of school)prestaties (Ikram, 2016; Yang et al., 2023). Onderzoek naar gamers met een migratieachtergrond en/of van kleur² laat zien dat hoe meer tijd mensen online gamen, hoe groter de kans is dat zij blootgesteld worden aan racisme. Wat beslag legt op hun psychologisch welzijn (Keum & Heams, 2022). Ook zijn er collectieve negatieve gevolgen. Haatspraak op het internet, zoals in online gaming, geeft voeding aan groeiende tegenstellingen tussen groepen in de samenleving, en levert daarmee brandstof voor ongewenste polarisatie in de samenleving (Verloove et al., 2020). In Nederland is er daarom

¹ Gemeten vanaf mei 2021.

² In dit rapport benoemen we de gebruikte termen gehanteerd in de onderzoeken/rapportages waarnaar wordt verwezen. Wanneer wij spreken over mensen/gamers van kleur refereren we naar mensen met een niet-witte huidskleur en/of naar mensen met een migratieachtergrond. We zijn ons ervan bewust dat deze verwijzing niet geheel toereikend is. We kiezen hiervoor omdat de meeste (Amerikaanse) onderzoeken verwijzen naar: *people of color*, *Blacks*, *Asians of Latins*.

groeijende aandacht voor de aanpak van discriminerend, racistisch en haatdragend gedrag online. In februari 2023 ondertekenden vijf ministers hierover een [Kamerbrief](#). Hierin wordt aangekondigd dat de aanpak hiervan geïntensiveerd wordt.

Haatspraak en discriminatie in online gaming

Online haatspraak bestaat uit alle soorten uitingen die aanzetten tot geweld of die geweld bevorderen, verspreiden of rechtvaardigen; haat of discriminatie tegen een persoon of een groep personen; of uitingen die personen kleineren vanwege hun daadwerkelijke of toegeschreven persoonlijke kenmerken of status, zoals 'ras', kleur, taal, religie, nationaliteit, nationale of etnische afkomst, leeftijd, handicap, geslacht, genderidentiteit en seksuele geaardheid (Raad van Europa, 2022). Bij haatspraak en discriminatie in online gaming gaat het om toxische verbale communicatie en/of gedrag in de game gebaseerd op de identiteit, of toegeschreven identiteit, van de gamer. Denk hierbij aan iemands (vermeende) afkomst, religie, gender en/of culturele achtergrond. Toxiciteit gaat over gedrag dat als onaanvaardbaar wordt gezien door een gamer of een gameplatform, zoals intimidatie en beledigingen. Kortom: ongewenst gedrag (ADL, 2020; 2022). Ook kan het gaan over negatieve en kwetsende uitspraken over gemarginaliseerde groepen in de samenleving, die niet specifiek gericht zijn op individuele gamers.

In 2022 heeft Kennisplatform Inclusief Samenleven ([KIS](#)) onderzoek gedaan naar partijen die een rol (kunnen) spelen bij de preventieve en/of repressieve aanpak van online discriminatie en hoe zij dat kunnen vormgeven. Uit dit onderzoek komt naar voren dat haatspraak en discriminatie in online gaming een onderbelicht thema is. Zo richt het Meldpunt Internet Discriminatie (MiND) zich bijvoorbeeld niet op discriminatie in online gaming. Er is in onderzoek wel aandacht voor ongewenst gedrag online, zoals pesten, maar bij deze onderzoeken wordt niet specifiek gekeken naar online gaming (Ballard & Welch, 2017). Daarnaast ontving KIS het signaal vanuit het jongerenwerk van [BV Jong](#) dat jongeren te maken hebben met haat, discriminatie en pesten in online gaming, maar dat weinigen zich hebben verdiept in dit thema. Daarom gaan wij in dit verkennend onderzoek verricht vanuit de portaalfunctie van KIS op zoek naar antwoord op de volgende hoofdvraag:

Hoe kan haatspraak en discriminatie op basis van huidskleur, religie en/of afkomst binnen online (multiplayer)gaming worden tegengegaan?

Deelvragen

1. Wat zijn de verschijningsvormen van haatspraak en discriminatie (op basis van huidskleur, religie en/of afkomst, en/of gecombineerd met seksisme) in online gaming?
2. Welke aanwijzingen zijn er over de prevalentie hiervan?
3. Wat is er bekend in de literatuur over wat er werkt om haatspraak en discriminatie aan te pakken binnen online gaming?
4. Welke *good practices* zijn er in binnen- en buitenland om haatspraak en discriminatie in online gaming(streaming) aan te pakken?




In dit onderzoek richten wij ons op haatspraak en discriminatie op basis van huidskleur, religie en/of afkomst. Vanuit KIS ligt hier de focus op. Daarnaast hebben de meeste meldingen van online discriminatie in het algemeen betrekking op iemands herkomst en, in mindere mate, op iemands godsdienst (Walz & Fiere, 2023). We bekijken deze discriminatiegronden waar mogelijk ook in combinatie met seksisme. Uit onderzoek komt namelijk naar voren dat discriminatie tegen vrouwen online minder vaak als zodanig wordt herkend en erkend (Van de Wijngaert et al., 2020). Dit terwijl bekend is dat seksisme in online games sterk aanwezig is (Ballard & Welch, 2017; Fox & Tang, 2017; McLean & Griffiths, 2019).

Onderzoeksmethode

Om antwoord te geven op de hoofd- en deelvragen voerden we een literatuurstudie uit. Hierbij zochten we in *peer reviewed* (inter)nationale wetenschappelijke literatuur, voornamelijk via *Google Scholar*. Ook maakten we gebruik van ‘grijze’ literatuur. Hierbij doelen we op rapporten, artikelen en publicaties van kennisinstututen en relevante instellingen. We gebruikten hiervoor zoektermen (Nederlands en Engels) die gerelateerd zijn aan het onderwerp. Denk aan combinaties van: *online game(s)/gaming/streaming met haat(spraak)racisme/discriminatie(cyber)pesten/lastigvallen/polarisatie*. Verder zochten we naar literatuur gericht op *beleid en aanpak*. We hebben ook het zogenaamde ‘sneeuwbaaleffect’ gehanteerd waarbij we relevante literatuur hebben gedestilleerd uit de verwijzingen naar andere publicaties. Aanvullend hebben we vijf experts gesproken via (video)bellen en e-mail. De experts bestaan uit een adviseur burgerschap en mediawijsheid, een onderzoeker naar media en gaming, een onderzoeker naar toxiciteit in gaming, een onderzoeker naar haatspraak in gaming en tevens zelf een gamer, en een gamer/influencer. Aan de experts hebben we de inzichten vanuit het literatuuronderzoek voorgelegd en gevraagd naar hun reflectie hierop. Ook hebben we gepeild of er bij hen signalen bekend zijn van haatspraak en discriminatie in online gaming, wat er nodig is voor een effectieve aanpak hiervan en wat mogelijke obstakels en dilemma’s daarin zijn; en of zij bekend zijn met (nationale en internationale) good practices. De inzichten van de experts zijn verwerkt in de reflectie en aanbevelingen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt een toelichting gegeven op (online) gaming. Voor veel mensen is dit een onbekende wereld. In dit hoofdstuk is ook een woordenboek te vinden met begrippen die worden gebruikt in dit rapport en veelgebruikte begrippen die raken aan het thema (online) gaming. In hoofdstuk 2 zal er antwoord worden gegeven op de eerste deelvraag: wat zijn de verschijningsvormen van haatspraak en discriminatie? Vervolgens zal in hoofdstuk 3 worden ingegaan op de prevalentie van haatspraak en discriminatie in online gaming. Dit hoofdstuk geeft antwoord op de tweede deelvraag. In hoofdstuk 4 wordt beschreven wat bekend is in de literatuur over wat werkt in de aanpak hiervan. Hiermee wordt de derde deelvraag beantwoord. Hoofdstuk 5 geeft antwoord op de laatste deelvraag: welke good practices zijn er? Het rapport zal worden afgesloten met een conclusie waarin een reflectie en aanbevelingen zijn opgenomen. Hierin is de input van de experts verwerkt. Vooraan is een samenvatting toegevoegd.



1. TOELICHTING GAMING

Niet iedereen is bekend met de gamewereld. In dit hoofdstuk geven we een korte toelichting. We gaan in op wat het is, wat de omvang is, leggen de term streamen uit en gaan in op componenten die ruimte bieden aan haatspraak en discriminatie.

1.1. Online gaming

Online games zijn computer- of videospellen die worden gespeeld via het internet, waarbij verschillende spelers tegen of met andere menselijke spelers spelen (Weibel et al., 2008). De interacties die zich kunnen afspelen tijdens het online gamen zijn verschillend per game(soort). Liu et al. (2013) hebben een raamwerk ontwikkeld voor het bestuderen van games. Dit raamwerk is gebaseerd op sociale interacties die zich kunnen afspelen in verschillende games:

1. Individualistische games: een *singleplayer* game waarin individuele uitdagingen overwonnen moeten worden.
2. Samenwerkende games: een *multiplayer* game waarin samen met andere menselijke spelers uitdagingen overwonnen moeten worden.
3. Competitieve games: een *multiplayer* game waarin twee of meer menselijke spelers concurreren om de beste te worden.
4. Samenwerkende-competitieve games: een *multiplayer* game waarin menselijke spelers samenwerken tegen andere groepen menselijke spelers.

De sociale interactie hangt af van welk spel er wordt gespeeld. Bij (1) is er slechts interactie tussen mens en computer, en niet met andere gamers. Bij (2) is er sprake van samenwerkende interactie en bij (3) van een meer competitieve interactie. Voor (4) geldt dat er zowel meer competitieve als samenwerkende interactie plaatsvindt (Liu et al., 2013).

1.2. Game-Industrie

De game-industrie groeit exponentieel. In 2014 werden er nog zo'n 1.300 games op de markt gezet. In 2020 waren dit er bijna 10.000. Vanzelfsprekend groeit de omzet daarin mee. De game-industrie is qua omzet meer dan dubbel zo groot als de filmindustrie (Financial Times, 2022). In Nederland werd er in 2020 ongeveer één miljard euro aan games uitgegeven, wat bijna een verdubbeling is van 2015. De coronapandemie heeft de omzet van de game-industrie in 2020 en 2021 een boost gegeven. In deze periode nam het online gamen toe (Schrijen, 2022). De game-industrie in Nederland is jong, maar hard op komst en omvatte in 2021 zo'n 630 bedrijven en 4.560 werknemers (Dutch Game Garden, 2022). Kortom, gamen is onderdeel geworden van het leven van veel Nederlanders.

Cijfers (online) gaming

- 39 procent van de Nederlanders heeft een spelcomputer in huis. Dit gaat om ongeveer 7 miljoen mensen (Zwarts, 2022);
- 75 procent van de scholieren gamet op zijn minst 'wel eens' (Rombouts et al., 2019);
- Zo'n 14 procent van alle basisschoolleerlingen en zo'n 13 procent van de middelbare scholieren gamet 'intensief'. Dat wil zeggen minstens 24 uur per week (Boer et al., 2022);
- 53 procent van de Europeanen tussen de 6 en 64 jaar speelt een videogame (VGFN, 2022);
- Wereldwijd gamen ongeveer 3 miljard mensen (McDonald, 2023; Statista, 2021).

1.3. Streamen

Het streamen van videogames is populair. Er zijn miljoenen mensen die het spelen van games (live) uitzenden, oftewel streamen, voornamelijk via Twitch, Discord, YouTube en Douyu. Honderden miljoenen mensen kijken online naar deze gamende mensen. Aan de ene kant heb je de streamer die de content produceert en aan de andere kant de kijker die de content consumeert. Op deze streamingsplatformen vindt er interactie plaats tussen de kijkers en tussen de kijkers en de streamer. Deze communicatie verloopt voornamelijk via de chat in geschreven tekst (Jia et al., 2016; Li et al., 2020; Sjöblom & Hamari, 2017). Omdat het streamen van games en de interacties die er plaatsvinden een essentieel onderdeel is geworden van het gamen is dit waar mogelijk meegenomen in dit onderzoek.

1.4. Componenten van online gaming die haatspraak en discriminatie kunnen faciliteren

De anonimiteit van het online gamen kan openlijke uitingen van (raciale) haatspraak faciliteren of zelfs verergeren (Ballard & Welch, 2017; Cote, 2017; Gray, 2011; 2012; Ortiz, 2019; Thacker & Griffiths, 2012). Een eerste reden hiervoor is het onvermogen om elkaar fysiek te zien. Hierdoor zijn gamers eerder geneigd extreme dingen te zeggen, dingen die ze in de offline wereld niet zouden (durven) zeggen (Gray, 2012). Dit is in lijn met de haatspraak en discriminatie op sociale media. De online wereld biedt een plek waar het gemakkelijk is deze haatspraak en discriminatie te uiten. Mensen voelen zich bijvoorbeeld onzichtbaar, beschermd en veilig, waardoor ze eerder geneigd kunnen zijn tot zulk gedrag (Fox et al., 2015; Kilvington & Price, 2017). Een tweede reden is dat de sociale consequenties online minder drastisch zijn dan in de offline wereld. Een onderzoek naar gamers die doelbewust het spel verstoren of tegenstanders pesten, toont aan dat juist het feit dat hun gedrag in een virtuele wereld plaatsvindt hen rechtvaardiging geeft: het 'is immers maar een spel' (Paul et al., 2015). Hun gedrag heeft dan ook nauwelijks (directe) consequenties in de 'echte wereld'. Althans voor henzelf. Ten derde is het in de online wereld, door het overbruggen van fysieke en sociale afstand, gemakkelijk om gelijkgestemden te vinden. Dat kan positief zijn en mensen samenbrengen. De keerzijde is dat mensen met extreme, haatdragende ideeën elkaar online sneller weten te vinden en een soort collectief kunnen vormen. Zij krijgen het idee dat er anderen zijn zoals zij. Dit kan

normaliserend en radicaliserend werken: het communiceert een sociale norm dat het oké is om extremistisch gedachtegoed publiekelijk te uiten (Windisch et al., 2020). Een ander element van online gaming dat het vatbaarder maakt voor toxiciteit is dat er vaak samen moet worden gewerkt om een doel te bereiken en spelers daarom van elkaar afhankelijk zijn. De impact van verstorend, dwarsbomend gedrag is daar zichtbaar en voelbaar (Tuijnman et al., 2021).

Hoe gaan gamers om met haatspraak en discriminatie?

Er zijn verschillende manieren hoe gamers omgaan met haatspraak en discriminatie in online gaming.

Afzonderen

Verschillende onderzoeken laten zien dat gamers omgaan met haatspraak en discriminatie door zich af te zonderen. Gamers vormen bijvoorbeeld kleine groepjes in zogeheten *clans*. In deze clans zoeken mensen uit gemarginaliseerde en gestigmatiseerde groepen elkaar op, om samen met elkaar te gamen. En om op deze manier haatspraak en discriminatie te omzeilen (ADL, 2022; Gray, 2012a; Seay et al., 2004).

Identiteit verbergen

Als gevolg van het meemaken van haatspraak en discriminatie komt het voor dat gamers hun identiteit gaan verbergen, zodat ze hier geen of niet meer slachtoffer van worden. Bijvoorbeeld: als vrouw niet zichtbaar maken dat je een vrouw bent door (onder meer) je stem niet te laten horen (ADL, 2022; Bryter, 2020; Fox & Tang, 2017; McLean & Griffiths, 2019).

Stoppen met gamen of games vermijden

Een andere manier om hiermee om te gaan is helemaal stoppen met online gamen of bepaalde games vermijden. Dit doen gamers soms, of denken hier in ieder geval over na (ADL, 2022; Bryter, 2020; Zajechowski, 2022).

Normaliseren

Voor sommige gamers is de haatspraak en discriminatie min of meer genormaliseerd. Gamers zijn als het ware immuun hiervoor (Türkay et al., 2020). Uit onderzoek van Ortiz (2019) komt naar voren dat zwarte mannen zich emotioneel afzetten en zwijgen over de haatspraak en discriminatie die zij ervaren tijdens online gaming. Daarnaast laten verschillende besproken onderzoeken ook zien dat mensen dit gedrag gaan overnemen.

2. VERSCHIJNINGSVORMEN VAN HAATSPRAAK EN DISCRIMINATIE IN ONLINE GAMING

Haatspraak en discriminatie kunnen op verschillende manieren tot uiting komen tijdens het online gamen. In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillende verschijningsvormen die we hebben gevonden in de literatuur. Eerst gaan we in op haatspraak en ander negatief gedrag dat haatdragend of discriminerend kan zijn. Vervolgens leggen we het vergrootglas op discriminatie van de games zelf, namelijk stereotyperende representaties. Ook bespreken we het gebrek aan (etnische) diversiteit. Dit is niet direct discriminatie, maar kan er wel voor zorgen dat ondervertegenwoordigde groepen zich achtergesteld voelen ten opzichte van groepen die wel worden vertegenwoordigd in games.

2.1. Haatspraak

Er is niet veel onderzoek bekend over haatspraak in online gaming gericht op gamers van kleur. De onderzoeken die er zijn, zijn met name anekdotisch bewijs, zoals in de journalistiek (Ballard & Welch, 2017). Wel zijn er enkele *peer reviewed* studies uitgekomen over racistische haatspraak in online gaming. Zo laten Gray (2012) en Cote (2017) zien dat zwarte vrouwen *trash talking* (zie woordenboek) ervaren tijdens het online gamen. Gray (2012) heeft onderzoek gedaan naar sociale interacties in online gaming via participerende observaties en interviews, specifiek op Xbox Live. Op dit platform kunnen gamers via *voice chats* elkaars stem horen en met elkaar communiceren. De zwarte gamers die werden geobserveerd, hadden dagelijks te maken met racisme in de games. Meer dan in hun offline alledaagse leven. Ook zwarte mannen hebben te maken met haatspraak. Ortiz (2019) toont aan de hand van twaalf interviews met zwarte mannelijke gamers op het gameplatform Xbox Live aan dat zij veel haatspraak over zich heen krijgen. Bij haatspraak kan het gaan om zeer duidelijke opmerkingen en intimidaties, maar ook om minder duidelijke uitingen. Denk aan bepaalde taal en uitdrukkingen die door sommige groepen worden gebruikt om een haatdragende of discriminerende boodschap uit te dragen, maar die voor mensen die dit niet (her)kennen niet als zodanig wordt opgevat. Hiervoor wordt de term *dog whistle* gebruikt, wat verwijst naar een hondenfluitje dat niet hoorbaar is voor de meeste mensen (ADL, 2020; Verloove et al., 2022). De discriminerende boodschap ervan wordt alleen door een selecte groep mensen op die manier begrepen. Over seksisme specifiek is veel bekend in gaming (Ballard & Welch, 2017). Onderzoek toont aan dat vrouwelijke gamers vaak worden lastiggevallen in de gamewereld (Fox & Tang, 2017; Thacker & Griffiths, 2012).

Haatspraak en discriminatie uiten

Haatspraak en discriminatie kan geuit worden via *in-game* communicatie, dus communicatie tijdens het spelen (zie het woordenboek). Dit kan bijvoorbeeld via *text chats*, waarbij spelers een geschreven bericht sturen naar alle andere spelers of naar individuen op verschillende momenten in het spel. Chatten kan tijdens het spelen zelf, maar ook bij het wachten op de *matchmaking* bijvoorbeeld. *Matchmaking* is het proces waarbij gamers worden samengevoegd in groepen voor een online game sessie (Skinner, 2021). Ook wordt haatspraak en discriminatie geuit in online gaming via emojis, stickers en memes. Daarnaast is het mogelijk om te communiceren via *voice chats*. Hierbij gaat het om gesproken berichten. Gamers spelen dan vaak met een headset op en kunnen live tegen elkaar praten in de game.

Gesproken communicatie kan tijdens het gamen of op een later moment via een *voice memo*, een gesproken bericht dat op een later moment te beluisteren is (ADL, 2020).

In haar onderzoek ontdekte Gray (2012) een patroon in de racistische interacties. Het begint vaak bij het bevragen via *voice chat* of een persoon zwart is, wat voornamelijk door de discriminerende persoon gebaseerd wordt op de stem van de gedupeerde. Hierna volgen veelal provocatie en soms ophitsing van de gedupeerde, zoals racistische ‘grappen’, beledigingen en het gebruik van het n-woord (Gray, 2012). Bij online gaming is het niet altijd duidelijk welke persoon je tegenover je hebt, of met wie je samen speelt. Volgens Gray (2012) baseren gamers dit daarom op iemands stem. Zij noemt dit *linguistic profiling*: op basis van iemands stem schrijven gamers elkaar een bepaalde etniciteit toe. Zij interpreteren stemmen bijvoorbeeld als ‘zwart’ of als ‘wit’.

Dit geldt ook voor seksisme. Wanneer vrouwelijke gamers hun stem laten horen, identificeren de mannelijke tegen-/medespelers deze gamer als een vrouw, waarna zij een stroom aan haatvolle of discriminerende opmerkingen over zich heen kunnen krijgen (Droumeya, 2018). Ortiz (2019) voegt hieraan toe dat dit ook gedaan kan worden op basis van iemands *avatar* en/of gebruikersnaam. Dit heet *visual profiling*. Een avatar is een grafische illustratie die jou als speler vertegenwoordigt. Met andere woorden, doordat gamers niet (altijd) weten met of tegen wie ze spelen, creëren ze zelf een beeld van de andere gamer. De gaten die er zijn, omdat ze niet weten wie de ander is, worden opgevuld met vaak foutieve informatie of informatie uit eigen ervaringen. Hiermee wordt de gamer die je tegenover je hebt eigenlijk een soort speler uit de eigen verbeeldingswereld (Gray, 2012). De evaluatie van anderen op basis van minimale aanwijzingen werkt stereotyperingen in de hand (Shen et al., 2020).

2.1.1. Specifieke haatdragende en discriminerende gedragvormen in online gaming

Naast (verbale) haatspraak en discriminatie komt er ook ander negatief gedrag voor in online gaming. Het gaat hier om acties die vaak herhaaldelijk op specifieke individuen in een spel gericht zijn om reacties uit te lokken. Aan dit gedrag kan haatspraak of discriminatie ten grondslag liggen, daarom benoemen we de meest voorkomende verschijningsvormen hier: *trolling*, *griefing* en *flaming*. Deze vormen van negatief gedrag zijn uiteenlopend en overlappen elkaar enigszins. Er heerst daarom ook geen consensus over de terminologie onder wetenschappers. Daarnaast kan dit negatieve gedrag niet als haatdragend of discriminerend ervaren worden (Cook et al., 2019; Ortiz, 2019). Om zulk gedrag te kunnen vertonen, is enig ‘sociaal gaming kapitaal’ vereist. Als gamer moet je bepaalde technische vaardigheden en een goed begrip hebben van de game-omgeving om invloed uit te kunnen oefenen op de ervaringen van andere spelers. Op deze manier heeft dit gedrag in games alles te maken met machtsdynamieken (Lin & Sun, 2005).

Trolling

Trolling in gaming houdt in dat iemand, de *troll*, andere gamers opzettelijk provokeert, tegenwerkt of lastigvalt. Dit om een reactie uit te lokken, zinloze discussies op te wekken of de andere gamer(s) af te leiden. De troll doet dit meestal voor het eigen genot. Trolling kan voorkomen in de vorm van verbale belediging. Ook kan het tot uiting komen in *in-game* gedrag, zoals het vermoorden van eigen teamgenoten of het expres ervoor zorgen dat de teamdoelen niet worden behaald.

