



Universiteit  
Leiden

## **Het excuus is gewoonged geworden**

Onderzoek naar de invloed van het gebruik van beleefdheidsstrategieën en  
ontwikkelingstechnieken op de beleefdheid van openbare excuses.

Masterscriptie Nederlandse Taal en Cultuur (20 ECTS)

Door: Denise Fles (s1062808)

E-mail: [denise.fles@gmail.com](mailto:denise.fles@gmail.com)

Begeleider: Dr. H. Jansen

Tweede lezer: M.J. van Naerssen

Datum: 8 september 2014

Plaats: Leiden

## Samenvatting

In dit onderzoek wordt de beleefdheidstheorie (Brown & Levinson 1987) gekoppeld aan ontwijkings- en verkleiningstechnieken ten behoeve van verantwoordelijkheid (Kampf 2009) door analyses van de taalhandeling ‘excuses’. In dit onderzoek worden twee zaken onderzocht. Allereerst wordt in de analyse nagegaan of er door sprekers die in het openbaar spreken op een of andere manier gebruik wordt gemaakt van beleefdheidsstrategieën of ontwijkingsstechnieken. Daarnaast wordt aan de hand van dit onderzoek getracht te bepalen wat de invloed van beide technieken is op de beleefdheid van een openbaar excuus.

De woorden uit drie excuustoespraken van politici, drie excuustoespraken van dienstverleners en drie excuustoespraken van sporters zijn gelabeld op plaatsen waar deze woorden een beleefdheidsstrategie of ontwijkingsstechniek bevatten. Het gaat om toespraken van premier Rutte, minister Timmermans, staatssecretaris Teeven, ING directeur Jan Hommen, NS directrice Ingrid Thijssen met ProRail directeur Paul Dirix, BlackBerry directeur Stephen Bates, profvoetballer Erik Pieters, schaatser Sjinkie Knegt en profvoetballer Luis Suárez. De toespraken bevatten allen een excuus, er moet sprake zijn van een excuus en moeten daarnaast zijn vastgelegd op video; om ook omgevingsfactoren te kunnen beoordelen. Tevens was voor de keuze van de toespraak van belang dat de excuustoespraak een korte toespraak bevat en niet louter het zeggen van het woord ‘sorry’ of ‘excuses’.

Op basis van de vier manieren voor verantwoordelijkheidsontwijking van Kampf (2009) en de vier basis componenten voor een excuus (Deutschmann 2003) is een analysemodel ontwikkeld om ontwijkings- en verkleiningsmanoeuvres te detecteren en te labelen. Het analysemodel bevat vier strategieën waarbinnen technieken en wijzen zijn geformuleerd om verantwoordelijkheid te ontwijken of verkleinen: (1) de formulering van de remedie, (2) de belediging (het delict) en verantwoordelijkheid, (3) de beledigde en verantwoordelijkheid en (4) de belediger en verantwoordelijkheid. Met behulp van dat analysemodel en de ruim veertig beleefdheidsstrategieën van Brown & Levinson (1987) zijn de negen excuustoespraken geanalyseerd. Uit die analyse is gebleken dat alle negen sprekers gebruik maken van ontwijkingsstechnieken waarmee zij verantwoordelijkheid proberen te ontwijken. Van de vier strategieën blijkt strategie twee de meest gebruikte ontwijkingsstrategie. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat met het gebruik van ontwijkingsmanoeuvres van het delict op een (in verhouding) onopvallende manier gemanoeuvreed wordt met de verantwoordelijkheid.

Verder valt voorzichtig te concluderen dat een excuus beleefder wordt naarmate minder ontwijkingsmanoeuvres worden toegepast. Op basis van die conclusie zijn de meest beleefde excuustoespraken die van Teeven (18,6% woorden voor ontwijkingsmanoeuvres) en Pieters (18,3% woorden voor ontwijkingsmanoeuvres). Opvallend is dat de excuustoespraak van Thijssen en Dirix in de analyse ook beleefd is gebleken, maar dat er in die speech maar liefst 83% (!) woorden aan ontwijkingsmanoeuvres worden toegepast. Dit is mogelijk te verklaren

aan de hand van de categorieën waarin de ontwijkingsmanoeuvres van de meest beleefde speeches zijn gemaakt. Pieters past ontwijkingsmanoeuvres toe in strategie twee én vier, terwijl Teeven en Thijssen en Dirix alleen manoeuvres toepassen uit ontwijkingsstrategie twee. Hieruit zou kunnen worden afgeleid dat het toepassen ontwijkingsmanoeuvres in slechts één strategie een positieve invloed kan hebben op de beleefdheid van het excuus. Tevens gebruiken zij als enige in het corpus beleefdheidsstrategieën.

Uit de analyse is gebleken dat het gebruik van beleefdheidsstrategieën een excuus in de meeste gevallen minder beleefd<sub>1</sub> maakt. Het paradoxale van deze conclusie is dat beleefdheidsstrategie ‘bevestig of veronderstel je kennis van en zorg voor de behoeften van je gesprekspartner (S9)’ en ‘geef expliciet aan dat je in de min staat en de ander in de plus (R10)’ – die de betrokkenheid van de spreker bij de hoorder aantonen – een excuus juist beleefder<sub>1</sub> kunnen maken. Het voorstel is om ‘betrokkenheid bij de beledigde partij’ toe te voegen aan Deutschmanns (2003) lijstje van basiscomponenten voor een beleefd excuus: de ‘belediger’ toont betrokkenheid bij de ‘beledigde’ partij, door te laten zien dat hij zich in de ‘beledigde’ kan inleven.

## **Voorwoord**

Het is zover, mijn masterscriptie over de invloed van het gebruik van beleefdheidsstrategieën en ontwikkelingstechnieken op de beleefdheid van openbare excuses is voltooid. Een lijvig document dat iets meer dan honderd pagina's telt. Onverwacht, want vooraf had ik nooit gedacht dat ik het schrijven van een scriptie zo leuk zou vinden. Ik had al helemaal niet bedacht dat ik er meer dan honderd pagina's aan zou kunnen wijden. Tijdens het schrijven bleek dat het onderwerp bij veel mensen herkenning oproep. Logisch als je bedenkt dat er bijna elke week een excuus wordt uitgezonden in het journaal. Door vrienden en familie word ik inmiddels regelmatig gewezen op wéér een actueel openbaar excuus.

Graag wil ik al die mensen bedanken die de afgelopen acht maanden steeds interesse hebben getoond in mijn scriptie en de voortgang ervan. Ook gaat mijn dank uit naar mijn begeleidster Henrike Jansen voor haar hulp voor en tijdens het schrijfproces. Hoewel de totstandkoming van het onderwerp is voortgekomen uit colleges die niet door haar gedoceerd worden, heeft haar feedback mij regelmatig tot nieuwe inzichten gebracht. Bovenal heeft haar bijdrage ertoe geleid dat ik deze scriptie met veel plezier heb kunnen schrijven. Hoewel het onderzoek nu voltooid is, zal ik openbare excuses nog lange tijd blijven volgen. Het blijft een indrukwekkend fenomeen waarover het laatste woord nog niet geschreven is.

Denise Fles

Leiden, september 2014

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2. Het excuus: een theoretische beschouwing</b>	<b>9</b>
2.1 <i>Beleefdheidstheorie</i>	9
2.1.1 Positieve en negatieve beleefdheid	9
2.1.2 Gezichtsbedreigende taalhandelingen	11
2.1.3 Beleefdheidsstrategieën	13
2.2 <i>Beleefdheid en excuses</i>	15
2.2.1 Het excuus	16
2.2.2 Het doel van een excuus	17
2.2.3 Het excuus en gezichtsbedreigende taalhandelingen	17
2.2.4 Manoeuvreren met verantwoordelijkheid	19
2.2.5 Element verantwoordelijkheid cruciaal	20
2.2.6 Beleefdheid <sub>1</sub> en beleefdheid <sub>2</sub>	21
2.2.7 Reductie van verantwoordelijkheid bij excuses	24
2.3 <i>Inzicht in theorie</i>	28
<b>3. Onderzoeksmethode</b>	<b>30</b>
3.1 <i>Analysemodel ontwikings- en verkleiningstechnieken</i>	30
3.1.1 Analysemodel tekst-analyse	31
3.1.2 Analysemodel beleefdheidsstrategieën	32
3.2 <i>Corpus</i>	33
3.3 <i>Hypothese</i>	34
<b>4. Onderzoeksresultaten excuustoespraken politici</b>	<b>36</b>
4.1 <i>Analyse excuusspeech Mark Rutte</i>	36
4.1.1 Analyse macro-niveau excuusspeech Mark Rutte	36
4.1.2 Analyse meso-niveau excuusspeech Mark Rutte	37
4.1.3 Analyse micro-niveau excuusspeech Mark Rutte	38
4.2 <i>Analyse excuusspeech Frans Timmermans</i>	41
4.2.1 Analyse macro-niveau excuusspeech Frans Timmermans	41
4.2.2 Analyse meso-niveau excuusspeech Frans Timmermans	42
4.2.3 Analyse micro-niveau excuusspeech Frans Timmermans	43
4.3 <i>Analyse excuusspeech Fred Teeven</i>	46
4.3.1 Analyse macro-niveau excuusspeech Fred Teeven	47
4.3.2 Analyse meso-niveau excuusspeech Fred Teeven	48
4.3.3 Analyse micro-niveau excuusspeech Fred Teeven	48
4.4 <i>Conclusie excuustoespraken politici</i>	53
<b>5. Onderzoeksresultaten excuustoespraken dienstverleners</b>	<b>58</b>
5.1 <i>Analyse excuusspeech Jan Hommen (ING)</i>	58
5.1.1 Analyse macro-niveau excuusspeech Jan Hommen (ING)	58
5.1.2 Analyse meso-niveau excuusspeech Jan Hommen (ING)	59
5.1.3 Analyse micro-niveau excuusspeech Jan Hommen (ING)	59

5.2	<i>Analyse excuusspeech Ingrid Thijssen en Paul Dirix (NS en ProRail)</i>	62
5.2.1	Analyse macro-niveau excuusspeech Ingrid Thijssen en Paul Dirix (NS en ProRail)	63
5.2.2	Analyse meso-niveau excuusspeech Ingrid Thijssen en Paul Dirix (NS en ProRail)	63
5.2.3	Analyse micro-niveau excuusspeech Ingrid Thijssen en Paul Dirix (NS en ProRail)	63
5.3	<i>Analyse excuusspeech Stephen Bates (BlackBerry)</i>	65
5.3.1	Analyse macro-niveau excuusspeech Stephen Bates (BlackBerry)	65
5.3.2	Analyse meso-niveau excuusspeech Stephen Bates (BlackBerry)	66
5.3.3	Analyse micro-niveau excuusspeech Stephen Bates (BlackBerry)	66
5.4	<i>Conclusie excuustoespraken dienstverleners</i>	68
<b>6.</b>	<b>Onderzoeksresultaten excuustoespraken sporters</b>	<b>70</b>
6.1	<i>Analyse excuusspeech Erik Pieters</i>	70
6.1.1	Analyse macro-niveau excuusspeech Erik Pieters	70
6.1.2	Analyse meso-niveau excuusspeech Erik Pieters	71
6.1.3	Analyse micro-niveau excuusspeech Erik Pieters	71
6.2	<i>Analyse excuusspeech Sjinkie Knegt</i>	74
6.2.1	Analyse macro-niveau excuusspeech Sjinkie Knegt	74
6.2.2	Analyse meso-niveau excuusspeech Sjinkie Knegt	74
6.2.3	Analyse micro-niveau excuusspeech Sjinkie Knegt	75
6.3	<i>Analyse excuusspeech Luis Suárez</i>	77
6.3.1	Analyse macro-niveau excuusspeech Luis Suárez	77
6.3.2	Analyse meso-niveau excuusspeech Luis Suárez	78
6.3.3	Analyse micro-niveau excuusspeech Luis Suárez	78
6.4	<i>Conclusie excuustoespraken sporters</i>	79
<b>7.</b>	<b>Conclusie</b>	<b>82</b>
7.1	<i>Invloed ontwikkelingstechnieken</i>	82
7.2	<i>Invloed beleefdheidsstrategieën</i>	83
<b>8.</b>	<b>Literatuur</b>	<b>86</b>
	<b>Bijlage 1 – Speeches in cijfers</b>	<b>90</b>
	<b>Bijlage 2 – Transcriptie excuustoespraak premier Rutte</b>	<b>92</b>
	<b>Bijlage 3 – Transcriptie excuustoespraak minister Timmermans</b>	<b>95</b>
	<b>Bijlage 4 – Transcriptie excuustoespraak staatssecretaris Teeven</b>	<b>100</b>
	<b>Bijlage 5 – Transcriptie excuustoespraak Jan Hommen (ING)</b>	<b>104</b>
	<b>Bijlage 6 – Transcriptie excuustoespraak Ingrid Thijssen en Paul Dirix (NS en ProRail)</b>	<b>106</b>
	<b>Bijlage 7 – Transcriptie excuustoespraak Stephen Bates (BlackBerry)</b>	<b>107</b>
	<b>Bijlage 8 – Transcriptie excuustoespraak Erik Pieters</b>	<b>108</b>
	<b>Bijlage 9 – Transcriptie excuustoespraak Sjinkie Knegt</b>	<b>110</b>
	<b>Bijlage 10 – Transcriptie excuustoespraak Luis Suárez</b>	<b>112</b>

## 1. Inleiding

“Ho, sorry!” zegt de zakenman als hij vlak voor mijn neus de laatste stoel in de coupé inpikt.