Een troll gedraagt zich expres vijandig om andere gamers tegen te werken, te misleiden of te verwarren zodat zij benadeeld worden (Cook et al., 2019; Herring et al., 2002; Thacker & Griffiths, 2012). Volgens Thacker en Griffiths (2012) komt trolling in online gaming ook voor in de vorm van racisme en seksisme. Dit wordt bevestigd door Noors kwalitatief onderzoek waarin moslimjongeren veel te maken krijgen met racistisch troll gedrag (Nadim, 2023). De onderzoekers zien bovendien dat trolls vaak jonge mannen zijn die veel online gamen. Er liggen verschillende motivaties ten grondslag aan waarom gamers dit gedrag vertonen. Mensen vervelen zich bijvoorbeeld en zoeken met het trollen interactie met andere gamers of vinden dit spannend, wat hen amuseert. Ook kan dit gedrag voortkomen uit wraakgevoelens en willen trolls andere gamers kwellen of terugpakken (Cook et al., 2019; Thacker & Griffiths, 2012).

Griefing

Een specifieke vorm van negatief gedrag in games is *griefing*. Sommige wetenschappers scharen dit onder trolling, andere wetenschappers zien dit als een aparte vorm van negatief gedrag. *Griefing* is het doelbewust herhaaldelijk saboteren van hetzelfde individu om op die manier leed (*grief*) te veroorzaken. Dit kan bijvoorbeeld door iemand (in de game) voortdurend achterna te zitten, eenzelfde persoon herhaaldelijk neer te schieten (in de game) of vreedzame bijeenkomsten te verstoren zonder dat dit per se het doel van de game is (Thacker & Griffiths, 2012). Een concrete vorm van griefing is het zogeheten *corpse camping*. Dit betekent dat een griefer als het ware ‘kampeert’ bij een, in het spel, dode speler en wacht tot die weer in het spel komt, om deze speler vervolgens direct weer te doden. Dit kan tot veel frustratie leiden (Thacker & Griffiths, 2012). Foo en Koivisto (2004) hebben een typologie van griefing gemaakt, waarbij zij vier vormen onderscheiden:

1. *Harassing* – het opwekken van emotionele reacties bij het slachtoffer (vaak door scheldwoorden, beledigingen of bedreigingen te gebruiken, door te spammen of door bijeenkomsten te verstoren). Deze vorm van griefing komt bijna op hetzelfde neer als trolling.
2. *Power imposition* – hierbij oefent de griefer superioriteit of dominantie uit, puur omdat deze speler die macht heeft. Een veel voorkomende uiting hiervan is *n00b hunting*, waarbij zwakkere, nieuwere spelers die het spel nog niet goed begrijpen achterna worden gezeten.
3. *Scamming* – hierbij worden andere spelers gedwarsboemd om de griefer voordelen op te leveren, bijvoorbeeld door iemand expres een slechte deal te laten sluiten en op die manier te frauderen.
4. *Greed play* – dit type griefing is minder intentioneel gericht op andere spelers, maar hierbij gaat de griefer simpelweg het eigenbelang achterna zonder andere spelers in acht te nemen. Denk bijvoorbeeld aan het stelen van items.

Soms is griefing puur een soort kattenkwaad en heeft men er lol van om de regels en structuren van een spel dwars te zitten (Achterbosch et al., 2017). Dit gedrag kan dus volledig willekeurig zijn, maar het kan ook zijn dat er een discriminerend aspect aan ten grondslag ligt. Dan kiest een griefer het slachtoffer uit op basis van bijvoorbeeld iemands accent of gender. Griefers zelf, dus de plegers, geven aan dat deze discriminatie eerder gebaseerd is op kenmerken van de avatar in het spel dan de daadwerkelijke persoonskenmerken van het slachtoffer. De griefer kiest dan het

slachtoffer uit bijvoorbeeld omdat de avatar van het slachtoffer kenmerken heeft van een persoon van kleur (Achterbosch et al., 2017). Dit kan vooral kwetsend zijn als iemand een avatar heeft uitgekozen die op zichzelf lijkt. Achterbosch (2015) geeft aan dat gamers op de een of andere manier vaak hun persoonskenmerken laten doorschemeren.

Flaming

Gamers kunnen ook *flames* willen opwekken. *Flaming* is vijandigheid richting andere spelers in de vorm van belediging, uitschelden of andere aanstootgevende taal (Gray, 2012). Bijvoorbeeld omdat iemand een game heeft verloren van iemand (Türkyay & Adinolf, 2019). Dit is een soort vorm van haatspraak, maar het speciale gedragscomponent eraan is de vorm die het aanneemt. Het idee erachter is namelijk dat er een stroom of opwelling van haat ontstaat. Dit kan bijvoorbeeld geuit worden via geschreven chatfuncties in games of in de gesproken chatfunctie, waarbij spelers elkaars stem kunnen horen. Soms kan een flame ontketenen in een *flame war*, wanneer de berichtenuitwisseling zich dermate opstapelt en dat er meer en meer spelers aan mee gaan doen en het escaleert. Het wordt dan vaak een groepsaanval van meerderen tegen één. De interactie kan zelfs uitlopen op een soort virtuele ‘rassenoorlog’ als de flame niet wordt gedoofd (Gray, 2012). In een kwalitatieve studie naar de game *Honor of Kings*, een populaire Chinese mobiele game, blijkt dat flames ontwaakt kunnen worden door hoe iemand presteert in de game. Wanneer iemand slecht presteert, kan er een flame ontstaan richting deze gamer(s). Een andere manier is dat de flames gericht zijn op vrouwelijke gamers (Liu & Agur, 2023). Ortiz (2019) geeft aan dat deze flames ook gericht kunnen zijn op de afkomst en/of huidskleur van een gamer.

2.2. Representatie: stereotypering en gebrek aan representatie

Games zelf kunnen ook discrimineren en/of ongelijkheid in de hand werken. Dit gaat niet zozeer over het gedrag binnen de games, maar meer over hoe de games zijn ontworpen. Allereerst blijkt uit de literatuur dat in games veel stereotypen terugkomen, zoals in de personages. Verder is er een gebrek aan etnische representatie op te merken, wat samenhangt met uitsluiting of discriminatie (Andriessen et al., 2020).

2.2.1. Stereotyperende representaties

Wanneer mensen van kleur worden afgebeeld in games, gaat het veelal om stereotyperende representaties. Leonard (2003) stelt dat games een inkijkje geven in heersende stereotypen in een samenleving. Games vormen niet een soort aparte wereld, maar zijn juist een afspiegeling van wat er in de echte wereld leeft. Over het algemeen zijn games gebaseerd op dominante ideologieën vanuit wit mannelijk perspectief die bestaan in de samenleving. Dit zorgt ervoor dat bestaande machtsverhoudingen en stereotypen worden gereproduceerd in de games. Dit gebeurt in de verhaallijnen en de verschillende karakters waarmee je kunt spelen (e.g., Bliuc et al., 2018; Daniels, 2013; Leonard, 2003; Monson, 2013).

Waarom is het gebruik van stereotypen en een gebrek aan (etnische) representatie een probleem?

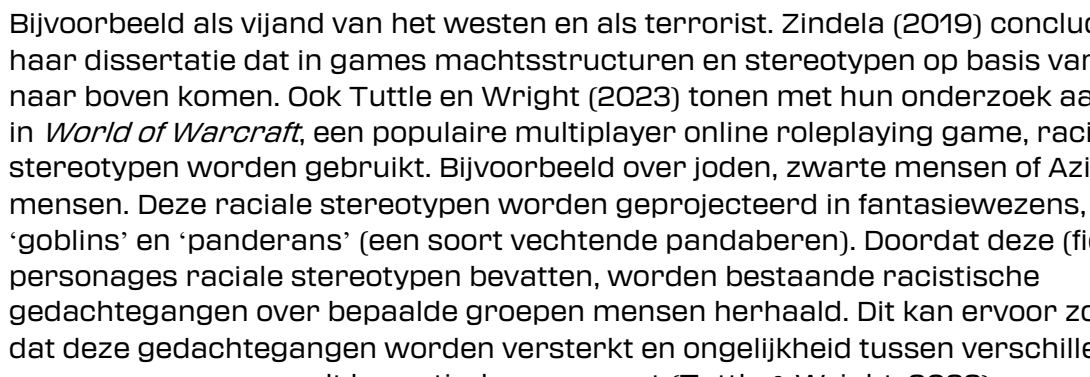
Een gebrek aan representatie kan volgens de sociale identiteitstheorie van Tajfel (1978) ertoe leiden dat mensen zich minder belangrijk vinden en zich machtelozer voelen in vergelijking met de groep die wel gerepresenteerd wordt (Williams et al., 2009). Het gebrek aan keuzes om jezelf digitaal te kunnen vertegenwoordigen beperkt iemands (psychologische) connectie met hun avatar. Het kunnen identificeren met je avatar kan namelijk een positieve bijdrage leveren aan iemands mentale welzijn (Van Looy, 2015). Een kwalitatief onderzoek onder jongeren die videogames spelen, waarbij ze gebruik maken van een zelf-representatieve avatar, laat zien dat hoe meer verbonden jongeren zich met hun avatar voelen, hoe meer beschermend ze naar hun avatar zijn en hoe meer genot ze ervaren bij het gamen (Baysden et al., 2022).

Games slagen er momenteel niet in om de nuances die bij bijvoorbeeld haarstijlen van zwarte mensen komen kijken te vertegenwoordigen (Williams, 2019). Games kunnen daarmee het beeld reproduceren dat zwarte mensen een homogene groep zijn. Bovendien kan het vooroordelen over zo'n groep versterken. Daarnaast trekt een sector waarin één groep oververtegenwoordigd is, zoals in games witte (volwassen) mannen, voornamelijk mensen aan die hierop lijken (Williams et al., 2009).

Zo worden mensen van kleur in de media, en dus ook in games, neergezet als gewelddadig, niet intelligent, oneerlijk en/of arm. Deze negatieve stereotyperende representatie kan ertoe leiden dat deze mensen in de 'echte wereld' als zodanig worden opgevat (Castañeda, 2018). Stereotypen leiden vaak tot meer discriminerend gedrag (Felten & Broekroelofs, 2022).

Stereotypen in games

Een voorbeeld van stereotiepe personages zie je terug in oorlogsgames. Hierin is de 'vijand' vaak afgebeeld als terrorist uit het Midden-Oosten. Ook zie je veel hypermasculiene of gewelddadige zwarte personages, Latijns-Amerikaanse personages als lid van een *gang* en Aziatische karakters als vechtsporters (Chan, 2005). 'Helden' zijn dan juist weer voornamelijk wit (Glaubke et al., 2001; Mou & Peng, 2009). Ook Behm-Morawitz (2014) ziet dit wanneer er wordt gekeken naar advertenties van videogames. Zij ziet dat in deze advertenties Aziatische personages vaak worden afgebeeld als gewelddadig, zeker wanneer dit wordt vergeleken met witte personages. Ook worden zwarte en Aziatische personages vaker afgebeeld met wapens. Een bekend voorbeeld van stereotyperende representatie zien we in de spellenreeks *Grand Theft Auto* (GTA). In *GTA San Andreas* moet je als Afro-Amerikaanse man door middel van criminaliteit en geweld een leven opbouwen vanuit de 'ghetto'. Je kunt dure auto's regelen en vrijwel elk moment speelt er een hip-hop-deuntje. De andere, voornamelijk, onschuldige personages in de spellenreeks zijn veelal wit (Leonard, 2003). Personages van kleur wordt meestal geen volledige menselijkheid gegund. Ze dienen slechts als atleet of als agressor. Of als hulpeloos persoon. Ook worden Afrikaanse landen in games (veelal) afgebeeld als afhankelijk, bijvoorbeeld van Amerikaanse of westerse (militaire) ondersteuning (e.g., Adegbola et al., 2018; Omobowale, 2015). Ook Maheswara en Fatwa (2021) zien dat videogames stereotyperend zijn: moslims worden veelal negatief afgebeeld.



Bijvoorbeeld als vijand van het westen en als terrorist. Zindela (2019) concludeert in haar dissertatie dat in games machtsstructuren en stereotypen op basis van ‘ras’ naar boven komen. Ook Tuttle en Wright (2023) tonen met hun onderzoek aan dat er in *World of Warcraft*, een populaire multiplayer online roleplaying game, raciale stereotypen worden gebruikt. Bijvoorbeeld over joden, zwarte mensen of Aziatische mensen. Deze raciale stereotypen worden geprojecteerd in fantasiewezens, zoals ‘goblins’ en ‘panderans’ (een soort vechtende pandaberen). Doordat deze (fictieve) personages raciale stereotypen bevatten, worden bestaande racistische gedachtegangen over bepaalde groepen mensen herhaald. Dit kan ervoor zorgen dat deze gedachtegangen worden versterkt en ongelijkheid tussen verschillende groepen mensen wordt bevestigd en vergroot (Tuttle & Wright, 2023).

Het bevestigen van bestaande stereotypen geldt overigens ook als het gaat om vrouwelijke personages. Vrouwen in games worden vooral neergezet als jammerende personages met weinig kleding aan die geholpen moeten worden. Denk bijvoorbeeld aan de hulpeloze prinses Peach in de Mario-spellen die keer op keer gered moet worden (Glaubke et al., 2001; Bakan & Bakan, 2019). Bovendien zijn vrouwelijke personages vaak wellustig afgebeeld, met grote borsten en een smalle taille. Denk bijvoorbeeld aan de game *Resident Evil 5*, waarbij een vrouw terroristische dreigingen moet onderzoeken in een laag uitgesneden top. Of aan de *Tekken* gamereeks waarbij de vrouwelijke personages (veelal) schaars gekleed zijn. Daarnaast dienen de meeste vrouwen in games als (seksueel) object of als omstander (Geena Davis Institute on Gender in Media, 2021; Glaubke et al., 2001; Leonard, 2006; Lynch et al., 2016). Verder is te zien dat witte vrouwen vaker met onthullende kleding, of met dunne lichaamstypes worden afgebeeld dan vrouwen van kleur en vaker naakt worden geprojecteerd dan zwarte vrouwen (Geena Davis Institute on Gender in Media, 2021).

Identiteitstoerisme

Wat ook stereotypering in de hand kan werken is ‘identiteitstoerisme’. Dat begrip houdt in dat een speler een identiteit van iemand met een andere etniciteit of ander gender aanneemt en toe-eigent (Reza et al., 2022). Online weet in principe niemand hoe je er daadwerkelijk uitziet en kan dit gemakkelijk. Zo toont de studie van Nakamura (2013) aan dat veel witte mannelijke gamers als Japanse geisha’s spelen, of de identiteit aannemen van Aziatische samoerai. Deze personages laten vaak een stereotype beeld zien van deze culturen. Het gaat om een versimpeld beeld en scheert veel mensen over één kam. Alsof het een homogene identiteit is. Dit kan bijdragen aan stereotypering (zie kader) (Nakamura, 2013). Dit identiteitstoerisme komt ook terug doordat gamers in de games bijvoorbeeld bepaalde huidskleuren kunnen aankopen. Een witte gamer kan dan als een soort van bonus een andere huidskleur aannemen. Meestal tegen betaling. Dit raakt aan het probleem van een gebrekkige (etnische) representatie in games, wat wordt beschreven in de volgende paragraaf.

2.2.2. Representatie in online games

Wanneer er wordt gekeken naar (etnische) representatie in videogames en de wereld daar omheen, laten verschillende studies zien dat vanuit historisch oogpunt hier een gebrek aan is (e.g., Glaubke et al., 2001; Leonard, 2006; Williams et al., 2009). Dit gaat verder dan alleen de games zelf. Uit een contentanalyse van verschillende websites van games zien Bayeck et al. (2018) dat etnische minderheden weinig

gerepresenteerd zijn in video games. Zo zijn Afrikanen (veelal) onzichtbaar. Wanneer deze wel zichtbaar zijn, dan spelen zij een ondersteunende rol in de game en geen hoofdrol. Ook als er wordt gekeken naar (etnische) representatie in game-advertenties in game-magazines, dan worden hier vooral witte mannen geprojecteerd (Behm-Morawitz, 2014). In reclames voor games, wanneer er een enkele persoon werd afgebeeld als uithangbord voor de game, dan is deze persoon ook voornamelijk mannelijk en wit (Chess et al., 2016). Hier is wel verandering in te zien. Zo is de hoofdpersoon in de game [Marvel's Spider-Man: Miles Morales](#) (2020) zwart. In het spel [The Last of Us Part II](#) (2020) speel je als jonge lhbtq+ vrouw. In deze game zijn ook meer dan zestig instellingen voor gamers met een visuele, auditieve of motorische beperking. Verder is het in [Cyberpunk 2077](#) (2020) mogelijk om elk deel van je avatar aan te passen, waaronder specifieke lichaamsdelen, zodat non-binaire of trans gamers zich met hun avatar kunnen identificeren.

Ondanks enkele positieve ontwikkelingen laat een recentere studie uit 2021 van het Geena Davis Institute on Gender in Media zien dat 75 procent van de gamepersonages wit is. Wanneer het gaat om de hoofdpersoon van de game geldt dit voor zo'n 90 procent. Bovendien was 80 procent van de personages man. Verder blijkt dat lhbtq+ personen, oudere mensen, mensen met een beperking en grotere *bodytypes* sterk ondervertegenwoordigd zijn in personages (Geena Davis Institute on Gender in Media, 2021).

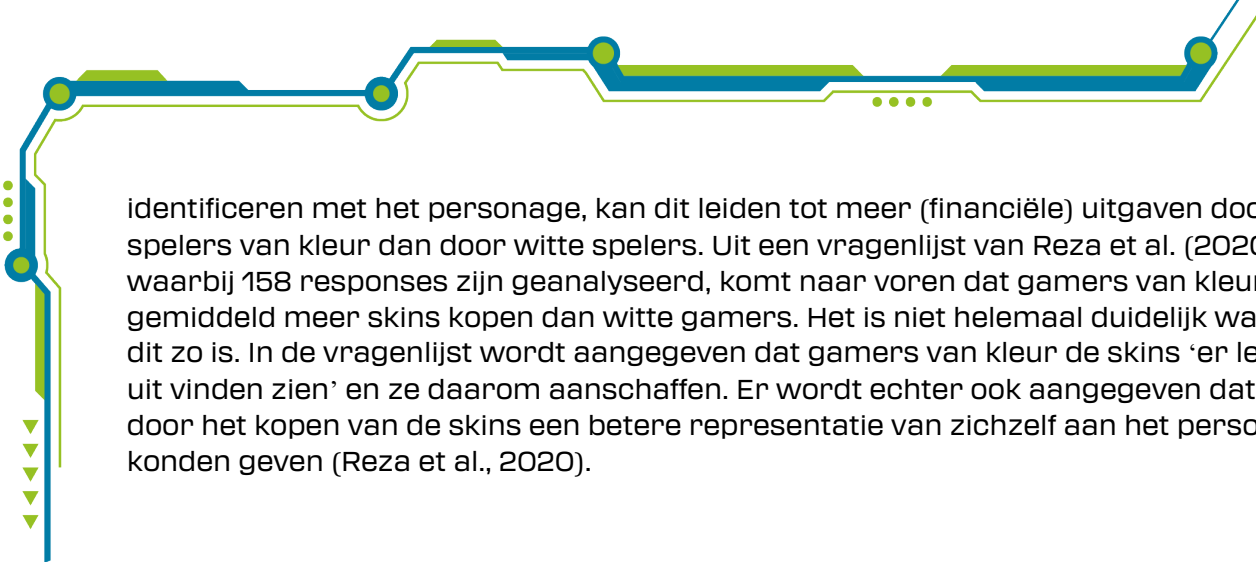
De (etnische) representatie in games gaat verder dan het toevoegen van hoofdpersonages van kleur. Het heeft ook betrekking op het aanpassen van je speelpersonage zodat die op jezelf lijkt. Denk aan cultureel correcte kleding, manier van praten, fysieke functies en haarstijlen (Passmore et al., 2017). Dit is vaak (nog) niet mogelijk. Zo zijn de beschikbare tonen van huidskleur vaak niet toereikend voor alle gamers in een game. Net als de andere opties die er zijn om je te kunnen identificeren met het personage, zoals de vorm van de neus en de lichaamsvorm. Door gamers van kleur wordt dit als problematischer ervaren dan door witte gamers. Zij hechten meer waarde aan hun raciale en etnische identiteit hierbij en hoe zij dit willen laten terugkeren in het personage. Dit blijkt uit een vragenlijst afgenomen onder 286 Amerikaanse respondenten van 18 jaar en ouder (Passmore & Mandryk, 2018).

Inspirerend voorbeeld

[Open Source Afro Hair Library](#) is de eerste gratis digitale collectie van haarstijlen die zwarte mensen beter vertegenwoordigen. Hier kunnen ontwikkelaars en designers gebruik van maken in het ontwerpen van hun game. De haarstijlenbibliotheek is volledig 3D vormgegeven door Afro-Amerikaanse ontwerpers.

Extra betalen voor andere huidskleur

Uitgaan van een standaard wit (mannelijk) gamepersonage brengt ook een ander vraagstuk met zich mee. In veel games is het mogelijk om via (micro)transacties *skins* aan te schaffen. Dit geeft de spelers de mogelijkheid om de verschijning van het personage meer divers te maken via uiterlijke toevoegingen, waaronder huidskleur. Dat zorgt voor een grotere mogelijkheid tot zelfexpressie en een gevoel erbij te horen (Reza et al., 2019). Wanneer gamers van kleur zich op deze manier meer kunnen



identificeren met het personage, kan dit leiden tot meer (financiële) uitgaven door spelers van kleur dan door witte spelers. Uit een vragenlijst van Reza et al. (2020), waarbij 158 responses zijn geanalyseerd, komt naar voren dat gamers van kleur gemiddeld meer skins kopen dan witte gamers. Het is niet helemaal duidelijk waarom dit zo is. In de vragenlijst wordt aangegeven dat gamers van kleur de skins ‘er leuker uit vinden zien’ en ze daarom aanschaffen. Er wordt echter ook aangegeven dat ze door het kopen van de skins een betere representatie van zichzelf aan het personage konden geven (Reza et al., 2020).

3. OMVANG VAN HAATSPRAAK EN DISCRIMINATIE IN ONLINE GAMING

Specifieke cijfers over de omvang van haatspraak en discriminatie in online gaming in Nederland zijn niet bekend. In dit hoofdstuk zetten we daarom de omvang uiteen op basis van internationale cijfers. Deze cijfers zijn relevant omdat online gaming landsgrenzen overstijgt. Nederlandse gamers spelen vaak samen met of tegen gamers uit allerlei landen.

3.1. Haatspraak en discriminatie in online gaming: internationale cijfers

De Anti-Defamation League (ADL) rapporteert jaarlijks de ervaringen van Amerikanen met haat in online multiplayer games. De organisatie ziet jaarlijks een toename van de verspreiding van haat en intimidatie (ADL, 2022). In de door het ADL (2022) uitgezette vragenlijst onder ruim 2.000 Amerikaanse gamers blijkt dat 66 procent van de jongeren een vorm van intimidatie ervaart in online gaming. Om hoeveel jongeren het gaat, wordt niet duidelijk uit het rapport. De intimidatie waar deze jongeren mee te maken krijgen, gaan vooral over:

- het verstoren van het spel door bijvoorbeeld trolling of griefing (46%);
- kwetsend worden aangesproken (30%);
- beledigd worden vanwege de gebruikte avatar (21%);
- uitgesloten worden van het meedoen aan een game of van een chat vanwege de identiteit van de gamer (bijv. etniciteit, leeftijd, gender) (9%).

Van de Amerikanen in de leeftijdscategorie 18 tot 45 jaar, geeft 86 procent aan enige vorm van intimidatie te ervaren in online gaming. In het rapport wordt geschat dat ongeveer 90 miljoen Amerikanen hiermee te maken hebben (ADL, 2022). Hierbij geldt ook dat het niet duidelijk is wat het percentage deelnemers van deze leeftijdscategorie is aan de vragenlijst. Verder komt naar voren dat 63 procent van de deelnemers discriminatie heeft ervaren en 76 procent wel eens beledigd is. De discriminatie had voornamelijk betrekking op seksisme en racisme. Bijna bij alle discriminatiegronden waarnaar is gekeken, is een toename te zien. De sterkste toenames zijn te zien bij anti-zwart racisme, anti-Aziatisch racisme en antisemitisme (ADL, 2022).

Een enquête van Kowert & Cook (2022) onder 377 respondenten uit verschillende landen laat zien dat op zijn minst 80 procent van de online gamers toxiciteit ziet of zelf meemaakt tijdens het gamen. De meest voorkomende vormen van toxiciteit zijn:

- Trash talking: door 94 procent werd dit zelf ervaren, 98 procent zag dit voorbijkomen;
- Griefing: door 79 procent werd dit zelf ervaren, 82 procent zag dit voorbijkomen;
- Haatspraak: door 64 procent werd dit zelf ervaren, 83 procent zag dit voorbijkomen;
- Flaming: door 60 procent werd dit zelf ervaren, 75 procent zag dit voorbijkomen.

Het Geena Davis Institute on Gender in Media (2021) heeft in 2021 een enquête uitgezet. Onder de 350 jongens en mannen tussen de 20 en 26 jaar die online gamen ervaart:

- 27 procent racisme;
- 26 procent homofobie;
- 25 procent validisme³.

Een andere vragenlijst ingevuld door 1.409 gamers laat zien dat een groot deel van deze gamers emotioneel misbruik en andere vormen van pesten ervaart tijdens het spelen van een videogame (90%). Denk hierbij aan racisme, haatspraak, beledigingen of grof taalgebruik. Van de respondenten is 44 procent 'wel eens' getuige geweest van racisme en 26 procent van haatspraak. Ook andere vormen van haatspraak en discriminatie komen regelmatig voor, zoals iemand uitschelden (53%), beledigingen (35%) en flaming (26%). Het meeste misbruik richt zich op iemands gender (44%) en etniciteit (34%) (Zajechowski, 2022). Interessant ten opzichte van de andere beschreven cijfers is dat er in deze vragenlijst ook gekeken is naar in welk type game dit voorkomt. Het meeste misbruik komt voor in *shooters* (52%) en in *multiplayer online battle arena* spellen (45%) (zie woordenboek). Als er wordt gekeken naar op welke spelcomputer dit het meest wordt ervaren, is er geen duidelijk verschil te zien (Zajechowski, 2022).

Cary et al. (2020) hebben een vragenlijst afgenomen onder 384 deelnemers. Ongeveer 80 procent van hen gaf aan dat de gemiddelde gamer opmerkingen maakt op basis van vooroordelen tijdens online games. Bijna 79 procent gaf aan dat de gemiddelde gamer racistische opmerkingen maakt tijdens het gamen. Voor gender geldt dit voor 80 procent en voor seksuele oriëntatie 79 procent. Daarnaast geeft 20 procent van de deelnemers aan zelf soortgelijke opmerkingen te maken.

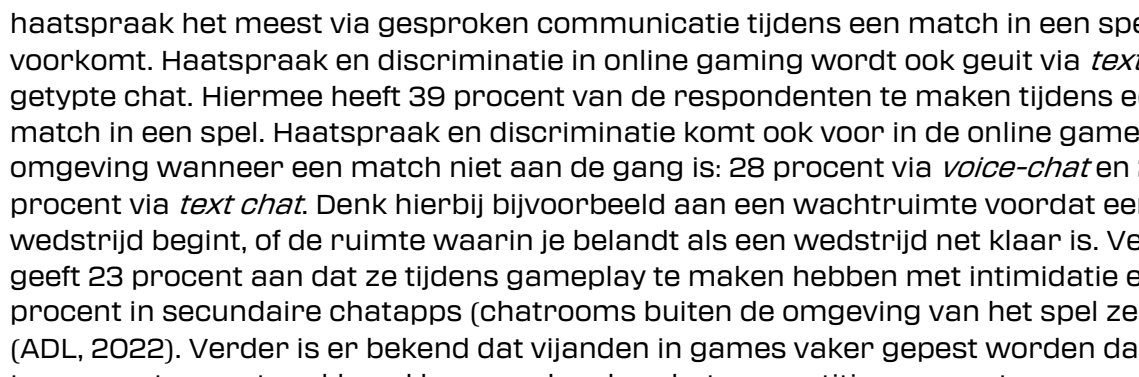
3.2. Haatspraak en discriminatie in game streams

Het Geena Davis Institute on Gender in Media (2021) heeft 225.000 chatberichten in gestreamde gameplays geanalyseerd. Daaruit blijkt dat ongeveer 38 procent hiervan racistisch taalgebruik bevat. In meer gevallen bevat het seksistische (63 procent), validistische (84 procent) en grove/seksueel getinte taal (92 procent). Verder viel het in de analyse op dat als streamers haatdragende taal (bijvoorbeeld racistisch, seksistisch of homofobisch) gebruikten, de kijkers in de chat ook vaker zulke taal gingen gebruiken (Geena Davis Institute on Gender in Media, 2021). Dat kan erop wijzen dat dergelijk taalgebruik van streamers invloed heeft op het gedrag van hun kijkers. Aan gamers zelf is ook gevraagd hoe zij aankijken tegen toxiciteit in streams. Van de gamers die minstens wekelijks streams kijken (ongeveer de helft van alle ondervraagde gamers), vindt 34 procent dat er veel toxiciteit en discriminatie is (Bryter, 2020).

3.3. Communicatievorm

Het enquêteonderzoek van de ADL (2022) rapporteert dat de meeste intimidatie bij *in-match voice chat* (gesproken chat tijdens een game) gebeurt. Het gaat om 48 procent van de gamende respondenten die dat meemaakt. Dat betekent dat de

³ Discriminatie, vooroordelen, stereotiepe beelden of stigmatisering van mensen met een lichamelijke beperking (Keers et al., 2021).



haatspraak het meest via gesproken communicatie tijdens een match in een spel voorkomt. Haatspraak en discriminatie in online gaming wordt ook geuit via *text chat*, getypte chat. Hiermee heeft 39 procent van de respondenten te maken tijdens een match in een spel. Haatspraak en discriminatie komt ook voor in de online game omgeving wanneer een match niet aan de gang is: 28 procent via *voice-chat* en 22 procent via *text chat*. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een wachtruimte voordat een wedstrijd begint, of de ruimte waarin je belandt als een wedstrijd net klaar is. Verder geeft 23 procent aan dat ze tijdens gameplay te maken hebben met intimidatie en 21 procent in secundaire chatapps (chatrooms buiten de omgeving van het spel zelf) (ADL, 2022). Verder is er bekend dat vijanden in games vaker gepest worden dan teamgenoten, wat verklaard kan worden door het competitieve aspect van games (Ballard & Welch, 2017).

Kortom: verschillende onderzoeken laten zien dat haatspraak en discriminatie veelvuldig voorkomen in online gaming. Niet alleen in de games zelf, maar ook wanneer games (live) worden gestreamd. Deze haatspraak en discriminatie uiten zich voornamelijk via gesproken en getypte chats. Vaak gaan deze over de discriminatiegronden etniciteit, gender en seksuele oriëntatie.

4. WAT WERKT IN DE AANPAK VAN HAATSPRAAK EN DISCRIMINATIE IN ONLINE GAMING?

In dit hoofdstuk beschrijven we twee werkzame mechanismen die kunnen werken in de aanpak van haatspraak en discriminatie in online gaming: het stellen van sociale normen en het bevorderen van sociaal contact. Werkzame mechanismen zijn de processen die ertoe leiden of eraan bijdragen dat er een gewenst effect optreedt. In dit geval: het verminderen van haatspraak en discriminatie. Het eerste werkzame mechanisme is het stellen van sociale normen. Hiervoor hebben we verschillende toepasbare aanpakken in de literatuur gevonden om haatspraak en discriminatie in online gaming aan te pakken. Namelijk: counterspeech, rapporteren en modereren. Voor het tweede werkzame mechanisme dat we bespreken, sociaal contact, vonden we geen specifieke aanpakken in de literatuur. In het algemeen is er in de literatuur nog vrij weinig bekend over hoe haatspraak en discriminatie specifiek in online gaming aangepakt kan worden.

4.1. Sociale normen stellen

4.1.1 Wat zijn sociale normen?

Sociale normen gaan over wat iemand denkt dat gewenst gedrag is in een bepaalde sociale context. Deze sociale norm heeft invloed op hoe iemand zich gedraagt in die context. Mensen willen graag tot een bepaalde groep horen en zullen zich daarom aanpassen aan deze norm. Wanneer de sociale norm heerst dat er niet gediscrimineerd wordt, of dat iedereen gelijk moet worden behandeld, zullen mensen eerder geneigd zijn niet te discrimineren, of mensen gelijk te behandelen. Andersom werkt dit ook zo. Wanneer de sociale norm heerst in een context dat discriminerend gedrag getolereerd wordt, zullen mensen eerder geneigd zijn dit gedrag te vertonen (e.g., Bennet & Sekaquaptewa, 2014; Felten & Broekroelofs, 2022; Munger, 2017; Tankard & Paluck, 2016).

4.1.2. Werken sociale normen in online gaming?

Uit onderzoek blijkt dat de sociale normen die heersen in games het gedrag beïnvloeden van de gamers in het desbetreffende spel. Dit stellen de onderzoekers op basis van observaties en participaties in *The Sims Online*, een MMORPG (Zie woordenboek) (Martey & Stromer-Galley, 2007). *The Sims* is een socialesimulatie-game waarbij met een personage een virtueel leven wordt geleid met alledaagse activiteiten, zoals naar je werk gaan, eten en persoonlijke hygiëne. Tijdens deze activiteiten is het mogelijk om interacties te hebben met andere gamers via de chatfunctie, maar ook door expressies van hun personages. Bijvoorbeeld door te zwaaien, iemand te omhelzen of in woede uit te barsten. Dat sociale normen ook in online gaming werken, komt verder naar voren uit onderzoek van Cary et al. (2020). In dit onderzoek hebben 384 gamers verschillende vragenlijsten ingevuld. De resultaten laten zien dat wanneer er een opmerking wordt gemaakt op basis van vooroordelen, dit andere gamers motiveert om hetzelfde te doen. Anders gezegd, ze passen zich aan de heersende sociale norm aan. Onderzoek van Kowert en Cook (2022) toont ook aan dat een groot deel van de gamers die haatspraak en discriminatie ervaren, zelf ook dit gedrag vertonen. Wanneer er een accepterende norm heerst ten aanzien van dit ongewenste gedrag, zijn gamers meer geneigd dit gedrag te vertonen.

Online multiplayer games bieden een rijke omgeving voor sociale interacties en gedrag. De controle en regels voor en op dit gedrag is vaak minimaal (Martey & Stromer-Galley, 2007). Het type game speelt hierbij ook een rol. Cary en Chasteen (2022) tonen aan dat gedrag gebaseerd op vooroordelen meer genormaliseerd is en als minder beledigend wordt opgevat in actie- en role-playing games, dan in puzzelgames. Het lijkt erop dat gamers zich aanpassen aan de heersende sociale normen in de game.

Negatieve sociale norm in online gaming

Cook et al. (2019) laten zien dat (onder meer) beledigend taalgebruik de norm is in online gaming. Dit geldt niet alleen voor trollers, maar voor alle gamers. Dit blijkt uit een analyse van 10.025 gerapporteerde incidenten van trolling in de online game *League of Legends*. Ook in studies van Rubin en Camm (2013) en Achterbosch et al. (2017) komt naar voren dat er een negatieve sociale norm heerst in online gaming. Veel gamers doen aan griefing en slachtoffers van griefing zijn (soms) zelf ook grievers. Shen et al. (2020) en Tuijnman et al. (2021) zien ook dat toxisch gedrag doordrongen is in online gaming. Dit brengt risico's met zich mee. Het opbouwen van een positieve online gemeenschap vrij van haatspraak en discriminatie lijkt hierdoor vrijwel onmogelijk. In sommige online games heerst de norm van toxisch gedrag, waar haatspraak en discriminatie onder zouden kunnen vallen, aldus Tuijnman et al. (2021). Kortom: online gaming lijkt beheerst door een negatieve sociale norm waar haatspraak en discriminatie geaccepteerd is.

4.1.3. Hoe worden sociale normen tegen haatspraak en discriminatie ingezet in online gaming?

Cary en Chasteen (2022) constateren dat interventies die gericht zijn op het verschuiven van de sociale norm effectief zouden kunnen zijn in de aanpak van haatspraak en discriminatie. Dit geldt ook voor games waar een negatieve gedragsnorm heerst. De interventies in online gaming die inzetten op het neerzetten of veranderen van de sociale norm, doen dit onder andere door gedragsregels te communiceren. Deze gedragsregels zetten dan een norm neer tegen haatspraak en discriminatie. Gedragsregels kunnen bijvoorbeeld gecommuniceerd worden op de platforms waarop online gegamed wordt. Naast het communiceren van gedragsregels hebben we ook trainingen gevonden die gamers leren wat te doen bij haatspraak en discriminatie (Windisch et al., 2020). Hier gaan we verder op in in paragraaf 4.2.

Verder loont het om sancties op haatspraak en discriminatie te benadrukken, vooral aan het begin van een spel. Dus wanneer gamers op het punt staan met de game te beginnen. De reden hiervoor is dat nieuwe gamers geneigd zijn om aan te nemen wat de norm is en deze norm proberen na te leven. De zogenaamde veteranengamers (gamers met veel ervaring in het spel) hebben al diepgewortelde overtuigingen over wat toelaatbaar is in een game. Die zijn minder 'kneedbaar', wat het ingewikkeld maakt om hun norm aan te passen (Shen et al., 2020).

Rol van veteranen in de games

Daarentegen kunnen deze veteranen een belangrijke rol spelen in het communiceren van een positieve sociale norm. Het communiceren van een positieve sociale norm heeft meer effect wanneer deze wordt gecommuniceerd door iemand met veel status, en waarmee anderen zich kunnen identificeren (Paluck & Shepherd, 2012). Dit is ook in lijn met de *social comparison theory*. Kortweg stelt deze theorie dat mensen zichzelf evalueren, zoals hun eigen meningen en vaardigheden, door zichzelf met anderen te vergelijken. Dit doen ze zowel met mensen tegen wie ze opkijken als mensen op wie ze neerkijken (Festinger, 1954). Het vergelijken met mensen tegen wie je opkijkt is gerelateerd aan het leren en groeien. Mensen worden geïnspireerd en gemotiveerd door deze mensen. In games zijn er vaak veel mogelijkheden om je met een ander te vergelijken, bijvoorbeeld door scoreborden waarop je kan zien wie het beste is, individuele scores waaraan je kan zien hoe goed iemand is en badges (zie woordenboek) en andere items die aantonen wat iemand heeft bereikt (Esteves et al., 2021). Op basis hiervan is het aannemelijk dat wanneer mensen met veel status in de game positieve sociale normen uitdragen, bijvoorbeeld via gedrag of via uitspraken, mensen die tegen hen opkijken zich zullen conformeren aan deze sociale normen.

Invloed van streamers

Hilvert-Bruce en Neill (2020) stellen ook dat mensen met (veel) status invloed kunnen uitoefenen op sociale normen. Zij zeggen in hun onderzoek dat de houding van (bijvoorbeeld) streamers en professionele gamers impact heeft op de normen van hoe je te gedragen in een gaming community. Streamers die bezig zijn met trash talking en trollen (zie woordenboek) van andere spelers tijdens hun game streams brengen de overtuiging over naar de kijkers van deze stream dat dit gedrag normaal en acceptabel is. Aan de andere kant sturen streamers die actief ingrijpen wanneer zij haatspraak en discriminatie zien de boodschap naar hun kijkers dat dit gedrag niet tot de norm behoort (Hilvert-Bruce & Neill, 2020). Hilvert-Bruce en Neill (2020) stellen dan ook dat prominente figuren in de gamewereld hun invloed kunnen gebruiken om positieve sociale normen over te brengen. De onderzoekers zien dit als een effectieve interventiestrategie, zeker vanwege de populariteit van deze figuren.

Clans en guilds

Online gaming biedt een interessante context voor interventies die zich inzetten op het veranderen van de sociale norm. Veel online gamers die multiplayer games spelen zijn geneigd zich te organiseren in groepen. In de gamewereld worden deze groepen aangeduid als *clans* of *guilds* (zie woordenboek). Deze groepen worden gevormd bijvoorbeeld vanwege dezelfde (game)voorkeur of omdat het ‘gewoon’ leuk is om met elkaar te gamen (Johansson & Verhagen, 2010). De clans of guilds creëren vaak regels voor zichzelf in de games die zij samen spelen. Soms worden deze regels ook vastgelegd in richtlijnen. Hierin worden dan bijvoorbeeld bepaalde gedragsnormen opgenomen, zoals ‘niet griefen’, maar ook normen zoals ‘behandel een ander zoals jezelf behandeld wilt worden’ (Johansson & Verhagen, 2010). Wanneer er niet wordt voldaan aan de norm van deze clans of guilds kunnen leden worden verstoten of bijvoorbeeld worden gedegradeerd in status (Verhagen & Johansson, 2009). Shen et al. (2020) constateren dat gamers die in *clans* gamen zich minder snel in een toxische omgeving bevinden. Dit wordt door Sharma et al. (2021) ook gevonden. Gamers die zich associëren met het team waarmee ze spelen, zullen proberen een positieve indruk achter te laten op de leden van dit team. Dit zullen ze vooral doen om als team beter te presteren. Daarom zijn gamers die zich

identificeren met het team geneigd de normen van het team op te volgen. Ook blijkt dat gamers eerder toxisch gedrag vertonen wanneer zij anoniem met vreemden spelen, dus niet als lid van een clan of guild (Shen et al., 2020). Hiertegenover staat dat wanneer de sociale norm in zo'n clan of guild heerst dat haatspraak en discriminerend gedrag wél wordt getolereerd, mensen dit gedrag ook zullen vertonen. Dit is een punt van aandacht bij sociale normen in gaming. Deze normen worden veelal gevormd door de spelers zelf en komen voort uit de omgeving die het spel biedt.

#GamerGate: sociale normen buiten de game

In de herfst van 2014 ontstond er een beweging waar duizenden gamers opeenvolgend de aanval openden op feministische vrouwen in de gaminggemeenschap. De beweging, die met name op Twitter plaatsvond, kreeg de hashtag #GamerGate. De mensen die #GamerGate trokken, waren tegen het idee dat er in de gamewereld meer aandacht zou moeten komen voor racisme, misogynie en homofobie. Zij waren gefrustreerd over wat zij 'politieke correctheid' en *social justice warriors* noemen in games. #GamerGate nam onder andere de vorm aan van *doxing* (het publiekelijk plaatsen van iemands persoonlijke informatie). De doelwitten waren voornamelijk vrouwelijke gameontwikkelaars en journalisten. De #GamerGate-uitingen waren sterk racistisch, homofobisch en seksistisch (Mortensen, 2018). #GamerGate kreeg verzet via tegenstanders, bijvoorbeeld via #INeedDiverseGames. GamerGate laat zien dat de discussie rond haatspraak en discriminatie in de gaminggemeenschap breed maatschappelijk leeft.

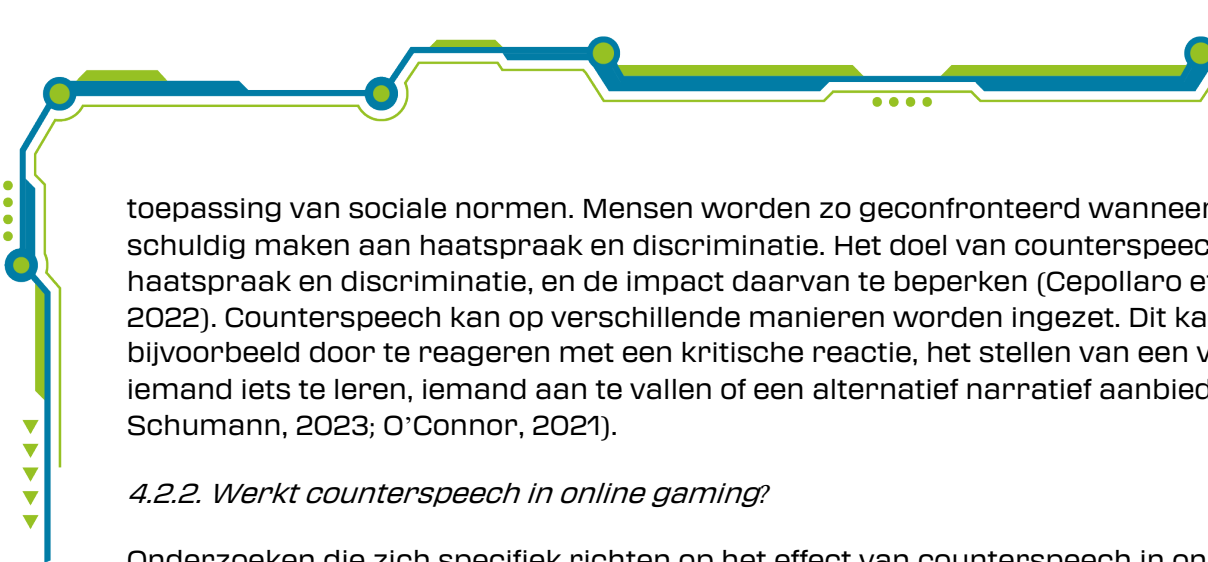
4.1.4. Samenvattend

- Sociale normen werken twee kanten op, ze kunnen online haat en discriminatie stimuleren maar ook tegengaan.
- Voor gamers moet duidelijk zijn wat er met bepaalde sociale normen bedoeld wordt. Zo blijkt uit onderzoek dat mensen verschillende interpretaties hebben van wat misbruik en intimidatie is in *virtual reality* (Blackwell et al., 2019).
- Gedragsregels kunnen een positieve sociale norm neerzetten, maar moeten voordat iemand een game gaat spelen duidelijk gecommuniceerd worden.
- Spelers met autoriteit, aanzien en status kunnen een belangrijke rol spelen bij het communiceren van sociale normen.
- *Clans* en *guilds* zijn (kleine) online gemeenschappen binnen specifieke games waarin sociale normen gecommuniceerd kunnen worden.