Het is aan de orde van de dag om excuses te maken en te krijgen. Van een rituele taalhandeling wanneer je wordt aangestoten in de trein, tot een emotionele uitbarsting van je manager bij een ontslagronde op het werk. Of op grotere schaal, in het openbaar zoals excuses van politici, directeuren van multinationals en sporters. De dagelijkse confrontatie met excuses heeft ertoe geleid dat we zoiets waardevols als een excuus ‘gewoongoed’ zijn gaan vinden. Denk aan de situatie in de trein, waarbij die ene meneer met aktetas jou opzij duwt om de laatste zitplaats te bemachtigen en vervolgens ‘Ho sorry!’ zegt, op een toon waarin helder doorklinkt dat zijn excuus niet meer is dan een rituele handeling. Een excuus is dan ook niet per definitie beleefd. Dat is vreemd, omdat een excuus ten doel heeft om iets dat ‘fout’ is gegaan, goed te maken: om een beschadigde relatie te herstellen. Echter, ook met het herstellen van een beschadigde relatie doet de spreker een inbreuk op de privacy van de persoonlijke ruimte van de hoorder. De spreker vraagt de hoorder immers om een ‘gunst’.

Om de inbreuk op de privacy van de hoorder te reduceren kunnen sprekers gebruik maken van beleefdheidsstrategieën (Brown & Levinson 1987). Verschillende beleefdheidsstrategieën zijn bijvoorbeeld: overdrijf, zoek overeenstemming, wees grappig, bevestig, veronderstel je kennis van en zorg voor de behoefte van de hoorder en tot slot: geef redenen. Toch is ook een excuus waarin gebruik wordt gemaakt van beleefdheidsstrategieën niet per definitie beleefd. Bijvoorbeeld het excuus van premier Rutte waarin hij in de eerste alinea zijn excuses maakt voor het invoeren van de inkomensafhankelijke zorgpremie en vervolgens in de derde alinea met ‘redenen’ komt:

Ik wil van mijn kant nog iets zeggen over het verkleinen van de inkomensverschillen. Dat is inderdaad iets wat in het VVD-gedachtegoed niet bepaald op pagina één staat. En toch meen ik dat het een acceptabele uitkomst is van de onderhandelingen, en wel om de volgende reden: Als je gaat optellen wat er tussen 2010 en 2017, dus in zeven jaar tijd, wordt omgebogen in Nederland praten we over een bedrag van zesenviertigmiljard euro. Dat is ruim tienduizend euro voor een gezin met twee kinderen. En als je die bedragen ziet dan zal iedereen begrijpen dat waar de overheid vooral ook een schild voor de zwakkeren is, voor de mensen met een lager inkomen, het onvermijdelijk is, dat als je dat soort grote bedragen als overheid aan het ombuigen bent, dat het van belang is om tegelijkertijd de ijslaag onder de mensen met een lager inkomen te versterken.

Hoewel Rutte gebruik maakt van de beleefdheidsstrategie ‘geef redenen’ is zijn excuus niet beleefder geworden. De gebruikte redenen blijken namelijk argumenten te zijn voor het standpunt waarvoor hij eerder zijn excuus maakte. De argumenten benadrukken dat Rutte eigenlijk nog steeds achter zijn eerste standpunt staat. Het is ronduit bot om eerst excuses te maken voor een standpunt (inkomensafhankelijke zorgpremie) en vervolgens te beargumenteren dat dit standpunt eigenlijk nog steeds de beste oplossing zou zijn. Ondanks het gebruik van een beleefdheidsstrategie, kan men dus toch een bot excuus maken.

Een excuus kan dus – ondanks het gebruik van beleefdheidsstrategieën – ook ronduit bot zijn. Kampf (2009) deed onderzoek naar openbare excuses en merkte op dat sprekers – naast bot – ook niet altijd even oprecht zijn bij het maken van een excuus. Zo blijkt uit zijn onderzoek dat sprekers verschillende technieken kunnen toepassen waarmee zij hun verantwoordelijkheid voor het ‘delict’ kunnen ontwijken of verkleinen. Naar aanleiding van het onderzoek van Kampf (2009) vroeg ik me af of een spreker een excuus zou kunnen maken waarin hij zijn verantwoordelijkheid ontwijkt, maar door middel van beleefdheidsstrategieën tóch nog een beleefd excuus zou kunnen maken? Om die vraag te kunnen beantwoorden heb ik onderzoek gedaan naar de invloed van het gebruik van beleefdheidsstrategieën en ontwijingstechnieken op de beleefdheid van openbare excuses. De hoofdvraag luidt dan ook:

*Hoe heeft het gebruik van beleefdheidsstrategieën en ontwijingstechnieken invloed op de beleefdheid van een openbaar excuus?*

In het theoretisch kader zal eerst de beleefdheidstheorie behandeld worden. Zowel de werken van Brown & Levinson, Huls en Goffman zullen aan bod komen als de specifiek op excuses en ontwijingstechnieken gerichte werken van respectievelijk Deutschmann en Kampf. Er zal ook worden ingegaan op recent onderzoek van Watts naar de definitie van beleefdheid. In het hoofdstuk ‘onderzoeksmethode’ zal aangegeven worden welke analysemodellen zullen worden toegepast op excuustoespraken van politici, dienstverleners en sporters. De onderzoeksresultaten worden voor politici behandeld in hoofdstuk vier, voor dienstverleners in hoofdstuk vijf en voor sporters in hoofdstuk zes. Tot slot volgt een conclusie waarin het antwoord op de hoofdvraag zal worden gegeven.



## **2. Het excuus: een theoretische beschouwing**

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van bestaande literatuur over beleefdheid en beleefdheid in combinatie met excuses. In paragraaf 2.1 wordt een toelichting gegeven op de beleefdheidstheorie; in 2.1.1 wordt positieve en negatieve beleefdheid uitgelegd alvorens de gezichtsbedreigende taalhandelingen te bespreken in paragraaf 2.1.2. In paragraaf 2.1.3 worden beleefdheidsstrategieën behandeld. In paragraaf 2.2 wordt het excuus ingeleid; vervolgens wordt het excuus in relatie gebracht met gezichtsbedreigende taalhandelingen (2.2.2). Tot slot beschrijft paragraaf 2.2.3 wat een (on)beleefd excuus is en leest men in 2.2.4 hoe beleefdheidsstrategieën kunnen worden toegepast in excuses.

### **2.1 Beleefdheidstheorie**

Mensen kunnen niet altijd zo doelgericht, bondig en direct communiceren als zij, vanuit efficiëntie oogpunt, misschien zouden willen. Eenvoudige verzoeken als ‘ga zitten’, ‘geef mijn boek’ en ‘loop door’ zijn doelgericht, bondig en direct, maar niet altijd effectief. Het is goed mogelijk dat de ontvanger het verzoek bot of onaardig vindt en daarom beslist om het verzoek niet in te willigen. Het is dus niet altijd effectief om kort en bondig te zijn, het inkleden van de boodschap kan in zo een geval wél het gewenste effect sorteren. Een aardig verzoek zoals ‘kun je mijn boek misschien even aangeven?’ zal er hoogstwaarschijnlijk voor zorgen dat je gesprekspartner jou het boek aangeeft. Over deze manier van communiceren is een theorie ontwikkeld: de beleefdheidstheorie. In de beleefdheidstheorie van Brown & Levinson (1978, 1987) gaat het erom hoe je een ander respecteert, de ruimte geeft en hoe je tot stand brengt dat je elkaar aardig en sympathiek vindt (Huls 2001: 18).

De basis voor de beleefdheidstheorie is het begrip ‘face’ (gezicht). Treffende illustraties van deze theorie vinden we in uitdrukkingen zoals ‘je gezicht laten zien’ en ‘gezichtsverlies lijden’. Brown & Levinson (1987) baseren zich op Goffman (1967) en stellen dat het ‘gezicht’ twee tegengestelde behoeften heeft. Aan de ene kant willen mensen met rust gelaten worden en ‘doen waar we zelf zin in hebben’: het negatieve gezicht. Aan de andere kant hebben mensen behoefte aan groepsgevoel en ‘contact met anderen willen maken’: het positieve gezicht (1987: 61). Met deze twee basisbehoeften die mensen altijd in zich hebben, wordt men in interacties voor een dilemma gesteld: zijn we opdringerig of zijn we juist afstandelijk?

#### ***2.1.1 Positieve en negatieve beleefdheid***

Beleefdheid is de olie voor interacties; gesprekspartners proberen in de interactie zo goed mogelijk rekening houden met zowel hun eigen gezicht als dat van hun gesprekspartner. Zij benaderen het positieve gezicht bijvoorbeeld door belangstelling te tonen voor iemands (gezondheids)toestand of door ervaringen en zorgen te delen; een serieus gesprek te voeren. Ook het uiten van bewondering, genegenheid en dankbaarheid vallen onder positieve

beleefdheid. Echter, een interactie die alleen positieve beleefdheidsuitwisselingen bevat kan als opdringerig worden opgevat, zoals in de volgende situatie:

In de supermarkt wordt Ans aangesproken door Marjan. Ze kent Marjan vaag uit de straat waar zij allebei wonen. Marjan opent het gesprek:

M: Hi Ans, Ans was het toch?

A: Ja, ja klopt.

M: Hoe gaat het met je? Ik hoopte al je tegen te komen, ben al tijden benieuwd hoe het met je gaat. Loop je nog bij het ziekenhuis? Hoe heette je arts ook alweer?

Dokter De Vries was het toch? Ja, ik ken die man nog van vroeger, aardige vent.

In het voorbeeld houdt Marjan rekening met het positieve gezicht van Ans, ze vraagt uitgebreid naar haar gezondheidstoestand en toont interesse en uit haar zorg over Ans. Echter, doet Marjan tegelijk een inbreuk op Ans' privacy. Daarom wordt positieve beleefdheid in een interactie idealiter afgewisseld met negatieve beleefdheid. Hieronder schrijven Brown & Levinson (1987) bijvoorbeeld: het vermijden van intimiderend gedrag (dogmatisme, rechtstreekse bevelen, enz.) of zich verontschuldigen voor intimiderend gedrag (verbeteren, tegenspraak, verboden, enz.) en zich indekken (door toevoeging van 'ik geloof dat' of 'toch?').

Een gesprek volledig volgens negatieve beleefdheid. Marjan opent het gesprek:

M: Ehm, hallo, mevrouw, ehm het klopt dat u Ans bent, toch?

A: Ja, dat klopt

M: Oh, sorry dat ik u hier in de supermarkt aanspreek, maar ik heb gehoord dat u in het ziekenhuis heeft gelegen, dat klopt toch?

Zowel positieve als negatieve beleefdheid wordt door spreker (S) en hoorder (H) toegepast in een interactie; beide gesprekspartners willen immers beleefd zijn. Dat betekent dat S beleefd behandeld wil worden, en aanneemt dat H ook zo behandeld wil worden. Maar S neemt tevens aan dat H hem beleefd wil behandelen. Om H die kans te geven moet S ervoor proberen te zorgen dat H beleefd kan zijn. De spreker moet zijn best doen om de hoorder niet in een moeilijke situatie te brengen en omgekeerd. Het toepassen van beleefdheid blijft zo voor beide gesprekspartners in een interactie een dilemma, waarbij het nog wel eens mis gaat. In dat geval komen de gezichtsbehoeften van (een van) de gesprekspartners in het geding.

### ***2.1.2 Gezichtsbedreigende taalhandelingen***

Zodra de gezichtsbehoeften van gesprekspartners in het geding komen hebben we te maken met ‘gezichtsbedreigende taalhandelingen’ of, in termen van Brown & Levinson (1987) Face Threatening Acts.

#### *Bedreigingen van het gezicht van de hoorder*

Het positieve gezicht van de hoorder wordt bedreigd zodra de spreker ‘het verlangen van de hoorder naar waardering en vriendschappelijkheid’ aantast. Dit kan de spreker bewust of onbewust doen door een wens, handeling, persoonlijk kenmerk, bezitting, overtuiging, waarde of mening van H op een negatieve manier te evalueren. Bijvoorbeeld in het geval dat S en H een schilderij bekijken:

H: Wat een mooie kleurstelling gebruikt de schilder hier he?

S: Ik wist niet dat jij zoveel belangstelling had voor kleur, heb je die penseelstreken al eens goed bekeken?

Hier wordt H's mening of overtuiging negatief beantwoord door S, die het niet met H eens is. Door de uiting van S wordt H's positieve gezicht aangetast (indirect). Het positieve gezicht van H kan ook worden aangetast door uitspraken waaruit blijkt dat S geen aandacht besteedt aan het positieve gezicht van H: emotionele uitbarstingen, taboes, slecht nieuws voor H, goed nieuws voor S (opscheppen), interrupties, te vertrouwelijke aanspreekvorm.