4.2. Sociale normen stellen door counterspeech

4.2.1 Wat is counterspeech?

Counterspeech is het direct reageren op iemand die zich haatdragend of discriminerend uitlaat. Met counterspeech wordt bepaald gedrag afgekeurd en een duidelijke (sociale) norm gecommuniceerd dat dit gedrag niet toelaatbaar is (Matthew et al., 2019; Schieb & Preuss, 2016). Het is hiermee een specifieke




toepassing van sociale normen. Mensen worden zo geconfronteerd wanneer zij zich schuldig maken aan haatspraak en discriminatie. Het doel van counterspeech is om haatspraak en discriminatie, en de impact daarvan te beperken (Cepollaro et al., 2022). Counterspeech kan op verschillende manieren worden ingezet. Dit kan bijvoorbeeld door te reageren met een kritische reactie, het stellen van een vraag, iemand iets te leren, iemand aan te vallen of een alternatief narratief aanbieden (Jia & Schumann, 2023; O'Connor, 2021).

4.2.2. Werkt counterspeech in online gaming?

Onderzoeken die zich specifiek richten op het effect van counterspeech in online gaming zijn niet gevonden tijdens dit onderzoek. Wel lijkt counterspeech een effectief bewezen manier om online haat en discriminatie tegen te gaan en wordt het gezien als veelbelovende interventie (e.g., Bartlett & Kradodowski-Jones, 2015; Garland et al., 2020; Gulker et al., 2013; Munger, 2017). Ondanks dat counterspeech (nog) niet effectief bewezen is voor de aanpak van online gaming specifiek, zijn er enkele positieve aspecten van counterspeech die veelbelovend lijken. Zo kan counterspeech door verschillende actoren worden ingezet. Dit kan bijvoorbeeld door gedupeerden van haatspraak en discriminatie, maar ook door omstanders die zelf niet (direct) gedupeerd zijn door de haatspraak en discriminatie. Daarnaast ligt er de mogelijkheid voor gameplatforms om moderatoren in te zetten om in te grijpen (Cepollaro et al., 2022; O'Connor, 2021). Fox en Tang (2017) stellen dat het belangrijk is dat gameontwikkelaars en -platforms ingrijpen bij intimidatie in games. Wanneer deze organisaties dit niet doen en een passieve rol hierin innemen, geven zij (impliciet) de boodschap dat dit gedrag getolereerd wordt. Daarnaast is het belangrijk dat de pleger ook wordt gestraft. Dus dat het duidelijk is dat er consequenties zitten aan dit gedrag. Hierbij is het belangrijk dat er vanuit de gameplatforms of organisaties een gestandaardiseerd, transparant en consistent proces ingericht wordt om mensen te straffen bij haatspraak en discriminatie. Dit zorgt voor het stevig neerzetten van een bepaalde norm (Hilvert-Bruce & Neill, 2020). Belangrijk bij counterspeech is om in het achterhoofd te houden dat het ook mogelijk een negatief effect kan hebben op degene die zich uitspreekt. Mensen kunnen zich tegen deze persoon/personen keren (Cepollaro et al., 2022). Er zitten enkele vereisten aan hoe counterspeech effectief ingezet kan worden. Dit is voor online gaming nog niet bekend. Hier zou meer onderzoek naar moeten komen, waarbij de focus ligt op het inzetten van counterspeech via gesproken tekst. Immers, veel haatspraak en discriminatie in online gaming wordt geuit in deze vorm.

4.2.3. Hoe wordt counterspeech ingezet in online gaming tegen haatspraak en discriminatie?

Cary et al. (2020) zien in hun onderzoek dat er bijna niet wordt ingegrepen door gamers wanneer haatspraak en discriminatie voorkomt. Wanneer gamers hier wel op reageren, dan is het veelal met soortgelijke uitingen. Verschillende onderzoeken laten zien dat wanneer er wel wordt gereageerd op (onder andere) haatspraak en discriminatie in online gaming en dit gedrag wordt afgekeurd, gamers gelabeld worden als (te) gevoelig, het te serieus nemen of te overdreven reageren. Of er wordt afgeraden om hier tegenin te gaan, omdat dit 'voeding' zou zijn voor de persoon die de haat verspreidt (Hilvert-Bruce & Neill, 2020; Nakamura, 2012). Dit terwijl het niet ingrijpen kan bijdragen aan het voortzetten en mogelijk verergeren van dit ongewenste gedrag. Vooral online is ingrijpen belangrijk, omdat zaken zoals gezichts- en lichaamsuitdrukkingen en emoties (veelal) onzichtbaar zijn. De pleger



krijgt dus geen signaal dat dit gedrag niet toelaatbaar is en dat het schade toebrengt aan mensen (Hilvert-Bruce & Neill, 2020; Kowalski et al., 2014; Suler, 2004). Mensen confronteren met hun gedrag in online games lijkt niet veel te gebeuren. Dit zorgt ervoor dat de norm in stand wordt gehouden dat zulke haatspraak en discriminatie als acceptabel gezien worden.

4.2.4. Samenvattend

- Counterspeech is nog niet goed onderzocht voor online gaming, maar is wel veelbelovend in andere online contexten. Meer onderzoek is nodig, vooral naar hoe dit ingezet kan worden in gesproken vorm.
- Moderatoren en gameplatforms spelen een belangrijke rol in het faciliteren en uitvoeren van counterspeech. Hiervoor moet een gestandaardiseerd, transparant en consistent proces ingericht worden.
- Counterspeech kan toegepast worden door mensen die zelf te maken krijgen met haatspraak en discriminatie in online gaming, maar ook door omstanders.
- Counterspeech zet een sociale norm neer (zie paragraaf 4.1.).

4.3. Sociale normen stellen door haatspraak en discriminatie te rapporteren in online gaming

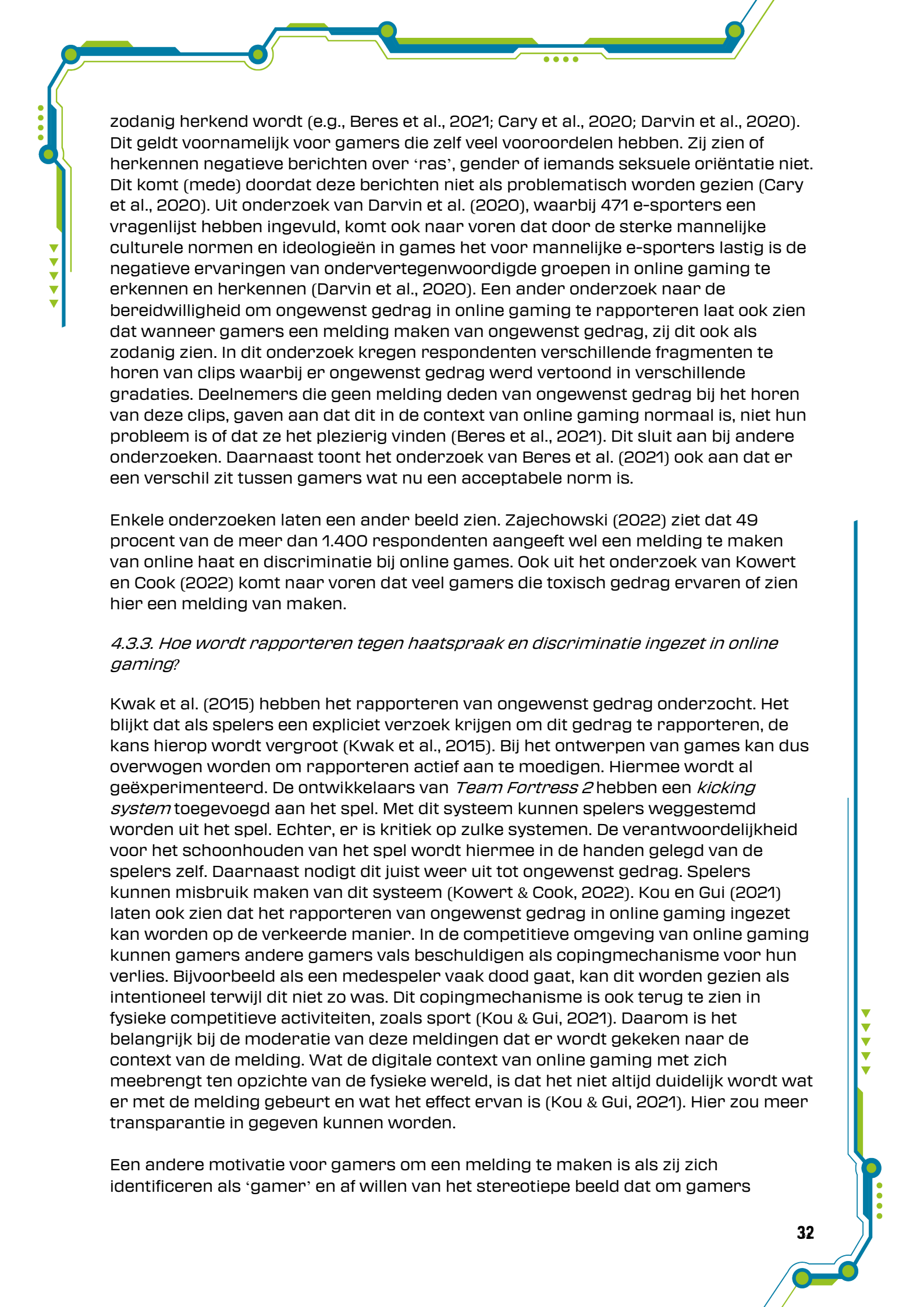
4.3.1. Wat is rapporteren?

De meeste gameconsoles en -platforms hebben een *tool*/waar de gamers een melding kunnen doen van (onder meer) haatspraak en discriminatie. Dit krijgt meestal vorm in een *report*-knop. Deze knop maakt het voor gamers mogelijk ongewenst gedrag te melden. Deze melding wordt doorgestuurd naar de moderatoren van de game of het platform, die de melding behandelen. Het is echter niet altijd duidelijk hoe effectief deze tools zijn en hoeveel mensen daadwerkelijk een melding doen (Kou & Gui, 2021; Kowert & Cook, 2022). De meeste ervaringen met discriminatie, zowel online als offline, worden namelijk niet gemeld (Walz & Fiere, 2023). Ook bij online gaming doen weinig mensen een melding van haatspraak of discriminerend gedrag (Kwak et al., 2015). Daarom heerst het algemene beeld dat de tools die worden ontwikkeld voor het rapporteren van ongewenst gedrag ineffectief zijn (Kowert & Cook, 2022).

4.3.2. Werkt rapporteren in online gaming?

Cook et al. (2018) concluderen dat het rapporteren van ongewenst gedrag, waaronder haatspraak en discriminatie, de minst voorkomende reactie is van gedupeerden of omstanders wanneer zij dit gedrag tegenkomen tijdens het online gamen. Zoals eerder aangegeven gaan de gedupeerden en omstanders als reactie eerder over tot ditzelfde gedrag. De reden waarom gamers hier geen melding van maken is voornamelijk dat ze dit gedrag als norm zien, 'het hoort bij online gaming'. Ook wordt het vaak beschouwd als grapje of zien zij het niet als hun eigen probleem. Het niet rapporteren van dit gedrag draagt bij aan de normalisering van haatspraak en discriminatie in online gaming (Beres et al., 2021).

Een andere reden die regelmatig terugkomt in onderzoeken waarom gamers geen melding maken van haatspraak of discriminatie in online gaming, is omdat dit niet als



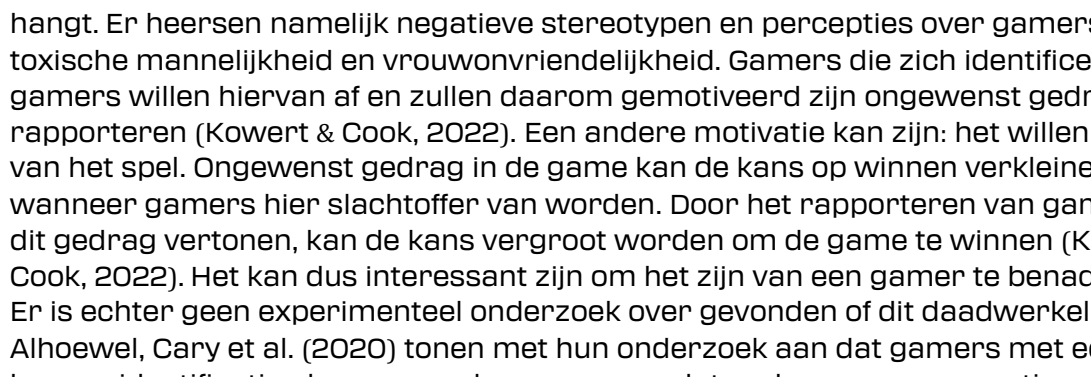
zodanig herkend wordt (e.g., Beres et al., 2021; Cary et al., 2020; Darvin et al., 2020). Dit geldt voornamelijk voor gamers die zelf veel vooroordelen hebben. Zij zien of herkennen negatieve berichten over ‘ras’, gender of iemands seksuele oriëntatie niet. Dit komt (mede) doordat deze berichten niet als problematisch worden gezien (Cary et al., 2020). Uit onderzoek van Darvin et al. (2020), waarbij 471 e-sporters een vragenlijst hebben ingevuld, komt ook naar voren dat door de sterke mannelijke culturele normen en ideologieën in games het voor mannelijke e-sporters lastig is de negatieve ervaringen van ondervertegenwoordigde groepen in online gaming te erkennen en herkennen (Darvin et al., 2020). Een ander onderzoek naar de bereidwilligheid om ongewenst gedrag in online gaming te rapporteren laat ook zien dat wanneer gamers een melding maken van ongewenst gedrag, zij dit ook als zodanig zien. In dit onderzoek kregen respondenten verschillende fragmenten te horen van clips waarbij er ongewenst gedrag werd vertoond in verschillende gradaties. Deelnemers die geen melding deden van ongewenst gedrag bij het horen van deze clips, gaven aan dat dit in de context van online gaming normaal is, niet hun probleem is of dat ze het plezierig vinden (Beres et al., 2021). Dit sluit aan bij andere onderzoeken. Daarnaast toont het onderzoek van Beres et al. (2021) ook aan dat er een verschil zit tussen gamers wat nu een acceptabele norm is.

Enkele onderzoeken laten een ander beeld zien. Zajechowski (2022) ziet dat 49 procent van de meer dan 1.400 respondenten aangeeft wel een melding te maken van online haat en discriminatie bij online games. Ook uit het onderzoek van Kowert en Cook (2022) komt naar voren dat veel gamers die toxisch gedrag ervaren of zien hier een melding van maken.

4.3.3. Hoe wordt rapporteren tegen haatspraak en discriminatie ingezet in online gaming?

Kwak et al. (2015) hebben het rapporteren van ongewenst gedrag onderzocht. Het blijkt dat als spelers een expliciet verzoek krijgen om dit gedrag te rapporteren, de kans hierop wordt vergroot (Kwak et al., 2015). Bij het ontwerpen van games kan dus overwogen worden om rapporteren actief aan te moedigen. Hiermee wordt al geëxperimenteerd. De ontwikkelaars van *Team Fortress 2* hebben een *kicking system* toegevoegd aan het spel. Met dit systeem kunnen spelers weggestemd worden uit het spel. Echter, er is kritiek op zulke systemen. De verantwoordelijkheid voor het schoonhouden van het spel wordt hiermee in de handen gelegd van de spelers zelf. Daarnaast nodigt dit juist weer uit tot ongewenst gedrag. Spelers kunnen misbruik maken van dit systeem (Kowert & Cook, 2022). Kou en Gui (2021) laten ook zien dat het rapporteren van ongewenst gedrag in online gaming ingezet kan worden op de verkeerde manier. In de competitieve omgeving van online gaming kunnen gamers andere gamers vals beschuldigen als copingmechanisme voor hun verlies. Bijvoorbeeld als een medespeler vaak dood gaat, kan dit worden gezien als intentioneel terwijl dit niet zo was. Dit copingmechanisme is ook terug te zien in fysieke competitieve activiteiten, zoals sport (Kou & Gui, 2021). Daarom is het belangrijk bij de moderatie van deze meldingen dat er wordt gekeken naar de context van de melding. Wat de digitale context van online gaming met zich meebrengt ten opzichte van de fysieke wereld, is dat het niet altijd duidelijk wordt wat er met de melding gebeurt en wat het effect ervan is (Kou & Gui, 2021). Hier zou meer transparantie in gegeven kunnen worden.

Een andere motivatie voor gamers om een melding te maken is als zij zich identificeren als ‘gamer’ en af willen van het stereotiepe beeld dat om gamers



hangt. Er heersen namelijk negatieve stereotypen en percepties over gamers, zoals toxische mannelijkheid en vrouwonvriendelijkheid. Gamers die zich identificeren als gamers willen hiervan af en zullen daarom gemotiveerd zijn ongewenst gedrag te rapporteren (Kowert & Cook, 2022). Een andere motivatie kan zijn: het willen winnen van het spel. Ongewenst gedrag in de game kan de kans op winnen verkleinen wanneer gamers hier slachtoffer van worden. Door het rapporteren van gamers die dit gedrag vertonen, kan de kans vergroot worden om de game te winnen (Kowert & Cook, 2022). Het kan dus interessant zijn om het zijn van een gamer te benadrukken. Er is echter geen experimenteel onderzoek over gevonden of dit daadwerkelijk werkt. Alhoewel, Cary et al. (2020) tonen met hun onderzoek aan dat gamers met een hogere identificatie als gamer vaker aangeven dat andere gamers reacties plaatsen in de game op basis van 'ras', gender en/of seksuele oriëntatie in vergelijking met gamers die zich minder als gamer identificeren. Ook zagen de meer betrokken gamers vaker dat mensen werden geconfronteerd met vooroordelen (Cary et al., 2020). Deze studie laat zien dat gamers die zich meer identificeren als gamer meer oog hebben voor negatief gedrag van anderen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat doordat gamen een belangrijk onderdeel is van het zelfconcept, zij meer oog hebben voor wat er gebeurt in de games (Cary et al., 2020).


4.3.4. Samenvattend

- Onderzoek laat tegenstrijdige resultaten zien of haatspraak en discriminatie nu wel of niet worden gerapporteerd.
- De meeste online games hebben een mogelijkheid om te rapporteren, maar het is vaak onduidelijk wat er met deze meldingen wordt gedaan.
- Redenen waarom er **niet** gerapporteerd wordt:
 - Het is niet de norm of het past niet binnen de games. Mensen die dit wel doen worden als 'zwak' gezien.
 - Discriminatie wordt niet herkend als zodanig.
- Redenen waarom er **wel** gerapporteerd wordt:
 - Als het expliciet gevraagd wordt aan de gamers. Bijvoorbeeld doordat dit is ingebouwd in de game. Aandachtspunten hierbij zijn dat er misbruik van wordt gemaakt, zoals valse beschuldigingen als iemand verliest. De context waarin de melding is gemaakt, is dus belangrijk.
 - Haatspraak en discriminatie kunnen ervoor zorgen dat men niet wint, dus het willen winnen kan motiveren om te rapporteren.
 - Door de identiteit als gamer en de betrokkenheid te versterken, kan de meldingsbereidheid vergroot worden. Wanneer gamers zich sterk identificeren met de game zullen zij zich hard maken voor een positieve norm. Ook zijn 'veteranen' gamers beter in staat haatspraak en discriminatie in de game te herkennen.

4.4. Sociale normen stellen door moderatie

4.4.1. Wat is modereren?

Moderatie is het ingrijpen door het (game)platform of de game(organisatie) om ongewenst gedrag, zoals haatspraak en discriminatie, in te dammen. Dit valt onder het stellen van een sociale norm doordat er een onderscheid wordt gemaakt tussen wat wenselijk en niet wenselijk gedrag is. Vaak bestaat het moderatieproces uit verschillende stappen, waarbij eerst iemands ongewenste gedrag als zodanig wordt gemarkeerd. Vervolgens wordt dit gemarkeerde gedrag beoordeeld, op basis van



wetgeving en regelgeving van het platform/de game. Wanneer dit gedrag als ongewenst wordt beoordeeld, zijn er consequenties voor de plegger. Deze consequenties variëren van het verwijderen van een bericht tot iemand permanent verwijderen van het platform/de game (Grimmelmann, 2015; Kou, 2021; Ma et al., 2023). Dit markeren of aangeven van haatspraak en discriminatie kan gedaan worden door de gamers zelf, zoals hierboven beschreven bij rapporteren, door menselijke moderatie en door automatische processen (Barret, 2020; Kou & Gui, 2021; Kowert & Woodwell, z.d.; Papegnies et al., 2018).

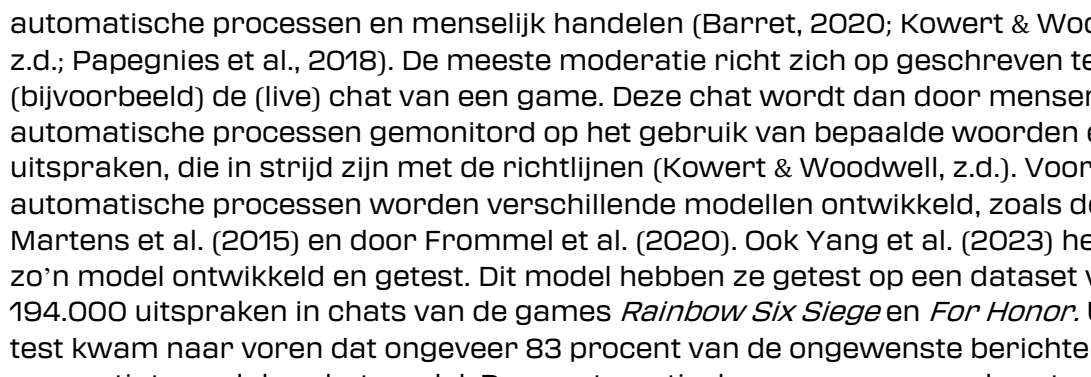
4.4.2. Werkt moderatie en straffen in online gaming?

Wanneer gamers via moderatie schuldig worden bevonden aan haatspraak en discriminatie volgt er veelal een negatieve consequentie. Deze consequentie is bedoeld als leermoment met het doel dat de gamer dit gedrag niet meer zal vertonen. Er is echter weinig bewijs of dit daadwerkelijk effectief is (Ma et al., 2023; Xiao et al., 2023). Zulke beslissingen kunnen negatieve emoties oproepen bij gebruikers, zoals woede en haat richting het platform. Gebruikers vertrouwen deze beslissing bijvoorbeeld niet altijd. Hierbij geldt dat de norm van wat ongewenst gedrag is verschillend is onder de gebruikers van het platform. Waar de één een beslissing wel eerlijk vindt, vindt de ander dat niet (Fan & Zhang, 2020; Vaccaro et al., 2020). Deze studies gaan niet specifiek over online gaming. Ma et al. (2023) hebben wel onderzoek naar online gaming gedaan. Zij hebben een vragenlijst uitgezet onder 291 gamers om te achterhalen hoe gamers het straffen via moderatie ervaren. Als eerste laat het onderzoek zien dat gamers de straffen als eerlijk zien wanneer deze moderatie transparant is, dus wanneer gamers zien waarom ze gestraft worden. Door deze transparantie worden, onder andere, de normen van de game duidelijk overgebracht aan de gamer. Deze transparantie draagt daarnaast bij aan het goed verwerken van deze consequenties door de gamer. Kortom: uit het onderzoek komt naar voren dat het belangrijk is om transparant te zijn over waarom gamers worden berispt door moderatie (Ma et al., 2023).

In de huidige vorm van moderatie worden gedupeerden ook buiten dit proces gelaten. Gedupeerden weten dus niet wat er gebeurt wanneer iemand hen discrimineert (Xiao et al., 2023). Daarom hebben Xiao et al. (2023) onderzoek gedaan om te kijken of er ook op een andere manier gemodereerd kan worden in plaats van met het straffen van gamers. Voor dit onderzoek hebben zij 23 gamers van het spel *Overwatch* geïnterviewd. Zij doen een voorstel van herstelrecht: de gedupeerde zelf mee laten beslissen wat er moet gebeuren met de plegger. De eerste inzichten zijn dat dit ervoor zorgt dat er wordt gehandeld vanuit de wensen en behoeften van de gedupeerde en dat andere gamers worden betrokken in steun voor de gedupeerde. Daarnaast zorgt dit ervoor dat plegers hiervan leren (Xiao et al., 2023). Hier moet echter nog meer onderzoek naar gedaan worden. Straffen door moderatie lijkt niet altijd te werken. Wel zijn er zaken zoals transparante moderatie en wellicht consequenties via herstelrecht die moderatie effectiever kunnen laten verlopen.

4.4.3. Hoe wordt moderatie tegen haatspraak en discriminatie ingezet in online gaming?

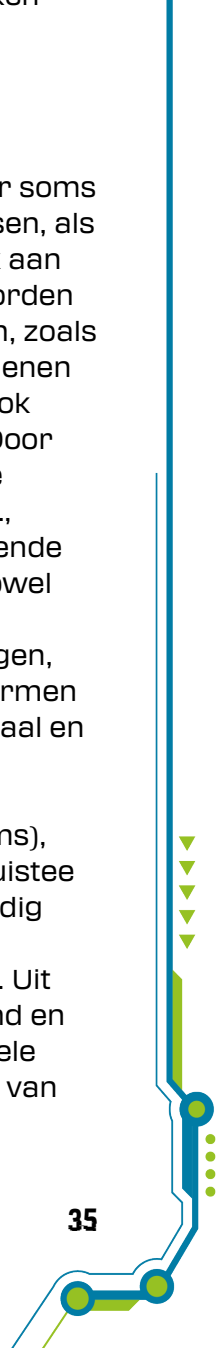
Moderatie zorgt ervoor dat de content die door gebruikers wordt gemaakt en geplaatst op een online sociaal platform, zoals sociale media maar ook online gameomgevingen, voldoet aan de regels, richtlijnen en gebruikersvoorwaarden van dat platform. Deze moderatie wordt veelal uitgevoerd door (een combinatie van)



automatische processen en menselijk handelen (Barret, 2020; Kowert & Woodwell, z.d.; Papegnies et al., 2018). De meeste moderatie richt zich op geschreven teksten in (bijvoorbeeld) de (live) chat van een game. Deze chat wordt dan door mensen en/of automatische processen gemonitord op het gebruik van bepaalde woorden en of uitspraken, die in strijd zijn met de richtlijnen (Kowert & Woodwell, z.d.). Voor deze automatische processen worden verschillende modellen ontwikkeld, zoals door Martens et al. (2015) en door Frommel et al. (2020). Ook Yang et al. (2023) hebben zo'n model ontwikkeld en getest. Dit model hebben ze getest op een dataset van 194.000 uitspraken in chats van de games *Rainbow Six Siege* en *For Honor*. Uit deze test kwam naar voren dat ongeveer 83 procent van de ongewenste berichten aangestipt werd door het model. Deze automatische processen worden steeds accurater en lijken steeds effectiever. Echter, het lijkt erop dat deze vorm van moderatie steeds een stap achter loopt. Discriminerende taal en uitspraken worden namelijk vaak omgevormd om deze moderatie te ontglippen (Kowert & Woodwell, z.d.). Daarnaast komt veel haatspraak en discriminatie voor in gesproken vorm. Hier is (nog) weinig aandacht voor, wat (automatische) moderatie betreft (Kowert & Woodwell, z.d.). Contentmoderatie is een uitdaging in online gaming waar steeds meer schot en effectiviteit in lijkt te komen. Echter, deze moderatie is vooral gericht op geschreven tekst en niet op gesproken taal. Dit terwijl haatspraak en discriminatie ook via deze laatste weg tot uiting komt. Bovendien hebben we geen onderzoeken gevonden over moderatie van in-game gedrag, zoals griefing.

Ingewikkeldheden bij moderatie

Er zijn verschillende ingewikkeldheden die de moderatie van haatspraak en discriminatie in online gaming in de weg zitten. Zoals eerder benoemd wordt er soms taal gebruikt die niet voor iedereen, en dus ook niet voor automatische processen, als haatspraak en discriminatie worden aangeduid. Daarnaast ontbreekt het vaak aan consensus over wat nou ongewenst gedrag is (Van Aken et al., 2018). Veelal worden afspraken over gedragsnormen vastgelegd door (game)platforms in richtlijnen, zoals in 'terms and conditions/service' en 'community guidelines'. Deze richtlijnen dienen als basis voor de moderatie. Naast de gedragsnormen zijn in deze richtlijnen ook vaak de consequenties voor het overschrijden van deze normen opgenomen. Door streamers zelf worden veelal ook eigen gedragsregels gecommuniceerd. Deze verschijnen bijvoorbeeld wanneer een kijker in de chat verschijnt (London et al., 2019). Dit kan ervoor zorgen dat er verschillende normen heersen bij verschillende kanalen. Tegenwoordig wisselen mensen veel tussen verschillende kanalen, zowel tussen verschillende streamers als tussen verschillende platforms. Door het veelvuldig wisselen tussen kanalen wisselt de verwachting van hoe je te gedragen, dus de norm, ook telkens. Bij de verschillende kanalen kunnen verschillende normen heersen. Wanneer iemand diens gedrag aanpast aan de norm van het ene kanaal en wisselt naar een ander kanaal, kan diegene die norm overbrengen, terwijl dat misschien niet de norm is voor dat kanaal (London et al., 2019). Echter, uit verschillende onderzoeken, niet specifiek naar gedragsregels in game(platforms), blijkt dat veel mensen deze richtlijnen niet lezen (Costa & Halpern, 2019; Van Huistee et al., 2021). Daarnaast blijkt dat gedragsregels van platforms niet altijd eenduidig zijn. Ruberg (2021) heeft onderzoek gedaan naar hoe seksuele content is gedefinieerd in de richtlijnen van de Amerikaanse livestreamingservice Twitch. Uit het onderzoek blijkt dat deze definitie vaag, subjectief, uiteenlopend, verschillend en vaak tegenstrijdig is. In zes open beleidsdocumenten wordt door Twitch seksuele content verschillend gedefinieerd. Deze onduidelijke definiëring geeft een soort van



vrijbrief voor de moderatie om te bepalen wat nu ongewenste content is (Ruberg, 2021). Dit kan tevens voor een onduidelijke norm zorgen.

4.4.4. *Samenvattend*

- Consequenties voor de gamer als gevolg van moderatie moeten transparant zijn.
- Meer onderzoek moet worden uitgevoerd om moderatie effectiever te maken, zowel naar:
 - De effectiviteit van consequenties via moderatie, als;
 - Het detecteren van haatspraak en discriminatie via automatische moderatie, zowel geschreven als gesproken taal en in-game gedrag.
- Het is belangrijk dat er een eenduidige en duidelijke (sociale) norm is voor hoe mensen zich horen te gedragen tijdens een game of op een (game)platform.

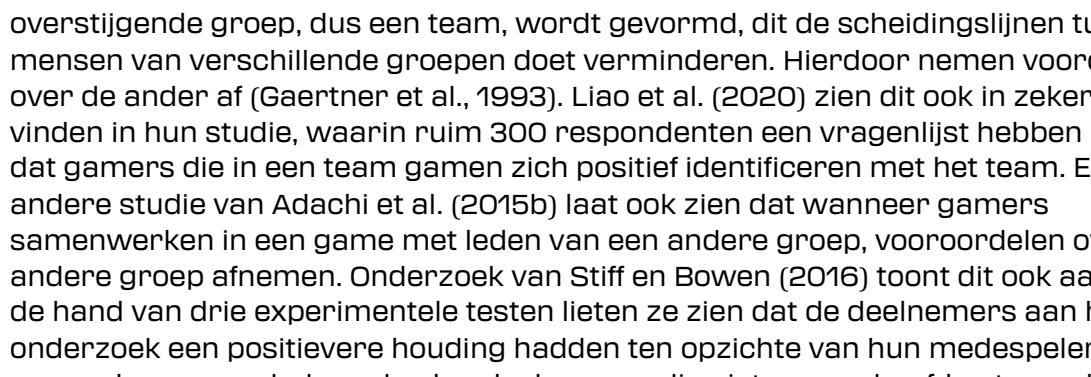
4.5. Sociaal contact: samenwerking en competitie

4.5.1. *Wat is sociaal contact?*

Een manier om vijandigheid tussen groepen te verminderen, is om sociaal contact te bevorderen. Positief contact met mensen van een andere groep kan voor een positievere houding zorgen voor mensen van die groepen. Dit stelt de sociale contacttheorie. De interactie die er ontstaat bij het contact moet wel positief zijn (Allport, 1954). Door elkaar te ontmoeten en contact te hebben, kunnen mensen naar elkaar gaan luisteren en zich in elkaar inleven. Dit stimuleert wederzijds begrip en empathie en vermindert angstgevoelens en vooroordelen over elkaar. Dat leidt uiteindelijk dan weer tot minder haat en discriminatie (e.g., Batson & Ahmad, 2009; Pettigrew et al., 2011; Pettigrew & Tropp, 2006). Dit mechanisme heeft sterk wetenschappelijk bewijs, zo blijkt onder andere uit meerdere meta-analyses (Dovidio et al., 2017; Lemmer & Wagner, 2015; Pettigrew & Tropp, 2006). Ook is er bewijs gevonden dat contact in de online wereld werkt om banden tussen verschillende mensen te versterken en tegenstellingen en vooroordelen te doen verminderen (Imperato et al., 2021; Rácz & Rigobon, 2022). Sociaal online contact heeft in bepaalde situaties de voorkeur boven fysiek contact. Dit is zo als de spanning tussen groepen (te) hoog ligt. De angst of haat ten opzichte van een ander kan soms dermate sterk zijn dat online contact geschikter is (Broekroelofs et al., 2022). Zie [hier](#) voor meer kennis over waarom sociaal contact werkt.

4.5.2. *Werkt sociaal contact in online gaming?*

Adachi et al. (2015a) hebben in een review van de literatuur en relevante theorieën gekeken naar de invloed van online gaming op processen tussen groepen. Uit hun review blijkt dat er meerdere studies bewijs hebben gevonden dat wanneer er wordt samengewerkt tussen (leden van) verschillende groepen in gaming, dit vooroordelen over de andere groep doet afnemen. In veel games moet er samengewerkt worden om tot een (gemeenschappelijk) doel te komen. De gamers worden veelal willekeurig bij elkaar geplaatst om samen te gamen. Dit zorgt ervoor dat er vaak mensen met verschillende achtergronden bij elkaar in het team zitten. Wanneer deze gamers moeten samenwerken kan dit tot identificatie met elkaar leiden als team: 'ons team is beter dan jullie team'. Er wordt dan een gemeenschappelijke identiteit gecreëerd, individuele verschillen doen er dan minder toe (Adachi et al., 2015a). Dit is in lijn met het *common ingroup identity model*, dat stelt dat wanneer er een nieuwe

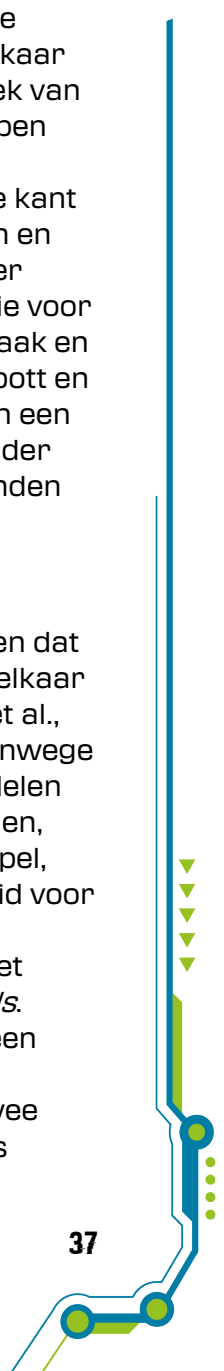


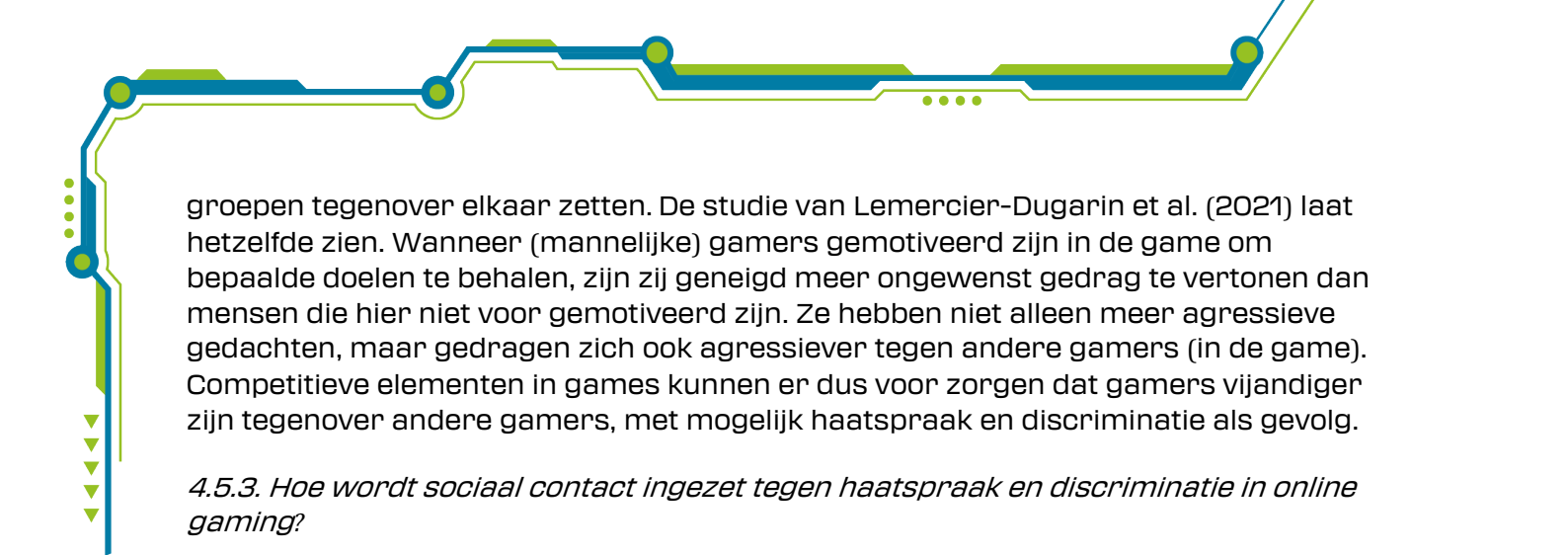
overstijgende groep, dus een team, wordt gevormd, dit de scheidingslijnen tussen mensen van verschillende groepen doet verminderen. Hierdoor nemen vooroordelen over de ander af (Gaertner et al., 1993). Liao et al. (2020) zien dit ook in zekere zin. Zij vinden in hun studie, waarin ruim 300 respondenten een vragenlijst hebben ingevuld, dat gamers die in een team gamen zich positief identificeren met het team. Een andere studie van Adachi et al. (2015b) laat ook zien dat wanneer gamers samenwerken in een game met leden van een andere groep, vooroordelen over die andere groep afnemen. Onderzoek van Stiff en Bowen (2016) toont dit ook aan. Aan de hand van drie experimentele testen lieten ze zien dat de deelnemers aan het onderzoek een positievere houding hadden ten opzichte van hun medespeler, die tot een andere groep behoorde, dan deelnemers die niet samen hoefden te werken. Deze positieve houding was ook te generaliseren naar de gehele andere groep, wat ook werd gevonden door Adachi et al. (2015b). Min of meer dezelfde resultaten werden gevonden door Vang en Fox (2014). Meerdere studies tonen aan dat wanneer er wordt samengewerkt tijdens het online gamen met leden van een andere groep, dit voor een positievere houding ten opzichte van die groep leidt. Wat vooroordelen, en daarmee haatspraak en discriminatie zal doen afnemen.

Een ander aspect dat naar voren komt in de sociale contacttheorie dat ervoor kan zorgen dat vooroordelen en een negatieve houding ten opzichte van een andere groep afnemen, is dat door met elkaar in contact te komen er empathie voor elkaar kan ontstaan (e.g., Batson & Ahmad, 2009; Pettigrew & Tropp, 2006). Onderzoek van Lemerrier-Dugarin et al. (2021) waarbij 816 online gamers een vragenlijst hebben ingevuld, toont aan dat gamers met een hoge mate van empathie minder vaak ongewenst gedrag vertonen, zoals haatspraak en discriminatie. Aan de andere kant vonden ze dat gamers met weinig empathie, meer ongewenst gedrag vertonen en een agressievere houding hadden ten opzichte van andere gamers. Wanneer er contact is tussen leden van verschillende groepen, en dit contact wekt empathie voor elkaar op, lijkt dit een positief effect te hebben op het verminderen van haatspraak en discriminatie. Wat verder interessant is met betrekking tot empathie is dat Abbott en Cameron (2014) in hun studie vonden dat contact tussen verschillende groepen een (indirect) effect kan hebben op het ingrijpen als omstander. Dit effect wordt (onder meer) veroorzaakt doordat het contact empathie voor de ander opwekt. Zij vonden bovendien dat contact zorgt voor meer empathie voor een andere groep.

Wanneer werkt contact in online gaming niet?

Adachi et al. (2015a) vonden in hun review ook dat meerdere studies erop wijzen dat wanneer er competitie is tussen verschillende groepen, dit vooroordelen over elkaar kan versterken. In veel games staat een competitief element centraal (Adachi et al., 2015a; Vorderer et al., 2003). Deze competitie tussen groepen kan ontstaan vanwege concurrentie om zowel materiële als symbolische middelen. Bij materiële middelen gaat het dan om dingen waar je over strijdt die jouw personage ten goede komen, zoals wapens, geld en punten. Vaak moeten groepen elkaar ook doden in een spel, wat werkelijk tot gevoelens van bedreiging kan leiden. Dat kan weer vijandigheid voor de andere groep opwekken. Het symbolische middel waar competitie over kan bestaan is een positieve sociale identiteit in een game. Denk bijvoorbeeld aan het vergelijken van de statistieken onderling na een game, zoals de hoeveelheid *kills*. Wanneer een team met mensen die tot dezelfde sociale groep behoren tegen een team spelen met mensen die tot een andere sociale groep behoren, kan het gebeuren dat die groepsidentiteit meer op de voorgrond komt te staan (bijv. twee nationaliteiten tegen elkaar) (Adachi et al., 2015a). Competitie in games kan dus





groepen tegenover elkaar zetten. De studie van Lemercier-Dugarin et al. (2021) laat hetzelfde zien. Wanneer (mannelijke) gamers gemotiveerd zijn in de game om bepaalde doelen te behalen, zijn zij geneigd meer ongewenst gedrag te vertonen dan mensen die hier niet voor gemotiveerd zijn. Ze hebben niet alleen meer agressieve gedachten, maar gedragen zich ook agressiever tegen andere gamers (in de game). Competitieve elementen in games kunnen er dus voor zorgen dat gamers vijandiger zijn tegenover andere gamers, met mogelijk haatspraak en discriminatie als gevolg.

4.5.3. Hoe wordt sociaal contact ingezet tegen haatspraak en discriminatie in online gaming?

Er is niet veel bekend over hoe sociaal contact wordt ingezet om haatspraak en discriminatie tegen te gaan in online gaming. Sociaal contact is veelal een positieve bijkomstigheid van het online gamen met anderen. Wel is er gevonden dat er sociaal contact tussen verschillende groepen mensen gelegd kan worden met behulp van gamen. Zo hebben Benatov et al. (2021) een longitudinale experimentele studie uitgevoerd waarbij ze hebben gekeken naar sociaal contact via gaming tussen jongeren uit Palestina en Israël. Door middel van het spel *Minecraft* hadden deze jongeren (virtueel) contact. De studie laat een vermindering van stereotypen en negatieve emoties ten opzichte van de verschillende groepen zien. Ook toont de studie een afname van discriminatie aan en een toename van de bereidwilligheid om sociaal contact met elkaar te hebben. Er zijn wel enkele zaken waarmee rekening gehouden moet worden. In deze studie werd er bijvoorbeeld aangedrongen op samenwerking in de game. Daarnaast was er een continue monitoring tijdens het gamen door mensen die betrokken waren bij het project. Dat had mogelijk invloed op de gevonden resultaten. Er zijn enkele voorwaarden waar het mechanisme van sociaal contact aan moet voldoen wil het überhaupt een positief effect hebben. Het contact moet positief zijn en het moet empathie opwekken voor de ander. Verder zijn er enkele voorwaarden die het effect kunnen versterken (Van Wonderen & Felten, 2020). Welke voorwaarden het effect van sociaal contact in online gaming kunnen versterken, moet nog worden onderzocht. Een andere manier om sociaal contact in te zetten in online gaming tegen haatspraak en discriminatie is via virtueel contact. Virtueel contact is het hebben van contact met een door de computer gecontroleerd personage in een game. Dit kan gezien worden als een vorm van contact met iemand van een andere groep, mits dit personage niet tot de eigen groep wordt gerekend (Mulak, 2023; Mulak & Winiewski, 2021). Het hebben van dit virtueel contact met een *non-player character* (NPC, zie woordenboek) die tot een minderheidsgroep behoort, lijkt geassocieerd te zijn met een hogere acceptatie voor deze minderheidsgroep. Dit blijkt uit een onderzoek waarbij ongeveer 1.600 gamers een vragenlijst hebben ingevuld (Mulak & Winiewski, 2021). Mulak (2023) heeft dit vervolgens in een experimentele setting getest. Deze experimenten laten zien dat het hebben van, ook al is het kortstondig, virtueel contact met een lid van een andere groep iemands houding ten opzichte van die groep positief kan beïnvloeden. Dit sluit aan bij, wat eerder is benoemd, het belang van een gedegen (etnische) representatie van personages. Immers, het spelen met personages die niet tot je eigen groep behoren lijkt een positieve invloed te hebben op iemands houding ten opzichte van die groep. Meer onderzoek hierbij is wel nodig om het effect te bevestigen.



4.5.4. Samenvattend

- Positief sociaal contact tussen gamers van verschillende groepen kan een (versterkend) effect hebben wanneer er wordt samengewerkt en wanneer er een nieuwe gezamenlijke identiteit wordt gevormd.
- Gamers met meer empathie lijken minder te doen aan haatspraak en discriminatie. Empathie kan worden opgewekt door (positief) sociaal contact.
- Competitie tussen gamers in een game kan mensen/groepen tegenover elkaar zetten en vijandigheid ten opzichte van elkaar vergroten.
- Sociaal contact lijkt een werkzaam mechanisme om haatspraak en discriminatie tegen te gaan/te verminderen. Meer onderzoek is echter nodig naar hoe dit effectief kan worden ingezet in acties/interventies.