Het negatieve gezicht van de hoorder wordt bedreigd zodra de spreker ‘het verlangen van de hoorder naar respect en privacy’ schendt. Dit kan bijvoorbeeld door uitspraken van S over toekomstige handelingen van H: ge- en verboden, verzoeken; suggesties, aanbevelingen; dreigementen, waarschuwingen, uitdagingen. Bijvoorbeeld in een situatie waarin S zijn klasgenoot H vraagt om mee te gaan naar de film:

S: Ga je maandagavond mee naar de film?

H: Ik moet maandagavond nog leren voor het examen.

Met zijn verzoek doet S inbreuk op H's privacy; een bedreiging van het negatieve gezicht van H. Zijn privacy is in het geding omdat hij een keuze moet maken tussen accepteren of afwijzen van het verzoek. Een acceptatie betekent dat een bedreiging van het negatieve gezicht van S, want S heeft dan met zijn verzoek een bedreiging gemaakt richting H's negatieve gezicht. S kan zich hierdoor schuldig voelen (een bedreiging van zijn negatieve gezicht). Een afwijzing van H betekent dat hij het negatieve gezicht van S bedreigt, die heeft zich immers kwetsbaar opgesteld door H een verzoek te doen en daarmee niet de gewenste uitkomst gekregen (Redeker 1994:

253). Het negatieve gezicht van H kan ook bedreigd worden door: uitspraken van S over toekomstige handelingen van S: aanbod, belofte en uitspraken van S over wensen of gevoelens van S ten opzichte van H of iets dat H bezit: complimenten, bewondering; sterke gevoelens tonen (Redeker 1994: 253).

#### *Bedreigingen van het gezicht van de spreker*

In een interactie kan naast het gezicht van de hoorder ook het gezicht van de spreker worden bedreigd. Bijvoorbeeld in het geval dat S zich kwetsbaar opstelt, bij het aanbieden van verontschuldiging, het doen van een bekenenis of door een uiting van zelfvernederig; acceptatie van een compliment. Ook in het geval dat S de controle verliest, bijvoorbeeld bij onbeheersbare emoties of blunders komt zijn positieve gezicht in het geding. In het volgende voorbeeld doet S een bekenenis, waarmee hij zijn eigen positieve gezicht 'op het spel zet'.

S: We hebben wel veel problemen gehad met Jan toen hij zijn zin wilde doordrammen.

H: Ja, dat klopt, maar jij hebt dat geweldig opgelost. Goed gedaan.

S: Het was niets.

Met de bekenenis die S doet, stelt hij zich kwetsbaar op (kwetsbaar positief gezicht van S), H zou bijvoorbeeld kunnen zeggen dat S slecht gehandeld heeft. Echter, H is met zijn antwoord niet negatief: maar door het compliment van H wordt S toch verlegenheid gebracht. In het antwoord wuifelt S het compliment van H dan ook weg: *het was niets*. Ondanks dat H met zijn compliment de behoefte van S om gewaardeerd te worden inwilligt (geen bedreiging van het positieve gezicht van S), voelt S zich wel bedreigd richting zijn negatieve gezicht omdat hij voor een keuze wordt gesteld: hij moet het compliment accepteren of afwijzen. Bij een acceptatie van het compliment bedreigt hij zijn eigen negatieve gezicht, bij een afwijzing bedreigt hij het positieve gezicht van H (Redeker 1994: 253).

Het negatieve gezicht van S wordt bedreigd door dankbetuigingen, onvrijwillige beloftes of aanbiedingen van H. Ook de acceptatie van een dankbetuiging, verontschuldiging of aanbod van H, zoals we in voorgaand voorbeeld zagen is een bedreiging van het negatieve gezicht van S (Redeker 1994: 253).

In hun theorie gaan Brown & Levinson ervan uit dat gesprekspartners proberen om zo weinig mogelijk gezichtsbedreigende taalhandelingen te creëren. In een situatie waarin het onvermijdelijk is om een gezichtsbedreigende handeling uit te voeren, zal men zijn best doen om de bedreiging door middel van beleefdheid te verzachten of herstellen. Het gebruik van verzachtende of herstellende taalmiddelen betekent in veel gevallen dat de boodschap minder efficiënt of minder duidelijk overgebracht wordt. Tijdens de interactie is het de taak van de

spreker om de voor- en nadelen af te wegen van (1) de wens de gezichtsbedreigende handeling uit te voeren, (2) de wens efficiënt te zijn, en (3) de wens het gezicht van H te behouden. Om in dit dilemma tot een redelijke uitkomst te komen, bestaan er taalmiddelen of formuleringen die het feit dat we inbreuk doen in het domein van de ander verzachten of vergoeden (Huls 2001: 20, 21, Redeker 1994: 253).

### ***2.1.3 Beleefdheidsstrategieën***

De taalstrategieën die gesprekspartners doorgaans gebruiken, om bijvoorbeeld de inbreuk op iemands persoonlijke ruimte minder groot te maken, kunnen worden ingedeeld in vijf categorieën: (1) direct en zonder omhaal; hierbij wordt geen rekening gehouden met het gezicht van de gesprekspartner. Met de taalmiddelen in de volgende categorie (2) ‘direct maar omkleed met solidariserende middelen’, wordt bedreiging van het positieve gezicht verzacht of geprobeerd te herstellen. Met de handelingen in de daarop volgende categorie (3) ‘direct maar omkleed met respectvolle middelen’ probeert de spreker het negatieve gezicht van zijn gesprekspartner te compenseren. In (4) beslaat ‘indirecte handelingen’, een strategie waarbij men zijn gesprekspartner zelf laat bedenken wat de spreker niet wil zeggen. Tot slot (5) heeft de spreker nog de mogelijkheid om ervan af te zien om iets te zeggen (Huls 2001: 21).

#### *Direct en zonder omhaal*

Bij deze strategie worden geen verzachtende of herstellende taalmiddelen ingezet en wordt daarom alleen toegepast in situaties waarin de gesprekspartners elkaar goed kennen, in een specifieke machtssituatie, situaties waarin het gaat om een kleine inbreuk op positief of negatief gezicht en in noodsituaties (Huls 2001: 43-45). Bijvoorbeeld:

Jan en Anita staan te koken op een gasfornuis als plotseling de vlam in de pan slaat.

Anita roept: “Gauw pak de brandblusser!”

Een hele directe manier van communiceren in een situatie waarin duidelijkheid noodzakelijk is. Ook machtssituaties vragen om een specifieke aanpak. Een baas kan een medewerker gemakkelijk zeggen “Jan, jij regelt die rapport vandaag nog”, maar een manager die zijn macht als lastig ervaart kan ook kiezen voor een strategie op de bovengrens: “Ja, zou je, als je tijd hebt, nog even die rapporten kunnen regelen?” In het geval van de manager wordt gekozen voor het gebruik van verzachtende middelen.

*Direct maar omkleed met solidariserende middelen*

Bij de taalhandelingen die onder deze categorie vallen gaat het erom dat de kern van de boodschap is aangekleed met middelen die zijn gericht op toenadering van de gesprekspartner, het positieve gezicht. Huls (2001: 48-61) geeft hiervan 15 voorbeelden.

- R1. Besteed aandacht aan je gesprekspartner
- R2. Overdrijf
- R3. Versterk het belang van je gespreksbijdrage voor je gesprekspartner
- R4. Gebruik groepsspecifieke identiteitsaanduidingen en maak een sfeer van 'onder elkaar'
- R5. Zoek overeenstemming
- R6. Vermijd verschil van mening
- R7. Veronderstel / opper / bevestig een gezamenlijk perspectief
- R8. Wees grappig
- R9. Bevestig of veronderstel je kennis van en zorg voor de behoeften van je gesprekspartner
- R10. Bied iets aan of beloof iets
- R11. Wees optimistisch
- R12. Sluit zowel jezelf als je gesprekspartner bij de activiteit in
- R13. Geef redenen (of vraag erom)
- R14. Neem wederzijdsheid aan of bevestig wederzijdsheid
- R15. Geef giften (goederen, sympathie, begrip, samenwerking)

*Direct maar omkleed met respectvolle middelen*

De inbreuk op de privacy kan door de spreker worden verzacht door solidariserende middelen, maar ook door respectvolle middelen; door respect te tonen en de gesprekspartner de ruimte te geven en afstand te houden. Huls geeft tien voorbeelden van respectvolle middelen (Huls 2001: 71-86).

- S1. Wees 'conventioneel indirect'
- S2. Neem een slag om de arm of doe geen veronderstelling over de geadresseerde, maar vraag
- S3. Wees pessimistisch over de medewerking van de geadresseerde
- S4. Stel de inbreuk die je doet kleiner voor
- S5. Toon achting
- S6. Excuseer de inbreuk
- S7. Maak de spreker en de geadresseerde onpersoonlijk
- S8. Stel de handeling voor als een algemene regel
- S9. Gebruik een nominale constructie
- S10. Wees direct en geef tevens expliciet aan dat jij in de min staat of de ander in de plus

### *Indirect*

Bij de indirecte strategie komt het erop neer dat je iets zegt dat je gesprekspartner aan het denken zet. Het doel hiervan is dat de spreker geen bedreiging uit, maar in veel gevallen levert een indirecte strategie vooral onduidelijkheid op. Huls geeft hiervan 15 voorbeelden in vier categorieën (Huls 2001: 87-102):

#### *1) Wees niet relevant*

- I1. Geef hints
- I2. Roep associaties op
- I3. Veronderstel

#### *3) Wees niet geheel oprecht*

- I7. Druk je tegenstrijdig uit
- I8. Wees ironisch
- I9. Gebruik metaforen
- I10. Stel retorische vragen

#### *2) Geef niet genoeg informatie*

- I4. Zeg minder
- I5. Overdrijf
- I6. Zeg iets meermalen

#### *4) Wees niet geheel duidelijk*

- I11. Wees dubbelzinnig
- I12. Wees vaag
- I13. Overgeneraliseer
- I14. Vervang de geadresseerde
- I15. Wees onvolledig; gebruik ellipsen

## **2.2 Beleefdheid en excuses**

Probeer je eens in te beelden: het is een regenachtige dag, op straat liggen overal plassen. Je staat te wachten bij het zebrapad tot een van de voorbijrazende auto's stopt zodat jij kunt oversteken. Een automobilist rijdt zo hard door de plas dat hij jou nat sproeit. Uit zijn open raam roept hij in het voorbijgaan nog even snel 'Sooooorry!', op een toon waaruit duidelijk blijkt dat het 'excuus' van de automobilist niet meer is dan een rituele handeling (Wanders 2014). En ronduit schofterig excuus waardoor jij als ontvanger niet serieus genomen voelt. Het zou anders zijn als de automobilist - na jou te hebben nat gesproeid - zou zijn gestopt, een handdoek van zijn achterbank zou hebben gegrepen en naar je toe was komen rennen. En had gezegd: 'Het spijt me heel erg! Ik zag de plas te laat.' En terwijl hij je de handdoek aangeeft: 'Hier, droog je een beetje af. Kan ik je met de auto ergens naartoe brengen met dit hondenweer?'

Zoals uit bovenstaande voorbeelden blijkt: een excuus is niet per definitie beleefd. Sterker nog, een excuus kan ronduit onbeleefd geformuleerd worden, zoals in het eerste voorbeeld. Het excuus uit de tweede situatie zal door een ontvanger sneller geaccepteerd worden. De excuses van die automobilist lijken oprecht. Waaruit blijkt die oprechtheid? En hoe werkt een excuus?

### **2.2.1 Het excuus**

Bij het maken van een excuus zijn vier basiscomponenten nodig: een ‘belediger’, een ‘beledigde’, het ‘delict’ en ‘de remedie’. De ‘belediger’ is de persoon die zich verantwoordelijk voelt voor een door hem/haar verrichte handeling die een excuus verdient (Deutschmann 2003: 44). In het voorbeeld aan het begin van deze paragraaf is dat de automobilist. Onderzoekers zien verantwoordelijkheid als een onmisbaar aspect van het concept ‘excuus’ (Holmes 1998, Meier 1998, Bavelas 2004, Kampf 2009). Voor een écht excuus moet de spreker de verantwoordelijkheid nemen voor het ‘delict’, hierbij moet hij zichzelf ‘de schuld’ geven van de overtreding en duidelijk beschrijven wat hij of zij fout heeft gedaan (Bavelas 2004). In het voorbeeld met de automobilist is het delict te omschrijven als: het natsproeien van een voetganger bij een zebepad. De ‘beledigde’ is het slachtoffer van het ‘delict’. In het geval van de automobilist en de voetganger is de natgesproeide voetganger de ‘beledigde’ oftewel het slachtoffer. Het laatste en meest belangrijke component van het excuus is de ‘remedie’. De ‘remedie’ beslaat de oplossing van een onderling geschil of het herstel van een verstoorde relatie. De ‘remedie’ bevat drie sub-componenten die essentieel zijn om een excuus als daadwerkelijk (oprecht) excuus te kunnen zien:

1. De ‘belediger’ (maar niet perse de ‘beledigde’) moet het ‘delict’ als zodanig herkennen. Zonder de herkenning van het ‘delict’ kan er geen excuus plaatsvinden.
2. De ‘belediger’ moet een in zijn uiting een vorm opnemen waarin hij de verantwoordelijkheid voor de daden neemt. De ‘beledigde moet dit expliciet of impliciet kunnen begrijpen.
3. Een excuus moet een vorm van spijtbetuiging bevatten (van de ‘belediger’). De semantische vormen waarin excuses worden uitgedrukt zijn bijvoorbeeld: ‘sorry’, ‘excuus’, ‘spijt’, ‘vergeving’ (Deutschmann 2003: 45).

In het eerste voorbeeld (waarin de automobilist uit het raampje roept), erkent de automobilist het delict door uit zijn raampje te roepen, maar neemt hij geen verantwoordelijkheid voor hetgeen hij heeft gedaan. In dit voorbeeld is geen sprake van een oprecht excuus, omdat de tweede sub-component niet wordt vervuld.

In het tweede voorbeeld (waarin de automobilist uit zijn auto stapt), erkent de automobilist het delict door te stoppen en een handdoek te overhandigen, accepteert hij verantwoordelijkheid én bevat zijn excuus een vorm van spijtbetuiging. In deze situatie wordt voldaan aan alle drie de sub-componenten. Het is duidelijk dat het niet eenvoudig is om een excuus te maken dat aan al deze componenten en sub-componenten voldoet. Waarom zou een ‘belediger’ zo veel moeite nemen om zijn excuus te maken? En wat is het doel van een excuus?



### **2.2.2 Het doel van een excuus**

Grainger & Harris (2007: 1) omschrijven het excuus als een taalhandeling met wijdverbreide sociale en psychologische betekenis die als doel heeft om iets dat ‘fout’ is gegaan, ‘goed’ te maken. Fraser (1981) is in het definiëren van het doel van een excuus minder specifiek. Hij omschrijft excuses als reacties op overtredingen, zoals het schenden van sociale normen of het niet voldoen aan persoonlijke verwachtingen (Fraser 1981: 259). Fraser heeft het niet over ‘iets goedmaken’, maar over een reactie in het algemeen. Welk doel een excuus volgens Fraser heeft blijft onduidelijk.

Kampf (2009: 2258) en Ogiermann (2009: 45) zijn specifiekere dan Fraser (1981) en Grainger & Harris (2007). Zij stellen ook dat het gaat om een reactie op iets dat is ‘fout’ gegaan die bijdraagt aan het onderhouden van een harmonieuze sociale relatie, maar benadrukken dat het excuus als doel heeft het imago van de spreker te herstellen. Deze sprekers-ondersteunende benadering wordt eerder al opgemerkt bij Holmes (1995: 155). Zij stelt dat excuses gericht zijn aan de hoorder en zijn gezichtsbehoeften, en dat deze excuses zijn bedoeld om een ‘belediging’ recht te zetten, waarvoor de spreker de verantwoordelijkheid neemt. Kampf (2009) en Ogiermann (2009) concluderen net als Holmes dat het gezicht van de spreker een rol speelt bij het maken van een excuus.

Meier (1998: 221) erkende eerder al verschillende perspectieven ten opzichte van excuses. Zo maakt Meier onderscheid tussen een hoorder-ondersteunend perspectief (HOP), waarbij een excuus ten doel heeft om tegemoet te komen aan het ‘beschadigde gezicht’ van de hoorder, en een spreker-ondersteunend perspectief (SOP). Dit laatste houdt in dat excuses worden gezien als een instrument voor ‘impression management’ of ‘image restoration’ in dit geval komt het excuus tegemoet aan het ‘gezicht’ van de spreker. Het lijkt er dus op dat het excuus een taalhandeling is met psychologische en sociale doeleinden, het dient meerdere doelen die in het ene geval het gezicht van de hoorder en in het andere geval het gezicht van de spreker tegemoetkomen.

### **2.2.3 Het excuus en gezichtsbedreigende taalhandelingen**

Het excuus kan voor- en nadelen leveren voor zowel het gezicht van de hoorder als voor het gezicht van de spreker. Zo kunnen gesprekspartners elkaars gezicht bedreigen middels gezichtsbedreigende taalhandelingen. Op het moment dat de spreker het ‘gezicht’ van de hoorder aantast – en daarmee hun verhouding verstoort – gebeurt er ook iets met zijn eigen ‘gezicht’. In dit geval is de hoorder beledigd en heeft de spreker zichzelf in een situatie gewerkt waarin hij ook zijn eigen gezicht zal moeten beschadigen. De spreker zal namelijk zijn excuus moeten maken. Het excuus dient om een positieve indruk te maken op de hoorder (impression management) door het imago van de spreker te herstellen ‘image restoration’ (Meier 1998: 221). Volgens Meier (1998: 221) is het noodzakelijk dat hij diep door het stof gaat door zijn

fouten toe te geven en zijn verantwoordelijkheid te nemen voor de gemaakte fout(en). Ook volgens Kampf (2009: 2258) moet S bereid zijn om zichzelf te vernederen en tot op zekere hoogte zijn schuld en verantwoordelijkheid voor het gebeurde toe te geven. Het excuus van S kunnen we opvatten als het in acht nemen van ‘goede omgangsvormen’. De spreker vernedert zichzelf ten opzichte van de hoorder door zijn fouten te erkennen. Tegelijkertijd zorgt deze ‘zelfvernedering’ ervoor dat de spreker zichzelf in een beter daglicht kan zetten. Ondanks dat het excuus dient als poging om het gezicht van H te herstellen, kan de spreker de taalhandeling dus ook in zijn eigen voordeel gebruiken. Bijvoorbeeld doordat H het waardeert dat S zijn fouten onder ogen ziet.

Aanvankelijk (en bovenal) dient het excuus van S als poging om het gezicht van H te herstellen, alsmede de relatie tussen S en H. Toch kan S het excuus ook gebruiken om zijn eigen imago te verbeteren. Bij het maken van een excuus heeft S de hoofdrol. Hij zal de dialoog openen door het excuus uit te spreken. De rol van H is in het begin passief: hij ‘wacht’ tot de spreker hun verhouding herstelt, hij houdt immers de excuusmaker verantwoordelijk voor de verstoorde verhouding. Zodra S zijn excuus heeft geuit moet hij een balans zien te vinden tussen het uiten van positieve en negatieve beleefdheid. Aan de taalhandeling zijn immers risico’s verbonden, zowel voor de hoorder als voor de spreker. Door het aanbieden van zijn verontschuldigen kan S ook zijn eigen gezicht schaden: hij moet immers zijn fout toegeven. Ondanks dat hij zelf in een lastig parket zit – hij streeft meerdere doelen na: gezicht/relatie H herstellen, indruk maken én eigen imago herstellen – creëert S met zijn excuus ook een lastige positie voor de hoorder. Die wordt onder druk gezet om het gemaakte excuus (en de kwetsbare opstelling van S) te accepteren, te weerleggen of negeren. Deze keuze is een zware last op zijn schouders. Een enkele uiting van het excuus van S is al een bedreiging van het negatieve gezicht van H omdat er in dat geval een reactie van hem wordt verwacht.

Als H het excuus afwijst, kan dat een bedreiging zijn van het negatieve gezicht van S; die krijgt, ondanks zijn kwetsbare opstelling niet de gewenste uitkomst, namelijk dat H zijn excuus accepteert. Als H het excuus van S accepteert resulteert dat ook in een bedreiging van het negatieve gezicht van S, want S heeft met zijn excuus al een bedreiging gemaakt richting H’s negatieve gezicht (door H voor de keuze te zetten het excuus te accepteren of af te wijzen); S kan zich schuldig voelen omdat hij H voor die keuze heeft gesteld (een bedreiging van het negatieve gezicht van S).

Vervolgens kan het positieve gezicht van de hoorder bedreigd worden doordat S in zijn excuus te weinig rekening houdt met hoe H zich tot het ‘delict’ verhoudt. Bijvoorbeeld doordat S bij het maken van zijn excuus opschept over zijn eigen kwaliteiten, ernstig overdrijft over de aard van het ‘delict’ of H interrumpeert. Terwijl S met complimenten en bewondering voor H juist weer het negatieve gezicht van H kan bedreigen. Het negatieve gezicht van H bevat zijn behoefte aan privacy en respect. Bij het maken van zijn excuus kan S dit bedreigen door

bijvoorbeeld te intimiderend of te direct te zijn: S maakt hiermee inbreuk op de privacy van H of kan ertoe leiden dat H zich niet meer gerespecteerd voelt door S (Huls 2001: 109).

Met zijn excuus beoogt S dus verschillende doelen: het herstellen van de beschadigde relatie met H (doel 1), daarvoor zal S zijn best doen om aan het positieve en negatieve gezicht van H tegemoet te komen (doel 2: impression management) en S zal proberen om zijn eigen imago op te vijzelen (doel 3: image restoration). De volgorde waarin S pogingen doet om deze doelen te bereiken ligt niet vast (Meier 1998: 221). Een spreker kan als doel hebben om zichzelf in de kijker te spelen en om die reden een excuus aanbieden. In dat geval is image restoration zijn eerste doel. De spreker kan om zijn doel(en) te bereiken twee verschillende rollen aannemen: die van oprechte excuusmaker waarbij hij de verantwoordelijkheid neemt voor zijn fouten, waarbij hij rekening houdt met het positieve en negatieve gezicht van de hoorder én de rol van beschermer van zijn eigen negatieve gezicht.

#### ***2.2.4 Manoevreren met verantwoordelijkheid***

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk werden twee praktijkvoorbeelden toegelicht. De automobilist die door een plas reed en zijn op verschillende manieren zijn excuus maakte. Het eerste excuus dat hij maakte was ronduit onbeleefd: uit zijn open raam riep hij in het voorbijgaan nog even snel ‘Sooooorry!’, op een toon waaruit duidelijk bleek dat het ‘excuus’ van de automobilist niet meer was dan een rituele handeling (Wanders 2014). In de tweede geschetste situatie deed de automobilist beter zijn best. Hij stopt zijn auto, pakt een handdoek, kwam naar het slachtoffer toe rennen en zei: ‘Het spijt me heel erg! Ik zag de plas te laat.’ En terwijl hij je de handdoek aangaf: ‘Hier, droog je een beetje af. Kan ik je met de auto ergens naartoe brengen met dit hondenweer?’ Zowel in de eerste als in de tweede situatie gaat het niet alleen om te talige handelingen van de automobilist; het gaat niet alleen om de woorden die hij uitspreekt (talig), ook om de manier waarop hij ze uitspreekt en zijn non-verbale houding (niet-talig). Bijvoorbeeld het meenemen van een handdoek en het feit dat hij uit de auto stapt en naar het slachtoffer toekomt. De ongeïnteresseerde houding in de eerste situatie beïnvloedt de geloofwaardigheid van het excuus op een negatieve manier, terwijl zijn betrokken houding in de tweede situatie het excuus juist op een positieve manier beïnvloedt.

Zoals uit het voorbeeld blijkt, zijn er verschillende manieren waarop de spreker zijn rol als verantwoordelijke excuusmaker en de rol van beschermer van zijn eigen imago kan vervullen: met talige en niet-talige uitingen. De theorie van Brown & Levinson (1987) is alleen toegespitst op talige interacties. De niet-talige onderdelen van speech acts blijven door hen onbesproken. Met niet-talige uitingen wordt bedoeld op non-verbale communicatie, maar ook op context en omgevingsfactoren, zoals achtergrondgeluiden en aanwezigheid van derden (Watts 2003, Deutschmann 2003). Watts (2003) laat niet onopgemerkt dat hij vindt dat Brown & Levinson (1987) te veel kijken naar uitingen zonder erbij te betrekken wáár die uitingen

worden gebruikt. Bijvoorbeeld, in het geval dat de automobilist na het natsproeien wél zijn auto had gestopt en een handdoek was komen brengen maar niets had gezegd. Dan begrijpt het slachtoffer dat de automobilist zich schuldig voelt en spijt heeft van het ‘delict’. Of in de context waarin het voorval zich afspeelt in een land waar het in het regenseizoen aan de orde van de dag is om natgesproeid te worden door automobilisten, dan is een excuus niet eens noodzakelijk. Ook Deutschmann (2003) benadrukt het belang van het betrekken van culturele normen, situaties en de manier van het overdragen bij het analyseren van speech acts/taalhandelingen.

Bij het uiten van het excuus in de tweede situatie doet de automobilist een poging tot beleefdheid. Hij doet met zijn excuus een poging om de juiste balans tussen afstand (negatief gezicht) en persoonlijke aandacht (positief gezicht) te vinden (Brown & Levinson 1987). Vanzelfsprekend heeft niet iedere automobilist een handdoek in zijn auto liggen voor dit soort situaties. Het voorbeeld dient enkel om aan te geven dat het balanceren met de, aan de spreker tegengestelde, wensen van de hoorder voor S een complexe taak is. Zodra S te veel aandacht heeft voor erkenning van H (zijn positieve gezicht) kan dat de gewenste afstand (H’s negatieve gezicht) in het geding brengen. Het kan bijvoorbeeld bedreigend zijn voor H’s negatieve gezicht, dat de automobilist hem een lift aanbiedt. Hij moet dit immers accepteren of afwijzen. Andersom, als S veel rekening houdt met het bewaren van de afstand, kan het excuus al gauw onpersoonlijk overkomen, waardoor H’s positieve gezicht niet meer aan bod komt.