5. INSPIRERENDE VOORBEELDEN

Er zijn verschillende interventies en acties die inzetten op de aanpak van haatspraak en discriminatie in online gaming. Deze komen vanuit verschillende stakeholders, zoals de game-industrie, vanuit Nederlands en Europees overheidsbeleid en vanuit maatschappelijke initiatieven. In dit hoofdstuk bespreken we inspirerende voorbeelden. Deze voorbeelden zijn niet onderzocht naar effectiviteit.

5.1. Gamewereld

Vanuit de gamewereld worden verschillende acties ondernomen om (online) gaming een veilige en inclusieve omgeving te maken. De laatste jaren komt hier steeds meer aandacht voor. Dit blijkt uit de initiatieven die worden genomen op dit gebied door de gamewereld. Zo is er de [Fair Play Alliance](#). In deze alliantie werken wereldwijd meer dan 200 gamebedrijven samen om games te ontwikkelen waar geen haatspraak en discriminatie plaatsvindt. De alliantie heeft onder andere als doel dat bedrijven en instituties *good practices* met elkaar kunnen delen en kennis kunnen uitwisselen.

Sociale norm

De gameontwikkelaar Infinity Ward, onder andere bekend van *Call of Duty*, sprak zich uit op Twitter om meer te doen om racisme uit gaming te verbannen. Dit naar aanleiding van de dood van George Floyd en de *Black Lives Matter* protesten die daarop volgden. Dit leidde uiteindelijk tot (onder andere) het uitdragen van de boodschap van Black Lives Matter in het oorlogsspel *Call of Duty: Modern Warfare* en *Warzone* (Hofmans, 2020; Yin-Poole, 2020). Ook in spellen zoals *FIFA* (voetbal) worden herhaaldelijk anti-discriminatie/racisme-berichten getoond, zoals op reclameborden langs het veld en op spandoeken van de supporters (EA.com, 2022). Ook is er in *FIFA 23* een [Stand Against Racism](#) doel te behalen in de game. Door het behalen van dit doel kan de gamer bepaalde anti-racisme-items vrijspelen, zoals een shirt met *no room for racism*. Andere gameontwikkelaars, zoals Rockstar, 2k Games en Private Division, deden mee aan de herdenking van de slachtoffers van raciale ongelijkheid door de online versie van verschillende spellen offline te halen voor een paar uur (FunX.nl, 2020; Hofmans, 2020). Ook wordt er vanuit de Fair Play Alliance met de Amerikaanse organisatie ADL samengewerkt om een [raamwerk](#) op te stellen over haatspraak, verstoringen en schadelijk gedrag in online gaming. Dit raamwerk biedt informatie over wat bekend is over de uitingen, oorzaken en impact van haatspraak en discriminatie. Het gaat ook in op waar de grens getrokken wordt in ongewenst gedrag. Het biedt ook handvatten voor wat gameontwikkelaars kunnen doen om dit aan te pakken. De eerste stappen volgens dit raamwerk zouden zijn: het ontwikkelen van goede, betrouwbare maatstaven (bijv. samen met game-onderzoekers), en het investeren in prosociaal design dat empathie, verbinding en vertrouwen bevordert in games.

Diversiteit en representatie

Humble Bundle, een aanbieder van (onder andere) online spellen en andere digitale content, heeft een beurs beschikbaar gesteld om spellen te ontwikkelen en uit te brengen van zwarte ontwikkelaars (Hofmans, 2020). Een ander initiatief komt vanuit een alliantie bestaande uit Dove, Epic Games Unreal Engine en de non-profit organisatie Women in Games. Deze alliantie werkt samen om games representatiever te maken. Met de [Real Beauty](#) missie worden (onder andere) trainingen gegeven aan gameontwikkelaars en moderatoren over diversiteit en

onbewuste vooroordelen in gameontwikkeling. Verder is er vanuit de Duitse game-industrie in 2019 een [declaratie](#) opgesteld. Duitse gamebedrijven kunnen deze declaratie ondertekenen. Hierin zijn acht principes opgenomen die in het teken staan van het bevorderen van diversiteit en het uitbannen van discriminatie en vooroordelen.

Toegankelijkheid gaming

Niet in lijn met de scope van dit onderzoek, maar wat wel raakt aan het inclusiever maken van games, is dat er vanuit de game-industrie momenteel aandacht is voor het toegankelijk maken van games. Voor de spelcomputer PlayStation is begin dit jaar 'Project Leonardo' aangekondigd. Dit is een controller die volledig aanpasbaar is voor gamers met een fysieke beperking. Ook zijn er tegenwoordig de [GACONF AWARDS](#), een beweging om de spellen met de beste toegankelijkheid te belonen. Ze reiken prijzen uit voor 18 categorieën die met toegankelijkheid voor gamers met een beperking te maken hebben. Naughty Dog heeft de prijs gekregen voor beste game studio. Zij hebben bijvoorbeeld werknemers die fulltime bezig zijn om hun games toegankelijk te maken. Een ander goed voorbeeld vanuit de gemeenschap is een [levend document](#) dat is ontwikkeld met richtlijnen op verschillende niveaus: *basic*, *intermediate*, en *advanced*. Het biedt een grote lijst aan acties die je als game-ontwikkelaar kunt doen om je game toegankelijk te maken, waarom en hoe dat moet.

Moderatie

Er zijn verschillende initiatieven die inzetten op contentmoderatie om op deze wijze haatspraak en discriminatie in online gaming aan te pakken. Zo is er het [Zero Harms in Comms project](#). Dit is een samenwerking tussen twee grote gamebedrijven, Ubisoft en Riot Games. Eind 2022 zijn zij begonnen met dit project, met als doel om via kunstmatige intelligentie schadelijke content, zoals haatspraak en discriminatie, in game chats op te sporen. Dat doen zij via het creëren van een gedeelde database (geanonimiseerd) met data om de systemen van de twee bedrijven te trainen om storend en aanstootgevend gedrag op te sporen en aan te pakken. De focus ligt hierbij op geschreven tekstberichten via de chat. E-sports platform [FACEIT](#) heeft project Minerva gelanceerd, een kunstmatig intelligentie-systeem. Het gebruikt een *voice chat*-analyse en labelt gedrag naar hoe toxisch het is. Het lijkt bij te dragen aan minder toxische uitingen en haatspraak, aldus het platform. Gameproducent Blizzard is in samenwerking met onderzoeker Natasha Miller ook bezig om preventief aan de slag te gaan. Dit doen zij in de vorm van prosociaal ontwerpen, zodat het toxische gedrag überhaupt minder voorkomt. Denk aan het belonen van positief gedrag, werken met waarschuwingen, en het bieden van verwachtingen via een sociaal contract dat spelers van tevoren ondertekenen. Het belonen van positief gedrag in het spel Overwatch 2 droeg bij aan een vermindering van verstorende chatberichten met 30 procent (Blizzard, 2023).

5.2. Overheid

Het beleid voor het beschermen van (kwetsbare) gamers in Nederland is onderverdeeld bij verschillende ministeries (Tuijnman et al., 2021). Games maken nog

zeer beperkt deel uit van Nederlands beleid⁴ als het gaat om gelijkheid bevorderen en haatspraak en discriminatie voorkomen in online gaming. Wel zijn er enkele richtlijnen en codes waarbij de Nederlandse overheid een rol speelt. Deze richten zich echter niet specifiek op haatspraak en discriminatie. Er is nationaal en internationaal meer aandacht voor beleid gericht op problematisch gedrag, zoals verslaving, en financiële aspecten van online gaming, zoals in-game aankopen. In 2020 was er een [kamerbrief](#) aangaande de handhaving van de kansspelwetgeving bij videogames. Aan te raden is om in de ondertekende [kamerbrief](#) over de aanpak van online discriminatie, racisme en hatespeech ook aandacht te schenken aan online gaming.

Code voor Kinderrechten

In 2021 is een [Code voor Kinderrechten](#) ontwikkeld in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties. Deze code is gericht op digitale technologie en ontwerp. In de code staan verschillende beginselen, zoals: ‘Voorkom te allen tijde voor kinderen schadelijk ontwerp’. Onder andere gamebedrijven moeten voldoen aan deze code. In deze code wordt ook benoemd dat kinderen beschermd moeten worden tegen (onder andere) schadelijke content en het aanzetten tot haat. Dit is in lijn met de [Mediawet 2008](#).

Digital Service Act

Op Europees vlak is er de [Digital Service Act \(DSA\)](#). Deze Europese afspraken moeten voor een betere bescherming van de grondrechten zorgen. Een onderdeel hiervan is om de gebruikers (beter) te beschermen tegen schendingen van grond- en mensenrechten, waaronder racisme valt. Populaire platforms met gemiddeld 45 miljoen gebruikers per maand moeten hier (in ieder geval) aan voldoen. Hier vallen ook aan (online) gaming gerelateerde platformen zoals Twitch onder, waar veel (live) gamestreams op te vinden zijn. Twitch heeft [140 miljoen actieve gebruikers](#) per maand.

PEGI Code of Conduct

Op Europees niveau is er ook [de PEGI Code of Conduct](#), een samenwerking tussen de game-industrie en overheidsactoren. Deze gedragsregels zijn bedoeld om een veilige omgeving te creëren in games voor de gebruiker, specifiek voor kinderen. Daarnaast richt het zich ook op het op een verantwoorde manier omgaan met de gebruikers. Grote game-platforms, zoals Sony, Microsoft en Nintendo hebben zich geconformeerd aan PEGI. Iedere ontwikkelaar die op die platforms een game uitbrengt, moet de Code of Conduct onderschrijven en aan monitoring hiervan doen. Partijen die de Code of Conduct onderschrijven moeten zich committeren aan allerlei uitgangspunten, zoals het verwijderen van ongewenste content, het hebben van geschikte rapporteertools, ervoor zorgen dat hun chatrooms (voice en text chat) veilig zijn voor kinderen, en het hebben van *community standards*. Dit laatstgenoemde gaat erover dat de ondertekenaar bepalingen moet opnemen over het tegengaan van bepaald gedrag, zoals racisme, dat de ontwikkeling van minderjarigen kan belemmeren. Het hier niet aan voldoen levert sancties op. Hoe effectief dit is, is niet bekend. Met name toezicht op gesproken haatspraak blijft moeilijk te monitoren. Verder vormt het grote online platform *Steam* een uitdaging. Er is geen verantwoordelijke aan te wijzen voor wat er op dat platform gebeurt.

⁴ <https://www.cultuurmonitor.nl/>

Steam is een open markt waardoor er veel games op gespeeld kunnen worden die de Code of Conduct niet hebben ondertekend.

Overig

De Rijksoverheid financiert verschillende acties die (indirect) kunnen bijdragen aan de aanpak van haatspraak en discriminatie in online gaming. Zo was het thema van de week van de Mediawijsheid twee jaar geleden ‘Samen Sociaal Online’, wat wordt gefinancierd door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Ook is er vanuit het ministerie van Buitenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een project gefinancierd: [Behavioral design in video games](#). In 2020 is dit project gestart door het Trimbos-instituut en de Alliantie ‘Digitaal Samenleven’ (ADS). Dit richtte zich echter meer op een betere (financiële) gezondheid van gamers en niet specifiek op haatspraak en discriminatie.

Online Safety Bill

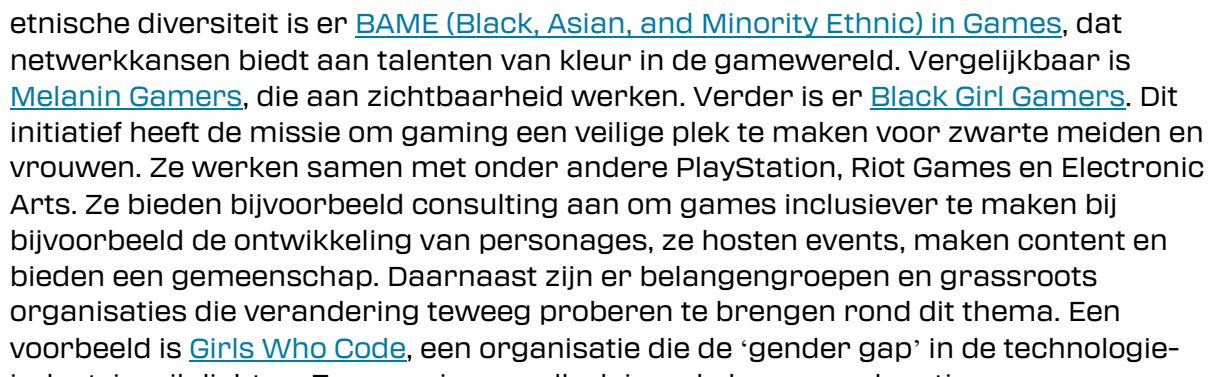
In het Verenigd Koninkrijk is de overheid bezig met de [Online Safety Bill](#). Deze wet betreft ook (grote) online games en platforms. Onderdeel hiervan is het beschermen van de gebruikers tegen schadelijke content, waaronder haatspraak en discriminatie geschaard kunnen worden. Dit (onder meer) door het hebben van gepaste rapporteermogelijkheden en het beoordelen van illegale content.

Level Up Vlaanderen

De Vlaamse Regering heeft een [Vlaams Gamebeleid](#) ontwikkeld voor 2022-2025. Met deze visienota wil de overheid bijdragen aan de gamesector, zodat deze zich zo (creatief) mogelijk kan ontplooiën en aan kan sluiten bij de internationale en Europese markt. Deze visienota volgt op het eerder ontwikkelde [actieplan](#). Hierin wordt niets (expliciet) opgenomen over de aanpak van haatspraak en discriminatie. Het kan echter interessant zijn, om (wanneer Nederland zo’n vergelijkbaar plan zou ontwikkelen) hierbij rekening te houden met (etnische) diversiteit bij het financieren en ondersteunen van gameopleidingen/-ontwikkelaars en/of steun geven aan organisaties die innovatief bezig zijn met betrekking tot moderatie van haatspraak en discriminatie.

5.3. Maatschappelijke Initiatieven

Het maatschappelijk middenveld kan een rol spelen bij het inzetten van acties en het ontwikkelen van interventies om haatspraak en discriminatie in online gaming aan te pakken. Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van een maatschappelijke beweging. We zien dat mensen die niet of stereotyperend worden afgebeeld in games zich regelmatig uitspreken op sociale media. Zo was er in 2014 bijvoorbeeld de beweging [#WomenAreTooHardToAnimate](#). Dit als reactie op de aankondiging van Ubisoft dat er in hun game *Assassin's Creed Unity* geen vrouwelijke personages zouden komen. De reden die het bedrijf hiervoor gaf was dat het te veel werk zou kosten om ook vrouwelijke personages te maken. De animaties en kleding zouden dan moeten worden toegevoegd. Als reactie werd de sarcastische hashtag [#WomenAreTooHardToAnimate](#) populair op Twitter. Deze hashtag werd satirisch gebruikt door vrouwelijke gamers om te laten zien hoe onrechtvaardig zij Ubisofts beslissing en redenering vonden. Zo benadrukten zij dat je tegenwoordig wel individuele haarlokken, gedetailleerde stoppelbaarden en poriën kan zien in games, waarom dan geen vrouwelijke personages? Specifiek gericht op het vergroten van



etnische diversiteit is er [BAME \(Black, Asian, and Minority Ethnic\) in Games](#), dat netwerkkansen biedt aan talenten van kleur in de gamewereld. Vergelijkbaar is [Melanin Gamers](#), die aan zichtbaarheid werken. Verder is er [Black Girl Gamers](#). Dit initiatief heeft de missie om gaming een veilige plek te maken voor zwarte meiden en vrouwen. Ze werken samen met onder andere PlayStation, Riot Games en Electronic Arts. Ze bieden bijvoorbeeld consulting aan om games inclusiever te maken bij bijvoorbeeld de ontwikkeling van personages, ze hosten events, maken content en bieden een gemeenschap. Daarnaast zijn er belangengroepen en grassroots organisaties die verandering teweeg proberen te brengen rond dit thema. Een voorbeeld is [Girls Who Code](#), een organisatie die de ‘gender gap’ in de technologie-industrie wil dichten. Ze organiseren allerlei workshops en educatieve zomerprogramma’s voor vrouwen. Ook is er [Girls Make Games](#), zij doen soortgelijke activiteiten en werken samen met onder andere Xbox, Discord en Playstation.

Voor slachtoffers van haatspraak en discriminatie tijdens het gamen is er een hulplijn, de [Games and Online Harassment Hotline](#). Je kunt daar emotionele steun krijgen in een chat, via Whatsapp of sms. Zij kunnen slachtoffers naast steun bieden, ook helpen bij vervolgstappen die ondernomen kunnen worden.

5.4. Jongerenwerk en educatie

Er zijn verschillende projecten om haatspraak en discriminatie binnen online gaming (onder jongeren) aan te pakken. Hieronder geven we enkele voorbeelden weer:

The Non-toxic – non-discriminating gaming culture project

Het Finse project [The Non-toxic – non-discriminating gaming culture project](#) laat zien dat jonge gamers zelf een positieve impact kunnen hebben op de gamecultuur. Binnen het project is onderzocht hoe haatdragende taal, discriminatie en intimidatie waarmee jongeren in games worden geconfronteerd kan worden aangepakt. Hierbij wordt vooral ingezet op het detecteren van eigen ongewenst gedrag en het aanspreken van anderen op hun ongewenste gedrag. Dit gebeurt vooral door educatie en voorlichting. De jonge gamers wordt geleerd hoe zij kunnen communiceren binnen online games. Uit dit project komt een aantal tips voort:

- De jongerenwerker die de jongeren dit leert, hoeft geen expert te zijn op het gebied van gamen. Belangrijk is dat deze persoon geïnteresseerd is in en wil leren van de jonge gamers. Het opbouwen van een vertrouwensband met de jongeren is van belang. Hierdoor kan de jongerenwerker makkelijker het gesprek aan gaan over hoe positief en inclusief te communiceren en positief gedrag te bevorderen binnen online gaming.
- Het heeft niet veel effect wanneer jonge gamers die zich schuldig maken aan haatspraak en discriminatie wordt verboden om te gamen. Beter is om in te zetten op het bespreken van de gevolgen van dit gedrag.
- Wanneer jongerenwerkers samen gamen met de jongeren, is het handig om vooraf gedragsregels op te stellen waardoor iedereen zich veilig voelt. Ook is het belangrijk dat, wanneer dit voorkomt, een jongerenwerker direct haatdragende taal of discriminatie adresseert tijdens het gamen. Het duidelijk stellen van normen door direct in te grijpen kan helpen. Ook in de gesproken comments of in de chat.

Play Your Role

Het doel van het Europese project [Play Your Role](#) was om meer bewustzijn te creëren en het gesprek te openen over haat in online gaming. Dit doen ze door in te zetten op het ervaren van de gevolgen van haatspraak tijdens het gamen. Een ander onderdeel van dit project was om tools te ontwikkelen voor docenten en jongerenwerkers. Zo is er een game ontwikkeld waarmee haatspraak op een creatieve manier besproken kan worden. Daarnaast is er een [toolkit](#) ontwikkeld. In deze toolkit zijn 15 tools opgenomen die kunnen worden ingezet door docenten en jongerenwerkers. Deze tools zetten in op het bevorderen van positief gedrag, empathie en kritisch denken.

Don't Let Hate Ruin the Fun: Youth and Online Games

Door het ADL is een [lesplan](#) ontwikkeld met als uitgangspunt 'wat kunnen we doen aan haat en intimidatie in online gaming?'. Leerdoelen van dit lesplan zijn:

- Het leren van ervaringen met online gaming.
- Reflecteren op eigen ervaringen, gedachten en meningen met en over online gaming.
- Het aanleren van verschillende acties om haat en intimidatie in online gaming te voorkomen en te verminderen.

Cyber-Safety Action Guide

Het ADL heeft een andere [tool](#) ontwikkeld met een overzicht van waar en hoe haat gerapporteerd kan worden op verschillende online platforms, waaronder gameplatforms. Verder wordt in de tool (kort) uitgelegd wat de regels zijn van de verschillende platforms met betrekking tot haatspraak en discriminatie.

6. REFLECTIE EN AANBEVELINGEN

De inzichten uit de literatuur hebben we voorgelegd aan vijf experts (onderzoekers, gamers en adviseurs) op het gebied van (online) gaming. Op basis van deze gesprekken formuleren we in dit hoofdstuk onze reflectie op deze verkenning en doen we vervolgens enkele aanbevelingen.

Prevalentie en verschijningsvormen

In het literatuuronderzoek hebben we weinig tot geen cijfers gevonden over haatspraak en discriminatie in online gaming in Nederland. Dat er weinig tot geen cijfers beschikbaar zijn, wordt bevestigd door de experts die wij hebben gesproken. Desalniettemin geven alle experts aan dat haatspraak en discriminatie ongetwijfeld veel plaatsvindt in gaming in Nederland. Dit is in lijn met de gevonden internationale cijfers over de prevalentie. Aannemelijk is dat deze cijfers ook relevant zijn voor Nederland, aangezien de game community een internationale community is. Ongewenst gedrag, waaronder haatspraak en discriminatie, lijkt sterk onderdeel te zijn van de gamecultuur. Dit gedrag lijkt de norm te zijn. Bij haatspraak en discriminatie in online gaming gaat het om zowel verbale als non-verbale communicatie, wat in verschillende verschijningsvormen naar voren kan komen. In de literatuur hebben wij vormen als griefing, trolling en flaming gezien. Een expert, die zelf ook gamet, voegde daar bewegingen van avatars aan toe, zoals *tea-bagging*. Dat betekent dat je tegenspeler herhaaldelijk op en neer hurkt over je dode avatar, wat als vorm van seksuele intimidatie kan worden gezien. Dit kan gepaard gaan met seksueel getinte geschreven chats of gesproken opmerkingen. Al met al lijkt haatspraak en discriminatie een centraal onderdeel van online gamen te zijn wat in verschillende vormen tot uiting komt. Wanneer het gaat om opmerkingen en uitingen zijn deze vooral van racistische en seksistische aard. In hoeverre dit ten grondslag ligt aan ongewenst gedrag in de game zelf, is nog niet bekend.

Onderzoek is schaars

Veel studies met betrekking tot online gaming gaan over andere vormen van problematisch gedrag. Denk hierbij aan verslaving en stress. Specifiek onderzoek dat ingaat op effectieve aanpakken van haatspraak en discriminatie zijn schaars. Onderzoeken die wel raken aan dit thema gaan vooral in op persoons- en omgevingsfactoren van gamers die zich schuldig maken aan dit gedrag. Het zou interessant kunnen zijn om hier naar te kijken en hier effectieve interventies voor te ontwikkelen. Hetzelfde geldt voor specifieke elementen van games die ervoor zorgen dat mensen haatspraak en discriminatie vertonen.

Nog onvoldoende beleidsaandacht

Uit de gesprekken met de experts komt verder naar voren dat dit specifieke thema (nog) niet genoeg op de radar staat van beleidsmakers. Hoewel er aandacht is voor digitale weerbaarheid en cyberpesten, lijkt gaming, en specifiek haatspraak en discriminatie daarin, geen prioriteit te hebben. Dat kan aan verschillende dingen liggen volgens de experts, zoals aan het feit dat de gamewereld relatief 'privé' is. Veel vindt plaats in gesloten groepen op bijvoorbeeld Discord, waar geen toezicht op is en veel vrijheid gevoeld wordt om zich extreem te uiten. Voor de overheid worden problemen rondom gaming eerder geassocieerd met online gokspellen. Of met het idee dat mensen extra items kunnen kopen binnen de game, maar niet weten wat ze precies kopen, de zogeheten *loot boxes*. Dit ondermijnt mogelijk de regels rondom

online gokken⁵. Bovendien kan de geringe aandacht van de overheid liggen aan het feit dat gaming toch meer iets is van jongere generaties. Hier hebben beleidsmakers minder bekendheid mee, net zoals met de leefwereld en dynamieken rond gaming.

Dilemma's en beperkte acties vanuit de game-industrie

De insteek is volgens een expert dat de overheid de aanpak voornamelijk overlaat aan de game-industrie. Tegelijkertijd horen we dat de industrie juist kijkt naar de overheid voor richtlijnen. We zien op basis van dit onderzoek en horen van de experts dat mensen in de industrie meer en meer geïnteresseerd zijn in dit thema. Dit betreft vaak wel kleine groepjes binnen grotere bedrijven. Grote gamebedrijven hebben meer geld, dus meer mogelijkheden, en werken met enorme teams van moderators die hun gemeenschappen positief en veilig proberen te maken. Sommige games hebben echter überhaupt geen rapporteertool. Een expert geeft mee dat game-ontwikkelaars zelf over het algemeen discriminatievormen als racisme en seksisme in games niet als belangrijk zien en het niet heel serieus nemen. De verwachting is dat hier een verandering in zal komen, maar dat dit zeer traag gebeurt. Volgens een expert-onderzoeker en gamer zijn veel gamebedrijven inmiddels op het punt dat ze toxiciteit als schadelijk beschouwen. Desalniettemin maakt *trash talking* de gamewereld spannender, aldus de expert. Het pittige taalgebruik van bijvoorbeeld streamers trekt veel kijkers aan, wat het voordelig maakt voor bedrijven om hen dit gedrag te laten voortzetten. Bovendien kan het verbannen van spelers die zich schuldig maken aan haatspraak en discriminatie opbrengsten in de weg zitten. Zij kunnen immers betalende klanten zijn. Aan de andere kant kan het ook zo zijn dat gamers een game ontwijken vanwege de haatspraak en discriminatie die genormaliseerd is in die game. Dit blijft voor game-ontwikkelaars dus een dilemma.

Beide partijen aan zet en het belang van richtlijnen

Om bovenstaande redenen is het belangrijk om vanuit de controlerende organen in te zetten op richtlijnen. De industrie en overheden hebben beide verantwoordelijkheid. De wisselwerking kan er als volgt uit zien. Volgens een expert-onderzoeker moeten platformaanbieders (zoals PlayStation) de meest extreme en duidelijke haatspraak zelf aanpakken, omdat zij daar het beste toegang toe hebben. Sommige haatspraak is heel duidelijk, maar het kan ook minder duidelijk zijn. In dat geval moeten er tenminste tools geboden worden aan de gamers om dit te kunnen verwijderen uit hun *personal space* (via bijvoorbeeld *muting* of blokkeren). Het komt echter voor dat platformaanbieders hun verantwoordelijkheid negeren. Er zou daarom een soort **controle, richtlijn of raamwerk** moeten zijn, zodat bedrijven niet onder hun verantwoordelijkheid uit kunnen komen. Daarvoor is, volgens alle experts die wij spraken, de overheid aan zet:

“Er moet echt een kartrekker zijn, want anders gebeurt er niets. Dat zou de overheid kunnen en moeten zijn.”

⁵ [Populaire games overtreden gokregels \(nos.nl\)](https://www.populairgames.nl/overheid-gokregels)

Vanuit de experts zijn aanbevelingen voor richtlijnen waar games minimaal aan moeten voldoen: goede moderatie, iemand kunnen rapporteren, feedback krijgen (wat er is gebeurd met de dader), en mogelijkheden dat een dader in-game wordt verbannen. Bij de richtlijnen moet het duidelijk zijn voor wie ze gelden: de game-ontwikkelaars of gameplatforms? Idealiter gelden ze voor allebei. Een aandachtspunt hierbij is dat te veel reguleren al snel wordt gezien als schadelijk voor gamebedrijven en gamers zelf. Er is dus een balans nodig tussen het bieden van richtlijnen en niet te veel reguleren.

Toegankelijkheid gaming

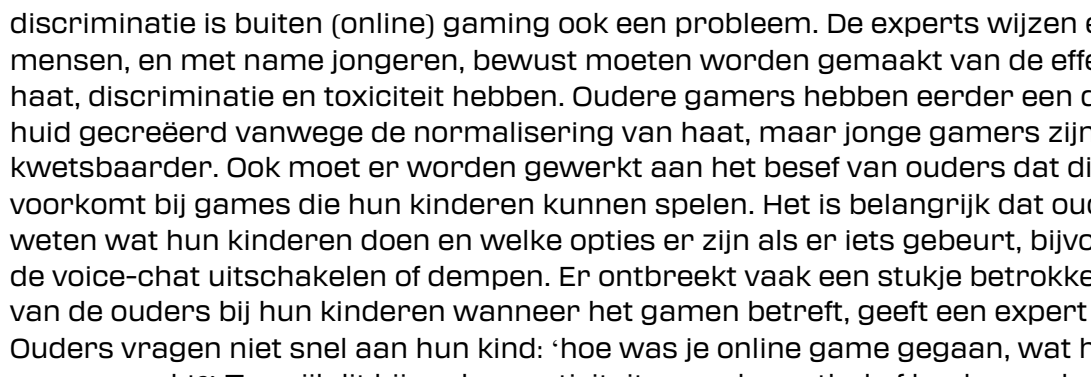
Wat toezicht betreft vormen **streamingplatforms** nog een uitdaging. Bij de chat van het streamingplatform zelf zou Twitch bijvoorbeeld verantwoordelijk zijn. Maar als een game wordt gestreamed en binnen de gestreamde game komt haatspraak en discriminatie voor, dan is er een grijs gebied wie er verantwoordelijk is. Hiertegenover staat dat een expert aangeeft dat gamebedrijven niet kunnen modereren wat er op deze streamingplatforms gebeurt.

In Zuid-Korea wordt die bijvoorbeeld al gedaan. Daar is een code opgesteld voor de sector zelf. Er is dus ingezet op zelfregulatie (Tuijnman et al., 2021). Naast richtlijnen kan er ook gedacht worden aan interventies en campagnes die de overheid in samenwerking met maatschappelijke organisaties kan initiëren. De experts die wij spraken benadrukten dat onafhankelijke mensen uit het maatschappelijk middenveld, zoals wetenschappers, als een soort toezichthouders druk kunnen blijven uitoefenen op de game-industrie. Kortom: betrokkenheid van veel stakeholders is nodig in de aanpak van haatspraak en discriminatie in online gaming.

Interventies

De experts geven aan dat de grootste uitdaging in de aanpak is om de **normalisering** ('het hoort er gewoon bij') aan te pakken. Belangrijk hierbij lijkt dat er interventies worden ontwikkeld die inzetten op het **erkennen** en **herkennen** van haatspraak en discriminatie in online gaming. Wanneer dit herkend wordt en als zodanig erkend wordt, lijkt het aannemelijk dat gamers dit gedrag rapporteren, blijkt uit de literatuur. **Counterspeech** kan hierbij ook een belangrijke rol spelen. Via counterspeech kan duidelijk gemaakt worden dat bepaald gedrag als problematisch wordt ervaren. De experts zijn het er dan ook over eens dat **opstandergedrag**, dus dat mensen als het ware opstaan en zich uitspreken tegen ongewenst gedrag, het belangrijkste is in de aanpak. Zodat mensen in games zeggen 'doe even normaal' als er iets gebeurt. Of door preventief voor een wedstrijd te zeggen 'don't be toxic, let's focus on the game and win'. Volgens een expert die wij spraken hebben gamers die ongewenst gedrag vertonen, vaak niet door dat ze dit doen. Interviews die zij met gamers hield, bevestigen dat. Hierbij kan een belangrijke rol worden weggelegd voor jongerenwerkers en docenten. Zij kunnen gebruik maken van de beschreven inspirerende voorbeelden die hierop inspringen. Dit kan op school bijvoorbeeld een (vast) onderdeel worden van **mediawijsheid**.

Gamers met een volgersbasis kunnen een standpunt innemen en opstaan tegen haatspraak en discriminatie, en daarmee bijdragen aan een normverschuiving. Een expert die zowel gamer als *influencer* is, geeft aan dat het belangrijk is om mensen **bewust** te maken van haatspraak en discriminatie in de gamewereld. Dit kan verder gestimuleerd worden via campagnes, trainingen of workshops door overheden in samenwerking met maatschappelijke partijen en het jongerenwerk. Haatspraak en



discriminatie is buiten (online) gaming ook een probleem. De experts wijzen erop dat mensen, en met name jongeren, bewust moeten worden gemaakt van de effecten die haat, discriminatie en toxiciteit hebben. Oudere gamers hebben eerder een dikke huid gecreëerd vanwege de normalisering van haat, maar jonge gamers zijn kwetsbaarder. Ook moet er worden gewerkt aan het besef van ouders dat dit voorkomt bij games die hun kinderen kunnen spelen. Het is belangrijk dat ouders weten wat hun kinderen doen en welke opties er zijn als er iets gebeurt, bijvoorbeeld de voice-chat uitschakelen of dempen. Er ontbreekt vaak een stukje betrokkenheid van de ouders bij hun kinderen wanneer het gamen betreft, geeft een expert aan. Ouders vragen niet snel aan hun kind: ‘hoe was je online game gegaan, wat heb je meegemaakt?’ Terwijl dit bij andere activiteiten zoals voetbal of hockey wel gedaan wordt.

Er zijn goede interventies ontwikkeld vanuit de industrie, met name via het gebruik van kunstmatige intelligentie. Denk aan geautomatiseerde moderatie. In de sanctionering is het belangrijk dat het bijdraagt aan normstelling, zodat de gamer doorheeft: dat kon eigenlijk niet. Het uitgangspunt volgens experts moet zijn dat de pleger er iets van leert. Belangrijk om te realiseren is dat moderatie-interventies vooral reactief zijn, als de haatspraak en discriminatie al heeft plaatsgevonden. Preventie blijft daarom het belangrijkste aandachtspunt: doe niet alleen aan moderatie, maar ook aan normstelling en cultuurverandering.

De aanbevelingen in het kort:

- 1.** Meer onderzoek is nodig naar haatspraak en discriminatie in online gaming. Het gaat hier voornamelijk om:
 - a. de prevalentie in Nederland;
 - b. werkzame mechanismen, onderbouwde interventies en evaluatieonderzoek van die interventies.
- 2.** De overheid biedt richtlijnen aan de game-industrie en zet in op toezicht.
 - a. De richtlijnen bieden een minimale eis waar de industrie aan moet voldoen.
 - b. Ze richten zich op zowel gameontwikkelaars als -platforms.
 - c. Er moet worden onderzocht hoe streamingplatforms, zoals Discord en Twitch, in de regelgeving meegenomen kunnen worden.
- 3.** Naast regulering is de meest veelbelovende aanpak om aan normstelling te doen.
 - a. Besef creëren van het voorkomen van, de gevolgen van en mogelijke acties tegen haatspraak en discriminatie, onder zowel gamers als ouders/begeleiders.
 - b. Upstandergedrag stimuleren.
- 4.** Meer inzetten op de ontwikkeling van kunstmatige intelligentie om via (automatische) moderatie haatspraak en discriminatie te identificeren en aan te pakken. Hierbij moet de focus komen te liggen op gesproken taal. Ook moet er een samenwerking worden gezocht door de overheid, game-industrie en onderzoekers.

LITERATUUR

Abbott, N., & Cameron, L. (2014). What makes a young assertive bystander? The effect of intergroup contact, empathy, cultural openness, and in-group bias on assertive bystander intervention intentions. *Journal of Social Issues, 70*(1), 167-182.

Achterbosch, L. (2015). Causes, magnitude and implications of grieving in massively multiplayer online role-playing games. *Dissertatie*. [Federation University Australia].

Achterbosch, L., Miller, C., & Vamplew, P. (2017). A taxonomy of griefer type by motivation in massively multiplayer online role-playing games. *Behaviour and Information Technology, 36*, 1-15.

Adachi, P. J., Hodson, G., & Hoffarth, M. R. (2015a). Video game play and intergroup relations: Real world implications for prejudice and discrimination. *Aggression and Violent Behavior, 25*, 227-236.

Adachi, P. J., Hodson, G., Willoughby, T., & Zanette, S. (2015b). Brothers and sisters in arms: Intergroup cooperation in a violent shooter game can reduce intergroup bias. *Psychology of Violence, 5*(4), 455.

Adegbola, O., Skarda-Mitchell, J., & Gearhart, S. (2018). Everything's negative about Nigeria: A study of US media reporting on Nigeria. *Global Media and Communication, 14*(1), 47-63.

ADL. (2020). Free to Play? Hate, Harassment and Positive Social Experiences in Online Games 2020. ADL.

ADL. (2022). Hate Is No Game. Hate and Harassment in Online Games 2022. ADL.

Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Addison-Wesley.

Andriessen, I., Hoegen Dijkhof, J., Torre, A. V. D., Berg, E. V. D., Pulles, I., Iedema, J., & Voogd-Hamelink, M. D. (2020). *Ervaren discriminatie in Nederland II*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Bakan, U., & Bakan, U. (2019). Gender and Racial Stereotypes of Video Game Characters in (MMO)RPGs. *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi, 34*, 100-114.

Ballard, M. E., & Welch, K. M. (2017). Virtual Warfare: Cyberbullying and Cyber-Victimization in MMOG Play. *Games and Culture, 12*(5), 466-491.

Barret, P. M. (2020). *Social media giants? A call to end outsourcing*. Center for Business and Human Rights.

Batson, C. D., & Ahmad, N. Y. (2009). Using Empathy to Improve Intergroup Attitudes and Relations. *Social Issues and Policy Review, 3*(1), 141-177.

Bayeck, R. Y., Asino, T. I., & Young, P. A. (2018). Representations of Africans in popular video games in the US. *Journal For Virtual Worlds Research, 11*(2).

Baysden, E., Mendoza, N., Callender, C., Deng, Z., & Thompson, D. (2022). Teen reactions to a self-representational avatar: A qualitative exploration. *Journal of Sport and Health Science, 11*(2), 157-163.

Behm-Morawitz, E., & Ta, D. (2014). Cultivating virtual stereotypes?: The impact of video game play on racial/ethnic stereotypes. *Howard Journal of Communications, 25*(1), 1-15.

Benatov, J., Berger, R., & Tadmor, C. T. (2021). Gaming for peace: Virtual contact through cooperative video gaming increases children's intergroup tolerance in the context of the Israeli-Palestinian conflict. *Journal of Experimental Social Psychology, 92*, 104065.

Bennett, J. E., & Sekaquaptewa, D. (2014). Setting an egalitarian social norm in the classroom: Improving attitudes towards diversity among male engineering students. *Social Psychology of Education, 17*, 343-355.

Beres, N. A., Frommel, J., Reid, E., Mandryk, R. L., & Klarkowski, M. (2021). Don't You Know That You're Toxic: Normalization of Toxicity in Online Gaming. *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1-15.

Blackwell, L., Ellison, N., Elliott-Deflo, N., & Schwartz, R. (2019). Harassment in Social Virtual Reality: Challenges for Platform Governance. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction, 3*(CSCW), 1-25.

Boer, M., Dorsselaer, S. V., Looze, M. D., Roos, S. D., Brons, H., Monshouwer, K., Huijnk, W., & Bogt, T. T. (2022). *HBSC 2021 Gezondheid en welzijn van jongeren in Nederland*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Bliuc, A. M., Faulkner, N., Jakubowicz, A., & McGarty, C. (2018). Online networks of racial hate: A systematic review of 10 years of research on cyber-racism. *Computers in Human Behavior, 87*, 75-86.

Broekroelofs, R., Felten, H., & Geerlings, J. (2022). *Wat werkt bij sociaal contact tussen mensen met verschillende religies en culturele achtergronden?* Utrecht: Movisie.

Bryter (2020). *Female Gamer Survey*. Geraadpleegd op 25-5-2023, van <https://pages.bryter-research.co.uk/hubfs/003-FGS-1603/Bryter%20-%20Female%20Gamers%20Survey%202020.pdf>

Call of Duty Staff. (2021, 26 mei). An Update, Call of Duty Anti-Toxicity Progress Report. *Call of Duty*. Geraadpleegd op 6-6-2023, van <https://www.callofduty.com/blog/2021/05/ANTI-TOXICITY-PROGRESS-REPORT>

Cary, L. A., Axt, J., & Chasteen, A. L. (2020). The interplay of individual differences, norms, and group identification in predicting prejudiced behavior in online video game interactions. *Journal of Applied Social Psychology, 50*(11), 623-637.

Cary, L. A., & Chasteen, A. L. (2022). Prejudice norms in online gaming: Game context and gamer identification as predictors of the acceptability of prejudice. *Psychology of Popular Media, 11*, 367-381.

Castañeda, M. (2018). The Power of (Mis)Representation: Why Racial and Ethnic Stereotypes in the Media Matter. In Hortencia Jiménez (Ed.), *Challenging Inequalities: Readings in Race, Ethnicity, and Immigration*. San Diego, CA; Cognella Press.

Centraal Bureau voor de Statistiek (2021). *ICT, kennis en economie 2021*. Verkregen van <https://longreads.cbs.nl/ict-kennis-en-economie-2021/internetgebruik-van-huishoudens-en-personen/>

Cepollaro, B., Lepoutre, M., & Simpson, R. M. (2023). Counterspeech. *Philosophy Compass, 18*(1), e12890.

Chan, D. (2005). Playing with race: The ethics of racialized representations in E-Games. *International Review of Information Ethics, 4*, 24-30.

Chess, S., Evans, N. J., & Baines, J. J. (2016). What Does a Gamer Look Like? Video Games, Advertising, and Diversity. *Television & New Media, 18*(1), 37-57.

Cook, C., Conijn, R., Schaafsma, J., & Antheunis, M. (2019). For Whom the Gamer Trolls: A Study of Trolling Interactions in the Online Gaming Context. *Journal of Computer-Mediated Communication, zmz014*.

Cook, C., Schaafsma, J., & Antheunis, M. (2018). Under the bridge: An in-depth examination of online trolling in the gaming context. *New Media & Society, 20*(9), 3323-3340.

Cote, A. C. (2017). "I Can Defend Myself": Women's Strategies for Coping With Harassment While Gaming Online. *Games and Culture, 12*(2), 136-155.

Daniels, J. (2013). Race and racism in Internet studies: A review and critique. *New Media & Society, 15*(5), 695-719.

Darvin, L., Vooris, R., & Mahoney, T. (2020). The playing experiences of esports participants: An analysis of treatment discrimination and hostility in esports environments. *Journal of Athlete Development and Experience, 2*(1).

Dovidio, J. F., Love, A., Schellhaas, F. M. H., & Hewstone, M. (2017). Reducing intergroup bias through intergroup contact: Twenty years of progress and future directions. *Group Processes & Intergroup Relations, 20*(5), 606-620.

Droumeva, M. (2018). From Sirens to Cyborgs: The media politics of the female voice in games and game cultures. In K. L. Gray, G. Voorhees, & E. Vossen (Eds.), *Feminism in Play* (pp. 51-67). New York: Springer.

Dutch Game Garden. (2022, 6 oktober). *Games Monitor 2022: Dutch game industry is on the road to maturity*. Geraadpleegd op 20-6-2023, van <https://www.dutchgamegarden.nl/games-monitor-2022-dutch-game-industry-is-on-the-road-to-maturity/>

EA.com. (2022, 28 oktober). Geef racisme een rode kaart. Geraadpleegd op 12-4-2023, van [Geef racisme een rode kaart \(ea.com\)](#)

Esteves, J., Valogianni, K., & Greenhill, A. (2021). Online social games: The effect of social comparison elements on continuance behaviour. *Information & Management*, 58(4), 103452.

Fan, J., & Zhang, A. X. (2020, April). Digital juries: A civics-oriented approach to platform governance. In *Proceedings of the 2020 CHI conference on human factors in computing systems* (pp. 1-14).

Felten, H., & Broekroelofs, R. (2022). *Wat werkt bij het verminderen van discriminatie*. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven/Movisie.

Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7(2), 117-140.

Financial Times. (2022). *Why gaming is the new Big Tech battleground*. Verkregen van <https://www.ft.com/content/2d446160-08cb-489f-90c8-853b3d88780d>

Foo, C. Y., & Koivisto, E. M. I. (2004). Defining grief play in MMORPGs: Player and developer perceptions. *Proceedings of the 2004 ACM SIGCHI International Conference on Advances in computer entertainment technology*, 245-250.

Fox, J., Cruz, C., & Lee, J. Y. (2015). Perpetuating online sexism offline: Anonymity, interactivity, and the effects of sexist hashtags on social media. *Computers in Human Behavior*, 52, 436-442.

Fox, J., & Tang, W. Y. (2017). Women's experiences with general and sexual harassment in online video games: Rumination, organizational responsiveness, withdrawal, and coping strategies. *New Media & Society*, 19(8), 1290-1307.

Frommel, J., Sagl, V., Depping, A. E., Johanson, C., Miller, M. K., & Mandryk, R. L. (2020, April). Recognizing affiliation: Using behavioural traces to predict the quality of social interactions in online games. In *Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1-16).

FunX.nl. (2020, 11 juni). GTA online-spelers eren George Floyd in game en staan samen op tegen racisme. Geraadpleegd op 12-04-2023, van [GTA Online-spelers eren George Floyd in game en staan samen op tegen racisme - FunX.nl](#)

Gaertner, S. L., Dovidio, J. F., Anastasio, P. A., Bachman, B. A., & Rust, M. C. (1993). The common ingroup identity model: Recategorization and the reduction of intergroup bias. *European Review of Social Psychology*, 4(1), 1-26.

Garland, J., Ghazi-Zahedi, K., Young, J.-G., Hébert-Dufresne, L., & Galesic, M. (2020). *Countering hate on social media: Large scale classification of hate and counter speech* (arXiv:2006.01974). arXiv.

Geena Davis Institute on Gender in Media. (2021). *The Double-Edged Sword of Online Gaming. An Analysis of Masculinity in Video Games and the Gaming Community*.

Geraadpleegd op 28-5-2023, van <https://seejane.org/wp-content/uploads/gaming-study-2021-7.pdf>

Glaubke, C. R., Miller, P., Parker, M. A., & Espejo, E. (2001). *Fair play? Violence, gender and race in video games*. Oakland, CA: Children Now.

Gray, K. (2011). Deviant bodies resisting online: Examining the intersecting realities of women of color in Xbox Live [Dissertatie, Arizona State University].

Gray, K. L. (2012). Intersecting Oppressions and Online Communities. *Information, Communication & Society*, 15(3), 411-428.

Grimmelmann, J. (2017). *The Virtues of Moderation* [Preprint]. LawArXiv.