### ***2.2.5 Element verantwoordelijkheid cruciaal***

Een uiting van beleefdheid is een voortdurende balanceeract, waarbij het evenwicht gemakkelijk verloren kan gaan (Foolen 1994: 294). Tijdens deze balanceeract is het voor de spreker verleidelijk om manoeuvres te gebruiken waarmee hij zich voordoeft als oprechte excuusmaker, maar in werkelijkheid zijn verantwoordelijkheid voor het ‘delict’ niet neemt. En die verantwoordelijkheid is cruciaal bij een oprecht excuus (Holmes 1998, Meier 1998, Bavelas 2004, Kampf 2009).

Bavelas (2004: 2) toont het verband tussen verantwoordelijkheid en het ‘excuus’ duidelijk aan door de noties *sympathie* en *excuus* naast elkaar te leggen. De overeenkomst is dat beide taalhandelingen beginnen met “Sorry”, maar een excuus moet volgens Bavelas (2004: 2) ook een verklaring van verantwoordelijkheid bevatten. Als iemand zegt “Sorry dat je bent ontslagen,” “Sorry dat je een ongeluk hebt gehad” of “Sorry dat je je niet goed voelt”, doet iemand een uiting van *sympathie*. Ondanks het gebruik van het woord ‘sorry’, gaat het hier dus niet om een excuus. Zodra de spreker degene is die het ‘delict’ heeft veroorzaakt, dan zijn voorgaande uitingen van *sympathie* volgens Bavelas (2004: 2) ongepast, omdat ze slechts een uiting zijn van *sympathie* en geen excuus bevatten. Voor een écht excuus moet de spreker de verantwoordelijkheid nemen voor zijn kwetsende (taal)handeling, hierbij moet hij zichzelf ‘de

schuld' geven van de overtreding en duidelijk beschrijven wat hij of zij fout heeft gedaan (Bavelas 2004). Bij het uiten van sympathie geldt deze eis niet. Alle 'excuses' waarin geen verantwoordelijkheid wordt genomen door de belediger worden door Bavelas gecategoriseerd als *non-excuus*. Het uiten van een *non-excuus* is vanzelfsprekend anders dan een écht excuus: een *non-excuus* herstelt immers niet de verstoorde relatie met de hoorder. Bijvoorbeeld in een situatie waarbij de spreker zijn excuses aanbiedt, maar eigenlijk de schuld op iemand anders afschuift. In die situatie kan het zijn dat de relatie met de hoorder niet wordt hersteld, omdat deze het *non-excuus* niet accepteert. De spreker heeft in dat geval zowel zijn eigen gezicht als dat van de hoorder beschadigd.

Meier (1998: 221-223) benadrukt de cruciale rol van verantwoordelijkheid in een excuus, maar erkent dat 'verantwoordelijkheid' nemen voor een excuus op verschillende manieren wordt geïnterpreteerd in wetenschappelijke onderzoeken. Er zijn wetenschappers die 'verantwoordelijkheid' als randvoorwaarde voor elke excuserende taalhandeling zien (Meier 1992, Benoit 1995: 80). Terwijl anderen (Olshtain & Cohen 1983, Kampf 2009) het erkennen van verantwoordelijkheid scharen onder een specifieke 'verontschuldigungsstrategie'. Ondanks dat verantwoordelijkheid cruciaal is, zijn er beleefdheidsstrategieën om een schijnbaar oprecht excuus te maken, waarbij de spreker eigenlijk zijn verantwoordelijkheid voor het 'delict' minimaliseert.

### **2.2.6 *Beleefdheid<sub>1</sub> en beleefdheid<sub>2</sub>***

De meningen over wat 'goede omgangsvormen' zijn of wat precies 'beleefdheid' is, lopen sterk uiteen (Brown & Levinson 1987, Watts 2003, Deutschmann 2003) en zullen volgens Watts (2003: 9) altijd een punt van discussie blijven in de wetenschap. Buiten de wetenschap (lees: leek) lijkt men minder moeite te hebben met het herkennen van beleefdheid. Als de caissière bij de supermarkt bij het teruggeven van het geld alleen 'hier!' zegt, in plaats van 'alstublieft, met twee maakt vijf', dan begrijp je als klant dat je onbeleefd behandeld wordt. Zoals ook uit dit voorbeeld blijkt speelt beleefdheid in veel gevallen pas een opvallende rol wanneer men – in tegenstelling tot hun verwachting – onbeleefd bejegend wordt (Haverkate 2006, Watts 2003: 8). De verwachting die men ten opzichte van beleefdheid heeft wordt door Watts gedefinieerd als 'politic' (ofwel gepastheid) en verschilt zowel per situatie als per individu, gesprekspartner en per algemeen geldende conventie. Als gesprekspartner A zijn gedrag aanpast aan de verwachting die hij denkt dat gesprekspartner B van hem heeft noemen we dit 'politic behavior' (Watts 2003: 19).

De 'leek' kan (on)beleefdheid dus herkennen, maar de wetenschapper heeft een technisch concept nodig om zijn onderzoek naar beleefdheid te kunnen verantwoorden. Daarom maakt Watts onderscheid tussen 'beleefdheid<sub>1</sub>' en 'beleefdheid<sub>2</sub>'. Binnen deze concepten heeft

beleefdheid<sub>1</sub> de betekenis van lekenopvatting, zoals die van Haverkate<sup>1</sup> (2006); en fungeert beleefdheid<sub>2</sub> als technisch sociolinguïstisch concept van wetenschap, zoals de beleefdheidsstrategieën in het onderzoek van Brown & Levinson (1987). In het technische concept van beleefdheid<sub>2</sub> speelt beleefdheid<sub>1</sub> nog steeds een belangrijke rol: om de beleefdheidsstrategieën (beleefdheid<sub>2</sub>) te hebben kunnen ontwikkelen, hebben Brown & Levinson namelijk onderzocht wát men (de taalgebruiker, de leek) als beleefd ervaart (beleefdheid<sub>1</sub>). Het model (beleefdheid<sub>2</sub>) is zo een technische simulatie van de realiteit (beleefdheid<sub>1</sub>). Wat in de realiteit nog wel eens per persoon kan wisselen, staat in de wetenschappelijke notie vast (Watts 2003: 49).

Als een taalgebruiker beleefdheidsstrategieën (zoals geformuleerd door Brown & Levinson) inzet, betekent dit niet automatisch dat zijn taalhandeling beleefd is. Het gebruik van beleefdheidsstrategieën kán een taaluiting beleefder<sub>1</sub> maken. Bijvoorbeeld de beleefdheidsstrategie ‘maak de spreker en de geadresseerde onpersoonlijk’ in de categorie ‘direct maar omkleed met respectvolle middelen’. In het fictieve voorbeeld probeert de verslaggever door in algemene termen te spreken beleefd<sub>1</sub> te zijn, maar herkent de premier de impliciet gemaakte personen direct.

Verslaggever: “Men vindt dat de VVD dat niet handig heeft aangepakt.”

Premier Rutte: “Men is in dit geval u, neem ik aan, en met ‘de VVD’ bedoelt u mij begrijp ik?”

De verslaggever heeft met het gebruik van de beleefdheidsstrategie rekening gehouden met het gezicht van de premier. Het was misschien nog minder beleefd geweest als hij had gezegd ‘ik vind dat u dat niet zo handig heeft aangepakt’, maar hij had in dat geval de premier niet voor de keuze gesteld om zijn uiting anders op te vatten dan hij gesteld was.

Het fictieve voorbeeld komt in geringe vorm terug in het interview van Ferry Mingele met premier Kok na de presentatie van de rijksbegroting op Prinsjesdag. Mingele probeert Kok een liberaal beleid in de schoenen te schuiven: *Hebt u een verklaring daarvoor, meneer Kok, dat, wat u ook doet, iedereen zegt: ‘Dat is een goed liberaal beleid?’* Kok pareert deze kritiek vinnig: *Dat zegt iedereen helemaal niet. Ú zegt het.* In zijn vraag probeert Mingele de verantwoordelijkheid voor zijn vraag bij ‘iedereen’ te leggen, terwijl hij natuurlijk zelf de enige is die voor deze vraag verantwoordelijk kan worden gehouden, zoals premier Kok ook doet in zijn reactie. Omdat premier Kok deze beleefdheidsstrategie (beleefdheid<sub>2</sub>) doorziet is de inzet ervan ineens niet meer zo beleefd (beleefdheid<sub>1</sub>) (Huls 2001: 82).

---

<sup>1</sup> Haverkate (2006) beschrijft dat het wetenschappelijke concept beleefdheid<sub>2</sub> voortkomt uit beleefdheid<sub>1</sub> die hij als ‘lekenopvatting’ bestempeld (wat de doorsnee mens als ‘beleefd’ ervaart).

Ook het excuus kan door het gebruik van beleefdheidsstrategieën beleefder<sub>1</sub> of onbeleefder<sub>1</sub> worden ervaren. Nog even terug naar het voorbeeld van de automobilist, waarin de beleefdheidsstrategie ‘overdrijf’ uit de categorie ‘direct maar omkleed met solidariserende middelen’ kan worden herkend:

(1) Soooooorry!

(2) ‘Het spijt me heel erg! Ik zag de plas te laat.’ En terwijl hij je de handdoek aangeeft: ‘Hier, droog je een beetje af. Kan ik je met de auto ergens naartoe brengen met dit hondenweer?’

In de eerste situatie (1) is geen gebruik gemaakt van de beleefdheidsstrategie ‘overdrijven’, in de tweede situatie (2) wel. Ondanks dat het niet erg realistisch is dat een automobilist een handdoek in zijn auto heeft liggen voor dergelijke situaties, is de uiting ook niet erg beleefd meer te noemen: zowel in termen van beleefdheid<sub>2</sub> als in termen van beleefdheid<sub>1</sub>. De automobilist is doorgeslagen in het gebruik van de beleefdheidsstrategie en bedreigt het positieve en negatieve gezicht van het slachtoffer door respectievelijk: inbreuk te maken op zijn privacy en hem voor de keuze te stellen zijn aanbod aan te nemen of af te wijzen.

De automobilist erkent het delict, maar ontwijkt zijn de verantwoordelijkheid door ‘smoesjes’ te geven voor de reden van zijn fout. Om de volledige verantwoordelijkheid te nemen had de automobilist geen argumenten moeten geven om zichzelf te beschermen maar moeten zeggen: ‘Het spijt me heel erg, dat ik door de plas ben gereden!’ Ten tweede zal het slachtoffer waarschijnlijk iets denken in de trant van ‘wat een mafkees, hij denkt toch niet dat ik bij hem in de auto ga stappen, ik ken hem niet eens’. Uit deze reactie kan worden geconcludeerd dat het excuus niet beleefder (beleefdheid<sub>1+2</sub>) is geworden door het gebruik van de beleefdheidsstrategie (beleefdheid<sub>2</sub>). Een juiste uitwerking van beleefdheidsstrategie ‘overdrijf’ zou kunnen zijn:

(3) ‘Het spijt me heel erg dat ik door de plas ben gereden!’

Waarin het onderstreepte gedeelte ‘heel erg’ de overdrijving is, maar waarin geen ruimte is voor bedreigingen in termen van beleefdheid<sub>2</sub>. Het toepassen van beleefdheidsstrategieën die een gezichtsbedreigende taalhandeling kunnen verzachten, bieden de spreker ook de mogelijkheid om verantwoordelijkheid te reduceren. De spreker zal dus altijd voorzichtig om moeten gaan met beleefdheidsstrategieën.

### **2.2.7 Reductie van verantwoordelijkheid bij excuses**

Een excuus kan in allerlei vormen worden geformuleerd, elke vorm heeft zijn eigen functie (Lakoff 2001). Voor wetenschappers maken de verschillende vormen en functies het lastig om te onderzoeken, maar voor publieke figuren is de ambiguïteit van excuusvormen juist een voordeel. Zij kunnen bijvoorbeeld het tussenwerpsel ‘sorry’ *creatief* gebruiken zodat ze een conflict kunnen oplossen - of een relatie herstellen - maar tegelijkertijd zó manoeuvreren dat zij niet verantwoordelijk gehouden kunnen worden voor de gebeurtenis (Lakoff 2001: 201).