Gulker, J. E., Mark, A. Y., & Monteith, M. J. (2013). Confronting prejudice: The who, what, and why of confrontation effectiveness. *Social Influence*, 8(4), 280-293.

Hawi, N. S., Samaha, M., & Griffiths, M. D. (2018). Internet gaming disorder in Lebanon: Relationships with age, sleep habits, and academic achievement. *Journal of Behavioral Addictions*, 7(1), 70-78.

Herring, S., Job-Sluder, K., Scheckler, R., & Barab, S. (2002). Searching for Safety Online: Managing 'Trolling' in a Feminist Forum. *Information Society*, 18(5), 371-384.

Hilvert-Bruce, Z., & Neill, J. T. (2020). I'm just trolling: The role of normative beliefs in aggressive behaviour in online gaming. *Computers in Human Behavior*, 102, 303-311.

Hofmans, T. (2020, 5 juni). *Gameontwikkelaars zeggen actie te nemen tegen racisme in games*. Geraadpleegd op 12-6-2023, van <https://tweakers.net/nieuws/168062/gameontwikkelaars-zeggen-actie-te-nemen-tegen-racisme-in-games.html>

Ikram, M. U. Z. (2016). Social determinants of ethnic minority health in Europe. *Dissertatie*. [Universiteit van Amsterdam].

Imperato, C., Schneider, B. H., Caricati, L., Amichai-Hamburger, Y., & Mancini, T. (2021). Allport meets internet: A meta-analytical investigation of online intergroup contact and prejudice reduction. *International Journal of Intercultural Relations*, 81, 131-141.

Jia, Y., & Schumann, S. (2023). Tackling the Prevalence and Spread of Hate Speech Online: The Effect of Counter-speech on Subsequent Bystander Reactions. *Artikel in voorbereiding*.

Jia, A. L., Shen, S., Epema, D. H. J., & Iosup, A. (2016). When Game Becomes Life: The Creators and Spectators of Online Game Replays and Live Streaming. *ACM Transactions on Multimedia Computing, Communications, and Applications*, 12(4), 1-24.

Johansson, M., & Verhagen, H. (2010). And Justice for All -the 10 commandments of Online Games, and then some.... *DiGRA Nordic*.

Keers, T., Felten, H., & Harnacke, C. (2021). Wat werkt tegen validisme? Literatuuronderzoek naar het verminderen van vooroordelen en discriminatie ten aanzien van mensen met een lichamelijke beperking. Utrecht: Movisie.

Keum, B. T., & Hearns, M. (2022). Online gaming and racism: Impact on psychological distress among Black, Asian, and Latinx emerging adults. *Games and Culture*, 17(3), 445-460.

Kilvington, D., & Price, J. (2017). Tackling Social Media Abuse? Critically Assessing English Football's Response to Online Racism. *Communication & Sport*, 7(1), 1-16.

Kou, Y. (2021). Punishment and Its Discontents: An Analysis of Permanent Ban in an Online Game Community. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 5(CSCW2), 1-21.

Kou, Y., & Gui, X. (2021). Flag and Flaggability in Automated Moderation: The Case of Reporting Toxic Behavior in an Online Game Community. *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1-12.

Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. N., & Lattaner, M. R. (2014). Bullying in the digital age: A critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth. *Psychological Bulletin*, 140, 1073-1137.

Kowert, R., & Cook, C. (2022). The toxicity of our (virtual) cities: Prevalence of dark participation in games and perceived effectiveness of reporting tools. *Proceedings of the 55th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Kowert, R., & Woodwell, L. (z.d.). Moderation challenges in digital gaming spaces: Prevalence of offensive behaviors in voice chat. Take This/Modulate.

Kwak, H., Blackburn, J., & Han, S. (2015, April). Exploring cyberbullying and other toxic behavior in team competition online games. In *Proceedings of the 33rd annual ACM conference on human factors in computing systems* (pp. 3739-3748).

Kwok, C., Leung, P. Y., Poon, K. Y., & Fung, X. C. C. (2021). The effects of internet gaming and social media use on physical activity, sleep, quality of life, and academic performance among university students in Hong Kong: A preliminary study. *Asian Journal of Social Health and Behavior*, 4(1), 36.

Lemercier-Dugarin, M., Romo, L., Tijus, C., & Zerhouni, O. (2021). "Who are the Cyka Blyat?" How empathy, impulsivity, and motivations to play predict aggressive behaviors in multiplayer online games. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 24(1), 63-69.

Lemmer, G., & Wagner, U. (2015). Can we really reduce ethnic prejudice outside the lab? A meta-analysis of direct and indirect contact interventions. *European Journal of Social Psychology*, 45(2), 152-168.

Leonard, D. (2003). "Live in Your World, Play in Ours": Race, Video Games, and Consuming the Other. *SIMILE: Studies In Media & Information Literacy Education*, 3(4), 1-9.

Leonard, D. J. (2006). Not a Hater, Just Keepin' It Real: The Importance of Race- and Gender-Based Game Studies. *Games and Culture*, 1(1), 83-88.

Liao, G. Y., Pham, T. T. L., Cheng, T. C. E., & Teng, C. I. (2020). How online gamers' participation fosters their team commitment: Perspective of social identity theory. *International Journal of Information Management*, 52, 102095.

Li, Y., Wang, C., & Liu, J. (2020). A Systematic Review of Literature on User Behavior in Video Game Live Streaming. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), Article 9.

Lin, H. & C. Sun (2005). The 'White-eyed' Player Culture: Grief Play and Construction of Deviance in MMOs. *DIGRA 2005 Conference: Changing Views – Worlds in Play*.

Liu, D., Li, X., & Santhanam, R. (2013). Digital games and beyond: What happens when players compete?. *MIS Quarterly*, 111-124.

Liu, Y., & Agur, C. (2023). "After all, they don't know me" exploring the psychological mechanisms of toxic behavior in online games. *Games and Culture*, 18(5), 598-621

London, T. M., Crundwell, J., Eastley, M. B., Santiago, N., & Jenkins, J. (2019). Finding effective moderation practices on Twitch. *Digital ethics: Rhetoric and responsibility in online aggression*, 51-68.

Lynch, T., Tompkins, J. E., Van Driel, I. I., & Fritz, N. (2016). Sexy, strong, and secondary: A content analysis of female characters in video games across 31 years. *Journal of Communication*, 66(4), 564-584.

Ma, R., Li, Y., & Kou, Y. (2023). Transparency, Fairness, and Coping: How Players Experience Moderation in Multiplayer Online Games. In *Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1-21).

Maheswara, A. M., & Fatwa, N. (2021). Representation of Middle Eastern Islamic Locality in Video Games. *IBDA: Jurnal Kajian Islam dan Budaya*, 19(1), 141-151.

Märtens, M., Shen, S., Iosup, A., & Kuipers, F. (2015). Toxicity Detection in Multiplayer Online Games. In *2015 International Workshop on Network and Systems Support for Games (NetGames)* IEEE.

Martey, R. M., & Stromer-Galley, J. (2007). The Digital Dollhouse: Context and Social Norms in The Sims Online. *Games and Culture*, 2(4), 314-334.

Matthew, B., Saha, P., Tharad, H., Rajgaria, S., Singhania, P., Maity, S. K., Goyal, P., Mukherjee, A. (2019). Thou shalt not hate: Countering online hate speech. In *Proceedings of the Thirteenth International AAAI Conference of Web and Social Media (ICWSM)*.

McDonald, E. (2023, 17 mei). *Newzoo's video games market size estimates and forecasts for 2022*. Geraadpleegd op 18-5-2023, van <https://newzoo.com/resources/blog/the-latest-games-market-size-estimates-and-forecasts>

McLean, L., & Griffiths, M. D. (2019). Female Gamers' Experience of Online Harassment and Social Support in Online Gaming: A Qualitative Study. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 17(4), 970-994.

Monson, M. J. (2012). Race-based fantasy realm: Essentialism in the World of Warcraft. *Games and Culture*, 7(1), 48-71.

Mou, Y., & Peng, W. (2009). Gender and racial stereotypes in popular video games. *Handbook of research on effective electronic gaming in education*, 922-937.

Mulak, A. (2023). Do black NPC's matter? Effect of virtual contact, construed as intergroup contact with non-playable characters in video games.

Mulak, A., & Winiewski, M. H. (2021). Virtual contact hypothesis: Preliminary evidence for intergroup contact hypothesis in interactions with characters in video games. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 15(4).

Munger, K. (2017). Tweetment effects on the tweeted: Experimentally reducing racist harassment. *Political Behavior*, 39(3), 629-649.

Nadim, M. (2023). Making sense of hate: young Muslims' understandings of online racism in Norway. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 1-18.

Nakamura, L. (2012). "It's a nigger in here! Kill the nigger!": User-generated media campaigns against racism, sexism, and homophobia in digital games. In A. Valdivia (Vol. Ed.), *The international encyclopaedia of media studies: Vol. 5* (pp. 2-15). Malden, MA: Blackwell Publishing.

Nakamura, L. (2013). *Cybertypes: Race, ethnicity, and identity on the Internet*. Routledge.

O'Connor, C. (2021.). *The Extreme Right on Twitch*. Institute for Strategic Dialogue.

Omobowale, A. O. (2015). Stories of the 'dark' continent: Crude constructions, diasporic identity, and international aid to Africa. *International Sociology*, 30(2), 108-118.

Ortiz, S. M. (2019). 'You Can Say I Got Desensitized to It': How Men of Color Cope with Everyday Racism in Online Gaming. *Sociological Perspectives*, 62(4), 572-588.

Paluck, E. L., & Shepherd, H. (2012). The salience of social referents: a field experiment on collective norms and harassment behavior in a school social network. *Journal of Personality and Social Psychology*, 103(6), 899.

Papegnies, E., Labatut, V., Dufour, R., & Linares, G. (2018). Impact of Content Features for Automatic Online Abuse Detection. *Lecture Notes in Computer Science*, 404-419.

Paul, H. L., Bowman, N. D., & Banks, J. (2015). The enjoyment of grieving in online games. *Journal of Gaming & Virtual Worlds*, 7(3), 243-258.

Passmore, C. J., & Mandryk, R. (2018). An About Face: Diverse Representation in Games. *Proceedings of the 2018 Annual Symposium on Computer-Human Interaction in Play*, 365-380.

Passmore, C. J., Yates, R., Birk, M. V., & Mandryk, R. L. (2017). Racial Diversity in Indie Games: Patterns, Challenges, and Opportunities. *Extended Abstracts Publication of the Annual Symposium on Computer-Human Interaction in Play*, 137-151.

Pettigrew, T. F., & Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of personality and social psychology*, 90(5), 751.

Pettigrew, T. F., Tropp, L. R., Wagner, U., & Christ, O. (2011). Recent advances in intergroup contact theory. *International Journal of Intercultural Relations*, 35(3), 271-280.

Raad van Europa. (2022). *Combating Hate Speech*. Council of Europe.

Rácz, M. Z., & Rigobon, D. E. (2023). Towards Consensus: Reducing Polarization by Perturbing Social Networks. *IEEE Transactions on Network Science and Engineering*.

Reza, A., Chu, S., Khan, Z., Nedd, A., Castillo, A., & Gardner, D. (2019). Skins for sale: Linking player identity, representation, and purchasing practices. In *Information in Contemporary Society: 14th International Conference, iConference 2019, Washington, DC, USA, March 31-April 3, 2019, Proceedings 14* (pp. 124-131). Springer International Publishing.

Reza, A., Chu, S., Nedd, A., & Gardner, D. (2022). Having skin in the game: How players purchase representation in games. *Convergence*, 28(6), 1621-1642.

Reza, A., Nedd, A., Chu, S., Castillo, A., Khan, Z., & Gardner, D. L. (2020). I like the Way the Skin Looks”: Player Perspectives on Aesthetic Appeal and Self-Representation with Video Game “Skins. *iConference 2020 Proceedings*.

Rombouts, M., Van Dorsselaer, S., Scheffers - van Schayck, T., Tuithof, M., Kleinjan, M. & Monshouwer, K. (2019). *Jeugd en riskant gedrag 2019. Kerngegevens uit het Peilstationsonderzoek Scholieren*. Utrecht: Trimbos Instituut.

Ruberg, B. (2021). “Obscene, pornographic, or otherwise objectionable”: Biased definitions of sexual content in video game live streaming. *New Media & Society*, 23(6), 1681-1699.

Rubin, V., & Camm, S. (2013). Deception in video games: Examining varieties of grieving. *Online Information Review*, 37, 369-387.

Schieb, C., & Preuss, M. (2016). Governing hate speech by means of counterspeech on Facebook. 66th ICA Annual Conference, at Fukuoka, Japan (pp. 1-23).

Schrijen, B. (2022). *Games*. Amsterdam: Boekmanstichting.

Sharma, S., Singh, G., & Sharma, R. (2021). For it is in giving that we receive: Investigating gamers' gifting behaviour in online games. *International Journal of Information Management*, 60, 102363.

Shen, C., Sun, Q., Kim, T., Wolff, G., Ratan, R., & Williams, D. (2020). Viral vitriol: Predictors and contagion of online toxicity in World of Tanks. *Computers in Human Behavior*, 108, 106343.

Sjöblom, M., & Hamari, J. (2017). Why do people watch others play video games? An empirical study on the motivations of Twitch users. *Computers in Human Behavior*, 75, 985-996.

Skinner, S. (2021, 4 november). *How Matchmaking Works*. Geraadpleegd op 18-5-2023, van <https://netduma.com/blog/how-matchmaking-works/>

Statista. (2021). Number of video gamers worldwide in 2021, by region. Geraadpleegd op 12-5-2023, van <https://www.statista.com/statistics/293304/number-video-gamers/>

Stiff, C., & Bowen, T. (2016). Two-player game: Playing casual video games with outgroup members reduces levels of prejudice toward that outgroup. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 32(12), 912-920.

Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology and Behavior*, 7, 321-326.

Tajfel, H. (1978). The achievement of inter-group differentiation. In H. Tajfel (Ed.), *Differentiation between social groups* (pp. 77-100). London: Academic Press.

Tankard, M. E., & Paluck, E. L. (2016). Norm perception as a vehicle for social change. *Social Issues and Policy Review*, 10(1), 181-211.

Thacker, S., & Griffiths, M. D. (2012). An Exploratory Study of Trolling in Online Video Gaming. *International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning (IJCBPL)*, 2(4), 17-33.

Tuijnman, A., Andree, R., & Rooij, A.J. van (2021). *Risico's, voordelen en regulering van games*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Tuttle, S., & Wright, J. T. (2023). The Virtual Geography of Racial Segregation: Exploring Racialization, Stereotypes, and Tropes in. 22(1).

Türkay, S., & Adinolf, S. (2019). Friendling to Flame: How Social Features Affect Player Behaviours in an Online Collectible Card Game. *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1-12.

Vaccaro, K., Sandvig, C., & Karahalios, K. (2020). " At the End of the Day Facebook Does What ItWants" How Users Experience Contesting Algorithmic Content

Moderation. *Proceedings of the ACM on human-computer interaction*, 4(CSCW2), 1-22.

Van Aken, B., Risch, J., Krestel, R., & Löser, A. (2018). Challenges for toxic comment classification: An in-depth error analysis. *arXiv preprint arXiv:1809.07572*.

Van de Wijngaert, L., Maessen, J., Van de Reijden, L., & Bloemen, A. (2020). *Van bystander naar upstander*. Den Haag: EMMA / Radboud Universiteit.

Van den Dool, R. (2019). *Gamen & esports in Nederland*. Utrecht: Mulier Instituut.

Van Looy, J. (2015). Online games characters, avatars, and identity. *The international encyclopedia of digital communication and society*, 1-11.

Van Rooij, A. J., Dalinghaus, N., & Van Den Eijnden, R. (2020). (On)gezond gamegedrag van Nederlandse jongeren. *JGZ Tijdschrift voor jeugdgezondheidszorg*, 52(2), 45-50.

Van Wonderen, R., & Felten, H. (2020). Waarom contact werkt. Het wat en waarom van social contact tussen mensen die verschillen in afkomst en religie. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

Vang, M. H., & Fox, J. (2014). Race in virtual environments: Competitive versus cooperative games with black or white avatars. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 17(4), 235-240.

Verhagen, H., & Johansson, M. (2009). Demystifying guilds: MMORPG-playing and norms. *DiGRA Conference*.

Verloove, J., Kros, K., Hoogenbosch, A., & Does, S. (2022). *Online discriminatie tegengaan: hoe ziet de huidige aanpak eruit en wie is aan zet?* Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

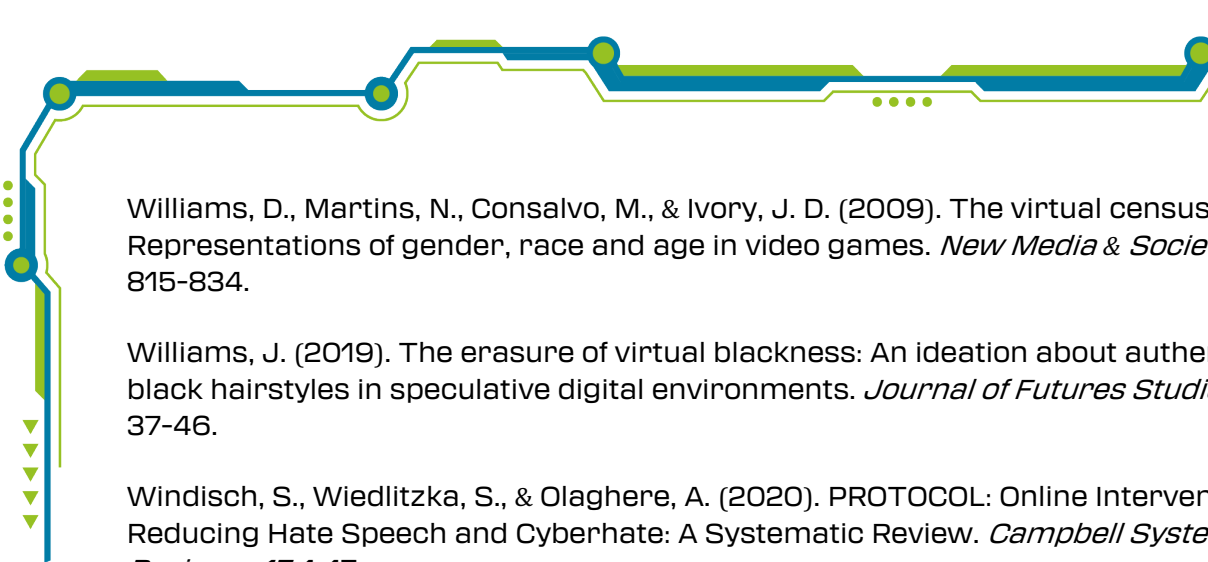
Verloove, J., Van Wonderen, R., & Felten, H. (2020). *Theorieën en aanpakken van polarisatie*. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

VGFN. (2022). *Key facts Dutch videogames: year 2021*. Amsterdam: Video Games Federation Netherlands.

Vorderer, P., Hartmann, T., & Klimmt, C. (2003). Explaining the enjoyment of playing video games: the role of competition. In *Proceedings of the second international conference on Entertainment computing* (pp. 1-9).

Walz, G., & Fiere, B. (2023). Discriminatiecijfers in 2022. Een rapport over registraties van discriminatie-incidenten door de politie, en meldingen bij antidiscriminatievoorzieningen en andere organisaties in Nederland. Rotterdam/Den Haag: Art.1.

Weibel, D., Wissmath, B., Habegger, S., Steiner, Y., & Groner, R. (2008). Playing online games against computer- vs. human-controlled opponents: Effects on presence, flow, and enjoyment. *Computers in Human Behavior*, 24(5), 2274-2291.



Williams, D., Martins, N., Consalvo, M., & Ivory, J. D. (2009). The virtual census: Representations of gender, race and age in video games. *New Media & Society*, 11(5), 815-834.

Williams, J. (2019). The erasure of virtual blackness: An ideation about authentic black hairstyles in speculative digital environments. *Journal of Futures Studies*, 24(2), 37-46.

Windisch, S., Wiedlitzka, S., & Olaghere, A. (2020). PROTOCOL: Online Interventions for Reducing Hate Speech and Cyberhate: A Systematic Review. *Campbell Systematic Reviews*, 17, 1-17.

Xiao, S., Jhaver, S., & Salehi, N. (2023). Addressing Interpersonal Harm in Online Gaming Communities: The Opportunities and Challenges for a Restorative Justice Approach. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*.

Yang, Z., Maricar, Y., Davari, M., Grenon-Godbout, N., & Rabbany, R. (2023). ToxBuster: In-game Chat Toxicity Buster with BERT. *arXiv preprint arXiv:2305.12542*.

Yin-Poole, W. (2020, 5 juni). Call of Duty: Modern Warfare and Warzone now have in-game Black Lives Matter message. *EUROGAMER*. Geraadpleegd op 12-04-2023, van <https://www.eurogamer.net/call-of-duty-modern-warfare-and-warzone-now-stars-with-a-black-lives-matter-message>

Zajechowski, M. (2022, 9 maart). *Study: Majority of gamers say they've witnessed racism and hate speech*. Geraadpleegd op 20-5-2023, van <https://preply.com/en/blog/hate-speech-and-bullying-in-video-games/>

Zhong, Y., Guo, K., Su, J., & Chu, S. K. W. (2022). The impact of esports participation on the development of 21st century skills in youth: A systematic review. *Computers & Education*, 104640.

Zindela, L. (2019). Re-presenting the Black Gamer: A practice-based exploration of the representation of people, bodies and communities of colour in selected video games. *Dissertatie*. [Durban University of Technology].

Zwarts, D. P. (2022, 28 juni). *Enquête concludeert dat bijna 40% van de Nederlanders een console heeft, PlayStation is favoriet*. Geraadpleegd op 20-5-2023, van <https://playsense.nl/501479/enquete-concludeert-dat-bijna-40-van-de-nederlanders-een-console-heeft-playstation-is-favoriet/>

COLOFON

Auteurs: Koen Kros, Isabel Speelman, René Broekroelofs & Joline Verloove
Met medewerking van: Bianca Boender (You!nG)
Eindredactie: Dyonne van Haastert
Financier: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Vormgeving: Cato Boender

Uitgave: Kennisplatform Inclusief Samenleven
Giessenplein 59c
3522 KE Utrecht
T (030) 230 3260

De publicatie kan gedownload worden via de website van het Kennisplatform Inclusief Samenleven.

© Kennisplatform Inclusief Samenleven, Utrecht 2023.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Movisie. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with Movisie. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

Kennisplatform Inclusief Samenleven

Kennisplatform Inclusief Samenleven doet onderzoek, adviseert en biedt praktische tips en instrumenten over vraagstukken rond integratie, migratie en diversiteit. Daarnaast staat het platform open voor vragen, signalen en meningen en formuleert daar naar beste vermogen een antwoord op.

Deze kennisuitwisseling is bedoeld om een fundamentele bijdrage te leveren aan een pluriforme en stabiele samenleving. Blijf op de hoogte van alle projecten, vragen en antwoorden en andere kennisuitwisseling via www.kis.nl, de nieuwsbrief, Twitter en LinkedIn.

Kennisplatform Inclusief Samenleven is een programma van het Verwey-Jonker Instituut en Movisie
T 030 230 32 60
E info@kis.nl
I www.kis.nl



Kennisplatform
inclusief samenleven