Kampf (2009: 2260-2269) introduceert vier strategieën<sup>2</sup> die (openbare) sprekers kunnen toepassen en waarmee zij hun verantwoordelijkheid tot een minimum kunnen reduceren:

1. De remedie: formulering en verantwoordelijkheid
2. De belediging en verantwoordelijkheid
3. De beledigde en verantwoordelijkheid
4. De belediger en verantwoordelijkheid

De eerste strategie van Kampf (2009: 2260-2262) behandelt het een van de basiscomponenten voor het excuus: de remedie (Deutschmann 2003: 44). Hieronder vallen formuleringsstrategieën zoals: vormkeuzes ter ontwijking van een directe excuusuitspraak en werkwoordkeuzes om verantwoordelijkheid te verkleinen of te ontwijken. Voorbeelden van deze vorm van non-excuus zien we bijvoorbeeld in het stuk van Kampf (2009), waar hij een voorbeeld presenteert van de formele mededelingen van de Israëlische woordvoerder tijdens de tweede Intifada, nadat ‘targeted killings’ waren uitgevoerd waarbij ook Palestijnse burgers zijn omgekomen. Het was voor de Israeli noodzakelijk om een reactie te geven op door hen veroorzaakte schades om een verdere uitbreiding van het conflict met de Palestijnen en de rest van de wereld te voorkomen. Als de Israeli zich niet zouden verontschuldigen voor de moorden, zou dat een schending zijn van de internationale verwachtingen. Aan de andere kant een excuus zou betekenen dat men toegeeft dat zij de internationale wet ‘burgers vermoorden bij een bewapend conflict’ overtreden en dát zou Israël in de toekomst nadelen kunnen opleveren. Dit is de reden dat tijdens ‘de tweede Intifada’ verschillende afgezanten van Israël niet-verantwoordelijke uitingen van ‘smart’ deden in plaats van expliciete excuses (Kampf 2009: 2261).

---

<sup>2</sup> De strategieën van Kampf (2009) komen hiermee overeen met de vier basiscomponenten van Deutschmann (2003). Kampf (2009) behandelt de vier basiscomponenten in een andere volgorde dan Deutschmann (2003).



The prime minister did not apologize [hitnatzel] and does not intend to apologize [lehitnatzel]. He is simply expressing his sorrow [tsa'aro] that the incident occurred... The letter was written in a highly sophisticated manner. If one reads it carefully, he will notice that, in fact, the PM blames the Palestinians (for the incident) and is not apologizing [mitnatzel] for any Israeli act.

(Maariv, 10 april 2001 in Kampf 2009: 2261)

Kampf licht toe dat in deze situatie het volgende kan gebeuren, omdat er voor een specifieke woordkeus is gekozen. Sharons verklaring was bedoeld om een excuus te maken in de ogen van de Verenigde Staten, maar niet in de ogen van heeft hij in zijn verklaring een algemene uitdrukking van verdriet gedaan, of zelfs een verschuiving van de schuld naar de Palestijnen in de Israëlische context. In dat licht zou het gedeelte 'expressing sorrow' door de Israëli anders worden geïnterpreteerd dan door de VS.

De tweede strategie van Kampfs model behandelt het basiscomponent voor het excuus: het 'delict'. Technieken om verantwoordelijkheid te ontwijken of te verkleinen door te manoeuvreren met de belediging zijn: (1) geen verantwoordelijkheid nemen voor de gemaakte belediging of (2) gedeeltelijke verantwoordelijkheid reduceren betreffende de schadelijkheid van de belediging. Dit kan bijvoorbeeld door enkel excuses te maken voor de resultaten en niet voor de inhoudelijke belediging (het delict). Een voorbeeld van deze techniek zien we in de volgende uitingen die een reactie zijn op de moord op Palestijnse burgers bij een operatie tijdens de tweede Intifada:

The IDF is sorry [mitsta'er] if civilians were injured, but not for the successful operation

(Haaretz , 8.10.02).

We have no interest in hurting civilians, and we are sorry for [metserim] the civilians that were injured, but this operation is one of our biggest successes.

(Haaretz , 23.7.02)

De eerste uiting is gemaakt door de IDF woordvoerder van het Israelische leger en de tweede door premier Ariel Sharon, waarin 'excuses' worden gemaakt - door het gebruik van 'sorry' - voor het 'resultaat' van het delict, terwijl het delict - de operatie - als 'succesvol' omschreven wordt.

De derde strategie van Kampfs model betreft de 'beledigde'. De spreker zet bij deze strategie technieken in zoals het excuseren aan een deel of subgroep van de beledigde partij, maar niet aan iedereen die is beledigd. Of een techniek waarbij het bestaan van beledigde wordt

ondermijnd of ontkent. Zoals in het *non-excuus* van Samuel Shnitzer, naar aanleiding van zijn column waarin hij Ethiopische immigranten in Israël ‘draggers en verspreiders van ziektes’ had genoemd. Hierin hij ontkent dat er een beledigde partij is of zich hiervan abstraheert, de laatste techniek binnen de derde strategie:

If someone was hurt by the column I wrote, I am very sorry [mitstaer] about that.

(Haaretz, 25.4.97 in Kampf 2009: 2267)

Het ondermijnen van een van de basiscomponenten van een excuus - de aanwezigheid van een ‘beledigde’ - is in het voorbeeld volgens de regels uitgevoerd. Echter impliceert Shnitzer dat er weinig mensen, als ze er überhaupt zijn, beledigd zijn door zijn woorden. Hiermee impliceert hij ook dat niemand zich beledigd zou moeten voelen. Eigenlijk zegt hij dus, dat als men zijn woorden als een belediging zien, dat zij die woorden verkeerd geïnterpreteerd hebben of zelfs overgevoeligheid vertonen. Door deze formulering verschuift hij een deel van de ‘schuld’ naar de beledigde partij. Onder het mom van ‘mensen interpreteren verkeerd wat ik zeg, ik heb niks verkeerd gedaan, het is hun eigen schuld dat zij het zo zien’.

In de vierde en laatste strategie die Kampf (2009) toelicht staat de ‘belediger’ centraal. Hij presenteert zichzelf of een groep namens wie hij de excuses maakt als niet verantwoordelijk. Dit kan bijvoorbeeld door technieken te gebruiken waarin de beledigende partij wordt geabstraheerd of ontweken, zoals in het volgende voorbeeld waarin de Israelische generaal Shaul Mofaz de techniek gebruik nadat hij was geciteerd in de pers:

I am sorry [tsar li] if someone was offended and if my words were formulated and understood in contrast to my intention.

(Haaretz , 16.10.01)

In het voorbeeld betreft generaal Mofaz de potentiële schade die zijn woorden zouden hebben kunnen veroorzaken, maar tegelijkertijd accepteert hij niet de verantwoordelijkheid voor het uiten van deze woorden. Door te insinueren dat zijn worden verkeerd zijn geciteerd en verkeerd zijn begrepen, legt hij de schuld bij de journalist die hem heeft geciteerd, waarmee hij zichzelf vrij spreekt van welke fout dan ook.

In tabel 1 is een weergave gemaakt van ontwijkings- en verkleiningstechnieken van Kampf (2009) ingedeeld volgens de vier basiscomponenten voor het maken van een excuus. Deze vier basiscomponent vormen de hoofdstrategieën die zijn onderverdeeld in technieken. De technieken zijn vervolgens uitwerkt tot concrete voorbeelden ‘gebruikswijzen’.

1. Strategie	2. Techniek	3. Wijze
1.) De formulering van de <i>remedie</i>	1.1) Werkwoordkeuzes ter ontwijking van een directe excuusuitspraak.	1.1.1) Gebruik van indirecte en/of abstracte <u>werkwoorden</u> m.b.t. schuld/spijt.
	1.2) Vormkeuzes ter ontwijking van een directe excuusuitspraak.	1.2.1.) Ontwijking van actieve en gebruik van passieve en/of indirecte <u>zinsvormen</u> : 1.2.1a) Bereidheid tot excuus aanbieden aangeven. 1.2.1b) Beloven een excuus aan te bieden. 1.2.1c) Refereren aan een eerder gemaakt excuus.
2.) De belediging (het <i>delict</i> ) en verantwoordelijkheid	2.1) Geen verantwoordelijkheid nemen voor de gemaakte belediging.	2.1.1) Het bestaan van een affronterende actie ondermijnen of ontkennen.
	2.2) Gedeeltelijke verantwoordelijkheid reduceren: betreffende de schadelijkheid van de belediging.	2.2.1) Excuus aanbieden voor de resultaten, niet voor de inhoudelijke belediging.
		2.2.2) Excuus aanbieden voor de stijl, niet voor de inhoudelijke actie.
		2.2.3) Excuus aanbieden voor een deel, niet voor de totale inhoudelijke actie.
		2.2.4) Excuus aanbieden waarin de inhoudelijke actie wordt vertroebeld: 2.2.4a) Het gebruik van een specifieke (abstracte) woordkeuze. 2.2.4b) Het gebruik van omhuigingstechnieken (metaforen, simili e.d.). 2.2.4c) Het inkorten en/of vergroten van de focus op geselecteerde aspecten.
3.) De <i>beledigde</i> en verantwoordelijkheid	3.1) Geen verantwoordelijkheid nemen voor beledigde.	3.1.1) Het bestaan van een beledigde ondermijnen of ontkennen.
	3.2) Gedeeltelijke verantwoordelijkheid reduceren: omhuiging van de boodschap betreffende de beledigde partij.	3.2.1) Excuseren aan deel of subgroep van de beledigde partij, niet aan iedereen
		3.2.2) De beledigde partij abstraheren of ontwijken
4.) De <i>belediger</i> en verantwoordelijkheid	4.1) Geen verantwoordelijkheid nemen voor de aanwezigheid van een belediger.	4.1.1) Verantwoordelijkheid v.d. belediger ondermijnen of ontkennen
	4.2) Gedeeltelijke verantwoordelijkheid nemen: betreffende de belediger.	4.1.2) De belediger abstraheren of ontwijken

Tabel 1: Weergave van ontwijkings- en verkleiningstechnieken gebaseerd op Kampf (2009), door Fles en Van Popering (2014).

In het onderzoek naar beleefdheid in excuses kan niet louter gebruik gemaakt worden van de theorie van Brown & Levinson (1987) en Kampf (2009), omdat deze theorieën slechts talige elementen in het excuus analyseren. Het lijkt dus noodzakelijk om de theorie van Brown & Levinson (1987) aan te vullen met elementen zoals situatie- en omgevingsfactoren en de manier van het formuleren van een taalhandeling (Watts 2003, Deutschmann 2003, Fairclough 1989, 2001, Braet 2007).

### 2.3 Inzicht in theorie

In het voorgaande hoofdstuk zijn diverse theorieën over beleefdheid en excuses aan bod gekomen. Er is aandacht besteed aan de *beleefdheidstheorie*, waarin de begrippen positief en negatief ‘gezicht’ zijn geïntroduceerd. Hieruit blijkt dat mensen aan de ene kant met rust gelaten willen worden en willen ‘doen waar ze zelf zin in hebben’: het negatieve gezicht. Aan de andere kant hebben mensen behoefte aan groepsgevoel en ‘contact met anderen willen maken’: het positieve gezicht (Brown & Levinson 1987: 61). Met deze twee basisbehoeften die mensen altijd in zich hebben, wordt men in interacties voor een dilemma gesteld: zijn we opdringerig of zijn we juist afstandelijk? Zodra een hoorder opdringerig of afstandelijk benaderd wordt, hebben we te maken met ‘*gezichtsbedreigende taalhandelingen*’ van de spreker. Uit de theorie blijkt dat de meest sympathieke benadering al een ‘gezichtsbedreigende taalhandeling’ kan zijn. Bijvoorbeeld het doen van een verzoek of het geven van een (goedbedoelde) tip kan voor de hoorder al een bedreiging zijn. Daarom kan door middel van *beleefdheidsstrategieën* de inbreuk op het positieve of negatieve gezicht worden gereduceerd. Bijvoorbeeld door optimistisch te zijn of met argumenten te komen.

Met de beleefdheidstheorie, gezichtsbedreigende taalhandelingen en beleefdheidsstrategieën als basis, wordt in paragraaf 2.2 de taalhandeling ‘*excuus*’ geïntroduceerd. Net als het doen van een verzoek of het geven van een tip, is het maken van een *excuus* een inbreuk op de privacy van de spreker en de hoorder: een gezichtsbedreigende taalhandeling. Ook deze inbreuk kan door middel van beleefdheidsstrategieën worden gereduceerd. Ondanks dat het maken van een excuus het toonbeeld is van ‘goede omgangsvormen’ of ‘beleefdheid’ blijkt een excuus niet per definitie beleefd. Met zijn excuus beoogt S namelijk verschillende doelen: het herstellen van de beschadigde relatie met H (doel 1), daarvoor zal S zijn best doen om aan het positieve en negatieve gezicht van H tegemoet te komen (doel 2: impression management) en S zal proberen om zijn eigen imago op te vijzelen (doel 3: image restoration). De spreker kan om zijn doel(en) te bereiken twee verschillende rollen aannemen: die van oprechte excuusmaker waarbij hij de verantwoordelijkheid neemt voor zijn fouten, waarbij hij rekening houdt met het positieve en negatieve gezicht van de hoorder én de rol van beschermer van zijn eigen negatieve gezicht.

Een oprechte excuusmaker dient dus ten alle tijden de *verantwoordelijkheid* te nemen voor zijn daden (Meier 1998: 221, Kampf 2009: 2258, Bavelas 2004: 2). Dat dit niet altijd gebeurt toont Kampf aan in zijn onderzoek naar verantwoordelijkheid in excuses. Hieruit komt tevens naar voren dat sprekers hun verantwoordelijkheid voor het ‘delict’ kunnen reduceren door middel van vier *ontwijkingsstrategieën*.

Op basis van de beleefdheidstheorie, gezichtsbedreigende taalhandelingen, beleefdheidsstrategieën én Kampfs ontwijkingsstrategieën zal ik in de volgende hoofdstukken onderzoek doen naar de invloed van beleefdheidsstrategieën en ontwijkingsstrategieën op de beleefdheid van openbare excuses. Door middel van de beleefdheidstheorie en de definitie van beleefdheid is het mogelijk om in de analyse uitspraak te doen over een al dan niet beleefde aard van een excuus. Met behulp van de beleefdheidsstrategieën kan worden geanalyseerd of deze een excuus beleefder maken of niet. De ontwijkingsstrategieën van Kampf bieden de mogelijkheid om het aspect verantwoordelijkheid(sontwijking) op te nemen in de analyse en is hiermee een goede methode om te onderzoeken of ontwijkingen op het gebied van verantwoordelijkheid invloed hebben op de beleefdheid van een openbaar excuus.

### 3. Onderzoeksmethode

Het onderzoek gaat in op de vraag: hoe heeft het gebruik van beleefdheidsstrategieën en ontwikkelingstechnieken invloed op de beleefdheid van een openbaar excuus? Voor het antwoord op deze vraag zullen in de analyse van het corpus verschillende analysemodellen naast elkaar worden gebruikt. Dit onderzoek beslaat een tekstanalyse, waarin op drie niveau's naar de tekst gekeken wordt. Voor het eerste en het tweede niveau – de macro- en de meso-analyse – wordt gebruik gemaakt van de theorie van Braet (2007) en Fairclough (1989). Hierin wordt een weergave gemaakt van de situatie- en omgevingsfactoren per excuustoespraak. De macro- en meso-analyse kunnen ook bijdragen aan de verklaring van het gebruik van ontwikkelingstechnieken. Voor het derde niveau – de micro-analyse – wordt gebruik gemaakt van het model met ontwijkings- en verkleiningstechnieken van Kampf (2009) en de beleefdheidsstrategieën van Brown & Levinson (1987). Het model van Kampf dient om te onderzoeken hoe het ontwijken of verkleinen van verantwoordelijkheid invloed heeft op de beleefdheid van een excuus. Voorafgaand hieraan moet onderzocht worden óf er verantwoordelijkheidsontwikkende of -verkleiningstechnieken worden ingezet door de spreker. De beleefdheidsstrategieën van Brown & Levinson (1987) dienen om een analyse te maken van de in het corpus toegepaste beleefdheidsstrategieën.

Het is belangrijk om in overweging te nemen dat er alleen beleefdheidsstrategieën toegepast kunnen worden als er een onbeleefde uiting moet worden verzacht of hersteld; zoals in het geval van ontwijken of verkleinen van verantwoordelijkheid. In dit onderzoek werk ik vanuit het oogpunt dat het ontwijken van verantwoordelijkheid onbeleefd is en kan worden verzacht of hersteld door middel van een beleefdheidsstrategie of een specifieke situatie- of omgevingsfactor. Alleen met behulp van deze drie modellen is het mogelijk een adequaat antwoord te geven op de in de inleiding geïntroduceerde hoofdvraag.

In dit hoofdstuk wordt de manier waarop dit onderzoek is uitgevoerd besproken. Allereerst wordt stilgestaan bij de analysemodellen (3.1). Vervolgens komt in paragraaf 3.2 de samenstelling van het corpus aan de orde. In de slotparagraaf van dit hoofdstuk (3.3) wordt de hypothese gepresenteerd.

#### 3.1 Analysemodel ontwijkings- en verkleiningstechnieken

Uit de theorie blijkt dat sprekers bij het maken van een excuus (ofwel het herstellen van een beschadigde relatie) meerdere doelen nastreven. Ze hebben niet alleen ten doel om de hoorder tegemoet te komen, ze proberen ook om hun eigen imago te beschermen en waar mogelijk wat op te vijzelen. Sprekers kunnen in dat geval een poging doen om hun verantwoordelijkheid te ontwijken of te verkleinen. Kampf (2009: 2260-2269) introduceert zoals besproken vier strategieën die (openbare) sprekers kunnen toepassen en waarmee zij hun verantwoordelijkheid tot een minimum kunnen reduceren: (1) de formulering van de *remedie*, (2) de belediging (het

*delict*) en verantwoordelijkheid, (3) de *beledigde* en verantwoordelijkheid, (4) de *belediger* en verantwoordelijkheid. De vier hoofdstrategieën van Kampf (2009) zijn onderverdeeld in technieken; de technieken zijn vervolgens uitwerkt tot concrete voorbeelden de ‘gebruikswijzen’ (zie tabel 1). De strategieën, technieken en gebruikswijzen zullen voorafgaand aan de analyse gebruikt worden om het corpus te labelen op de door sprekers toegepaste ontwijkings- en verkleiningstechnieken.

### **3.1.1 Analysemodel tekst-analyse**

Het analysemodel voor ontwijkings- en verkleiningstechnieken behandelt zoals beschreven de talige uitingen die sprekers doen om hun verantwoordelijkheid te reduceren. Een discourse analyse is nodig om de niet-talige elementen in de toespraken te onderzoeken. Een discourse analyse geeft inzicht in de situatie- en omgevingsfactoren van een (excuus)toespraak (Braet 2007, Deutschmann 2003, Fairclough 1989, 2001, Watts 2003). Het onderzoeksmodel behorende bij deze discourse analyse is gebaseerd op de retorische analyse van Braet (2007) en Faircloughs (1989, 2001) ‘discours analysis’. Hoewel de retorische analyse methode van Braet (2007) van oorsprong niet ontwikkeld is voor discourse analyse, kan de retorische analyse methode wél met de discourse analyse worden gecombineerd.

#### *Braet en Fairclough*

Waar Braet (2007) een model ontwikkelde voor retorische analyse, werkte Fairclough (1989, 2001) een model uit voor discours analyse. De overeenkomst tussen de modellen is dat - ondanks dat Braets model daar niet speciaal voor is ontworpen - beide kunnen worden toegepast bij het maken van een analyse van situatie- en omgevingsfactoren van zowel mondelinge als schriftelijke betogen. Het model van Fairclough is opgebouwd in drie niveaus waarop een betoog geanalyseerd wordt; het macroniveau, het mesoniveau en het microniveau. In het model voor retorische analyse van Braet (2007) worden tien analysestappen onderscheiden; eerste indruk, achtergrond, communicatiesituatie, type discussiesituatie, presentatie, ordening, inhoud I, inhoud II, verwoording, eindoordeel en formulering van kritiek.

Inhoudelijk komen het model van Fairclough en Braet sterk overeen. In het onderzoeksmodel van Fairclough (1989, 2001) is het hoogste analyseniveau: het macroniveau. Op dit niveau wordt een analyse gemaakt van context- en omgevingsfactoren, zoals de aard van het voorval waar het excuus aan verbonden is en de reactie hierop, relevante diplomatieke verhoudingen en internationale afspraken, en mogelijke andere (individuele dan wel groeps-)belangen die relevant kunnen zijn voor de toon en vorm van het geboden excuus. Dit niveau kan vergeleken worden met de eerste stap in het model van Braet, waarin gefocust wordt op de achtergrond van de betreffende casus (Braet 2007: 160), en met de verklarende stap volgens

Faircloughs theorie (2001: 91), waarin tekst en communicatie worden gebruikt om een analyse te maken van de context van de betreffende casus.

Het daaropvolgende niveau is het mesoniveau, waarin de focus ligt op de directe context van de toespraak. Hierin is er speciale aandacht voor aspecten die iets kunnen vertellen over de machtsverhoudingen tussen de verscheidene betrokken partijen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de manier van communiceren die is gekozen voor een toespraak, zoals direct voor een zaal met toeschouwers of juist een een-op-een interview met een journalist, aan de lengte en toon van de boodschap, en de reacties (verbaal en non-verbaal) die het publiek voor, tijdens en/of na de toespraak biedt. Dit niveau kan vergeleken worden met de tweede tot en met de vierde stap in Braets model, met een focus op de communicatiesituatie (2), het type discussiesituatie (3), de presentatie (4) (Braet 2007: 160-164). In (2) wordt de manier van communiceren behandeld, in (3) de reacties (verbaal en non-verbaal) die het publiek voor, tijdens en/of na de toespraak biedt en in (4) wordt de lengte en de toon van de toespraak ondergebracht. Deze stappen van Braet (2007) hebben allemaal betrekking op de directe context van de toespraak: Faircloughs mesoniveau, waarin een link tussen de tekst en de communicatie ervan wordt gelegd om zo de context beter te begrijpen (Fairclough 1989: 91).

Het laatste niveau is de microanalyse. Op dit niveau wordt een inhoudelijke analyse van de geleverde tekst geboden. Dit niveau is vergelijkbaar met de volgende stappen uit Braets model voor retorische analyse: ordening, inhoud I: inleiding en slot, inhoud II: betogende kern, verwoording (Braet 2007: 164-166). In Faircloughs model wordt deze stap vertegenwoordigd door de descriptieve fase, waarin de inhoud van de tekst of speech centraal staat (2001: 91). Ik zal hiervoor gebruik maken van een analysemodel naar aanleiding van Kampf (2009).

Het einddoel van deze structuurkeuze is om een zo objectief, correct en doelgericht mogelijke wijze van tekstanalyse te bereiken, waarin conclusies over de eigenlijke tekst zo min mogelijk vertroebeld worden.

### ***3.1.2 Analysemodel beleefdheidsstrategieën***

Middels de beleefdheidstheorie zal ik in dit onderzoek een poging doen om te verklaren of het gemaakte excuus beleefdheidsstrategieën bevat en in hoeverre dit invloed heeft op de beleefdheid van het excuus in termen van beleefdheid<sub>1</sub> en beleefdheid<sub>2</sub> (Watts 2003). Voor deze analyse wordt gebruik gemaakt van de theorie over beleefdheid<sub>1</sub> en beleefdheid<sub>2</sub> van Watts (2003) en de beleefdheidsstrategieën van Brown & Levinson (1987), te weten: (1) direct en zonder omhaal, (2) direct maar omkleed met solidariserende middelen, (3) direct maar omkleed met respectvolle middelen en (4) indirecte beleefdheidsstrategieën.

Het gebruik van beleefdheidsstrategieën zal in de excuustoespraken worden gelabeld aan de hand van de cijfercodes S1 tot en met S15 (solidariserende middelen), R1 tot en met R10 (respectvolle middelen) en I1 tot en met I15 (indirect). Middels deze labels kan vervolgens



worden bepaald wat de invloed van beleefdheidsstrategieën is op de beleefdheid van een openbaar excuus én welke beleefdheidsstrategieën een positieve of negatieve invloed op de beleefdheid van het excuus hebben.

Bij de analyse van beleefdheidsstrategieën dient rekening te worden gehouden met de afstand tussen de spreker en de hoorder. Niet alleen letterlijk is de afstand tussen spreker en hoorder bij openbare excuses vaak groot (iemand die het excuus dat Rutte in Den Haag maakt op zijn televisie in Groningen ziet), ook de sociale afstand tussen de burger en bijvoorbeeld de premier of directeur van een multinational is groot. De burger zal de premier of directeur niet gauw zo kunnen aanspreken op de manier waarop de premier of directeur hém aanspreekt. Ook deze factor zal invloed hebben op het gebruik van beleefdheidsstrategieën. In dit onderzoek ga ik ervan uit dat de sociale afstand tussen de sprekers en de hoorders groot is, omdat het in alle gevallen om een openbaar excuus gaat.

### **3.2 Corpus**

De analysemodellen van Kampf (2009), Braet (2007), Fairclough (1989, 2001) en Brown & Levinson (1987) zullen worden toegepast op een corpus van excuustoespraken in verschillende categorieën. De verschillende categorieën dienen ervoor om naast het antwoord op de hoofdvraag ook een gedegen vergelijking te kunnen maken. In die vergelijking wordt onderzocht of er verschil in beleefdheid bestaat tussen excuses van politici, dienstverleners en sporters. Er worden dus meerdere vergelijkingen gemaakt: de politici ten opzichte van elkaar (Rutte, Timmermans en Teeven) en de politici ten opzichte van de dienstverleners en de sporters. Ook worden dienstverleners met elkaar vergeleken (Hommen, Thijssen en Dirix en Bates), alsmede de sporters (Pieters, Knecht en Suárez). De eisen die aan een excuustoespraak zijn gesteld voor toelating tot het corpus:

- er moet sprake zijn van een excuus,
- er moet sprake zijn van een ‘ontvanger’ van het excuus; louter het bekennen het delict is geen excuus,
- daarnaast moet het excuus zijn vastgelegd op video; om ook omgevingsfactoren te kunnen beoordelen,
- de excuustoespraken in het corpus moeten daadwerkelijk een korte toespraak zijn – niet louter het zeggen van het woord ‘sorry’ of ‘excuses’.
- tevens is het beeldmateriaal speciaal gemaakt voor het excuus en niet een ‘tussen-neus-en-lippen-door excuus in een videofragment met een andere kern.

#### *Politici*

In de eerste categorie, ‘politiek’, worden excuses van minister Teeven, premier Rutte en minister Timmermans met elkaar vergeleken. Minister Teeven maakte op 18 april 2013 zijn

excuses aan de nabestaanden van Dolmatov, een Russische asielzoeker die zelfmoord pleegde in een cel, waar hij niet hoorde te zitten (Excuses Teeven voor nabestaanden Dolmatov 2013). Premier Rutte maakte op 12 november 2012 zijn excuses naar aanleiding van de commotie rondom de formatie van zijn tweede kabinet, en dan in het bijzonder de inkomensafhankelijke zorgpremie (Premier Rutte: ik heb een fout gemaakt 2012). Door de ophef rond de invoering van deze maatregel en bijkomende gevolgen voor de koopkracht, maakte het kersverse kabinet een ‘valse start’ (Excuses Rutte Voor Verwarring 2012). Met name de VVD-achterban reageerde furieus op het plan van de coalitie VVD-PvdA. Het derde excuus dat in de categorie ‘politiek’ wordt vergeleken is het excuus van minister Timmermans aan Rusland, naar aanleiding van de onacceptabele arrestatie van een Russische diplomaat in Den Haag (Timmermans biedt Rusland zijn excuses aan 2013).

#### *Dienstverleners*

In de categorie ‘dienstverleners’ wordt een vergelijking gemaakt tussen excuses van Jan Hommen (directeur ING), Blackberry en NS en ProRail. Jan Hommen biedt zijn excuses aan voor de vele storingen bij ING-internetbankieren (Excuses van ING-topman 2012). Blackberry heeft excuses gemaakt voor de aanhoudende storing. Gebruikers van Blackberry mobiele telefoontoestellen kunnen al drie dagen geen gebruik maken van e-mail, internet en ping (Excuses van Blackberry 2011). Het excuus van zowel de NS als spoorbeheerder ProRail komt voort uit een sein en wisselstoring op Amsterdam-Centraal, die op 22 maart 2012 tot 09.00 uur s’ochtends het treinverkeer volledig stil legde (NS en ProRail bieden excuses aan 2012).

#### *Sporters*

In de categorie ‘sport’ worden excuses vergeleken van voetballer Suarez, schaatser Sjinkie Knegt en PSV-voetballer Erik Pieters. Suarez maakt excuses voor het bijt-incident in de wedstrijd tegen PSV in 2010 (Suarez zegt sorry 2010). Knegt biedt zijn excuses aan naar aanleiding van zijn gedrag tijdens de EK shorttrack in Dresden (Knegt heeft spijt van wangedrag 2014). Bij de aflossing kwam hij met opgestoken middelvingers over de finish. Het excuus van PSV-voetballer Erik Pieters komt op 21 januari naar aanleiding van zijn gedrag nadat hij in een duel met PEC Zwolle de rode kaart had gekregen (Persconferentie Erik Pieters 2013).

### **3.3 Hypothese**

Ik verwacht dat excuses waarin veel gemanoeuvreerd wordt rondom verantwoordelijkheid, middels ontwijkings- en verkleiningstechnieken, minder beleefd (beleefdheid<sub>1</sub>) zullen zijn of gepaard zullen gaan met het gebruik van diverse beleefdheidsstrategieën. Bij het gebruik van ontwijkings- en verkleiningstechnieken kiest de spreker er immers voor om zijn

verantwoordelijkheid voor het excuus te reduceren. Het is voor een hoorder (als hij de manoeuvres opmerkt) onacceptabel dat een spreker zijn excuus aanbiedt, maar eigenlijk niet de verantwoordelijkheid voor zijn daden blijkt te nemen.

## **4. Onderzoeksresultaten excuustoespraken politici**

In de volgende secties van dit hoofdstuk komen de excuustoespraken van premier Rutte (2012), minister Timmermans (2013) en staatssecretaris Teeven (2013) aan bod. Allereerst zal een analyse van Ruttés excuustoespraak op drie analytische niveaus gegeven worden, gevolgd door een analyse van de toespraken van Timmermans en Teeven. Vervolgens zullen deze drie analyses met elkaar vergeleken worden. Bij de vergelijking worden mogelijke verbanden en opvallende verschillen en overeenkomsten in relatie tot de theorie onderzocht.

### **4.1 Analyse excuusspeech Mark Rutte**

Premier Mark Rutte, PvdA-voorman Diederik Samsom en VVD-fractievoorzitter Halbe Zijlstra maken op 12 november 2012 bekend dat het bestaande regeerakkoord zal worden aangepast. De PvdA en VVD besloten het regeerakkoord te veranderen, omdat er vanuit VVD-kring hevige kritiek was gekomen op de inkomensafhankelijke zorgpremie (Veel Onrust in VVD over Zorgpremie 2012). Kern in de presentatie van dit besluit was een excuus van Mark Rutte.

#### ***4.1.1 Analyse macro-niveau excuusspeech Mark Rutte***

In de macrocontext van dit excuus zijn enkele factoren belangrijk. Ten eerste het idee van ‘eerlijk delen’ dat een centrale rol had in de verantwoording van de koers die VVD en PvdA voeren. Dit idee werd via de inkomensafhankelijke zorgpremie gehekelde door prominenten en media. Ook het CPB had haar bedenkingen (Dohmen 2012). Door het inkomensafhankelijk maken van de zorgpremie zouden midden- en hoge inkomens meer premie gaan betalen en lage inkomens juist zoveel besparen dat het besef van de waarde van zorg in het geding zou kunnen komen (CPB 2012, pag. 17). Deze premie kan naast het, in dit geval slecht ontvangen, ‘eerlijk delen’-concept worden gezien als onderdeel van het geheelpakket aan maatregelen, dat grotendeels gericht was op het ombuigen en inperken van uitgaven en weinig ruimte gaf voor het toekennen van extra budgetten (CPB 2012, pag. 5 t/m 7). De aanleiding tot - en het doel van Ruttés excuustoespraak is zeer nauw gerelateerd aan de kerndoelen en -waarden van het kabinet. Tevens relateert Rutte in zijn toespraak de uitwerking van deze kerndoelen, de inkomensafhankelijke zorgpremie, aan de reacties die VVD nationaal heeft gekregen. De vele kritieken op de VVD betreffende het plan voor inkomensafhankelijke zorgpremie hebben er uiteindelijk toe geleid dat de regeringspartners een aanpassing in het plan doorvoeren: op 12 november 2012 wordt, mede via een excuus door premier Rutte, aangekondigd dat de geplande zorgpremieveranderingen worden vervangen door nivellering in de sfeer van de inkomstenbelasting.

#### ***4.1.2 Analyse meso-niveau excuusspeech Mark Rutte***

Met de keuze voor een koerswijziging is de inkomensafhankelijke zorgpremie van de baan. Rutte houdt zijn excuustoespraak op 12 november 2012, tijdens een persconferentie. De conferentie vindt plaats in een zaal van Nieuwspoor in Den Haag. Hierbij zijn Diederik Samsom (PvdA), Halbe Zijlstra (VVD) en journalisten aanwezig. Op de achtergrond klikken constant fotocamera's en direct achter premier Rutte staat een cameraman met een filmcamera, naast het feit dat het materiaal zelf gefilmd is; er zijn dus meerdere camera's aanwezig. De aanwezige pers stelt geen vragen maar laat Rutte zonder onderbrekingen zijn volledige statement maken (Premier Rutte: Ik heb een fout gemaakt 2012). Deze setting maakt dat Rutte een toespraak houdt die allereerst gericht lijkt te zijn aan een direct publiek. Tevens bereikt hij via de filmopname een indirect publiek, de stemmers. Er kan vanuit worden gegaan dat hier ook rekening mee gehouden is en dat dit indirecte publiek het eigenlijke doelpubliek is. In ieder geval spreekt Rutte meer publiek toe dan de aanwezige journalisten.

Rutte begint zijn toespraak door zijn publiek aan te spreken: "Dames en heren, ik heb als onderhandelaar van de VVD een fout gemaakt." Hij heeft zich duidelijk op zijn speech voorbereid, wat valt te concluderen uit het feit dat hij vloeiend en snel spreekt. Tussen de snel gesproken frasen en zinnen zitten houdt hij (korte) pauzes. Voor hem op de kathedraal ligt een 'spiekbriefje' (met hierop misschien een uitgeschreven tekst of kernwoorden). Hij gebruikt het briefje slechts enkele malen en als hij dit doet kijkt hij er maar kort op. Het overgrote deel van de tijd kijkt hij de zaal rond en probeert hij om het hele publiek bij zijn speech te betrekken. Dit is op de video duidelijk te zien doordat Rutte zijn hoofd van links naar rechts keert tijdens zijn speech. Er is hier sprake van een directe overdracht van zijn speech op het publiek, hij spreekt niet alleen voor een camera.

Rutte zet zijn speech meerdere malen kracht bij door middel van handgebaren met zijn rechterhand en door met zijn stem te variëren in toonhoogte, waarin veel kleine, maar ook enkele grotere nadrukken (begeleid door duidelijke handgebaren) liggen gesloten. Opvallend is de variatie in toonhoogte in de zin voorafgaand aan zijn excuus. In het stuk waarin hij zijn excuus toelicht legt hij geen nadrukken, maar in het laatste gedeelte van zijn speech weer wél door een persoonlijke noot toe te voegen. De combinatie van woord en beeld laat zien, dat Rutte in het laatste deel van zijn speech voornamelijk grote nadrukken legt. Dit zijn nadrukken die zowel een variatie in toonhoogte als duidelijke handgebaren bevatten. De nadrukken, zowel groot als klein, zijn niet direct te relateren aan één toegepaste techniek van Kampf. Het is dus niet zo dat bij elke vorm van nadruk een specifieke techniek wordt gebruikt. Door nadrukken te leggen op bepaalde zinsdelen, wordt de aandacht afgeleid van andere (belangrijke) zinsdelen.

### 4.1.3 Analyse micro-niveau excuuspeech Mark Rutte

In deze context (macro-niveau) en met deze toonzetting (meso-niveau) houdt Rutte zijn toespraak, in deze analyse op micro-niveau zal een nauwgezette (tekstuele) analyse worden gemaakt. Om op een onopvallende manier de aandacht af te leiden van (belangrijke) zinsdelen gebruikt Rutte in zijn speech verschillende ontwijkings- en verkleiningstechnieken die wel duidelijk te plaatsen zijn in de theorie van Kampf. Zo valt op dat Rutte veelvuldig gebruik maakt van de technieken binnen de tweede strategie van Kampf: ‘de belediging (het *delict*) en verantwoordelijkheid’. Bij deze strategie wordt de excuusboodschap omgebogen met de bedoeling de schadelijke werking van de begane fout te verkleinen, ontwijken of ontkennen. Van de 455 woorden die Rutte in zijn speech uitspreekt worden er in totaal 251 gebruikt om ontwijkingen te maken. Hiervan worden er 208 gebruikt om ontwijkingen te maken in strategie twee (45,7% van 455 woorden en 82,8% van 251 woorden).

		Aantal tags
2.1.1	Het bestaan van een affronterende actie ondermijnen of ontkennen.	5
2.2.1	Excuus aanbieden voor de resultaten, niet voor de inhoudelijke belediging.	1
2.2.2	Excuus aanbieden voor de stijl, niet voor de inhoudelijke actie.	-
2.2.3	Excuus aanbieden voor een deel, niet voor de totale inhoudelijke actie.	1
2.2.4	Excuus aanbieden waarin de inhoudelijke actie wordt vertroebeld:	12
2.2.4a	Het gebruik van een specifieke (abstracte) woordkeuze.	2
2.2.4b	Het gebruik van ombuigingstechnieken (metaforen, simili e.d.).	2
2.2.4c	Het inkorten en/of vergroten van de focus op geselecteerde aspecten.	9

Tabel 2: Weergave van het aantal keer dat premier Rutte technieken in de tweede strategie toepast.

In 12 van de 53 tags maakt Rutte gebruik van een vorm van categorie 2.2.4: een specifieke woordkeuze waarmee hij achterliggende boodschappen verzwakt en zich onthoudt van het noemen van inhoudelijke details. Bijvoorbeeld in deze frase: “En ik bied dan ook mijn verontschuldigen aan aan iedereen die de afgelopen weken daardoor in verwarring is geraakt” (tag 4). Door zijn excuses aan te bieden aan ‘iedereen die in verwarring is geraakt’ ontwijkt Rutte het aanwijzen van exacte geschade groepen (bijvoorbeeld de VVD-achterban) en biedt hij zijn excuses louter aan voor de gevolgen van zijn actie, niet voor de actie zelf. Verder excuseert hij alleen aan diegenen die in verwarring geraakt zijn. Een heel abstracte en ontwijkende woordkeuze die de werkelijke gevolgen van de actie vertroebelt en de schuld deels legt bij het in verwarring raken van mensen. Een algemener en minder vaktechnische

woordkeuze is deels te verklaren, omdat Rutte voor verschillende soorten publiek spreekt. Deze moeten allemaal kunnen begrijpen wat hij zegt. Echter, maakt Rutte een tactische keuze door te spreken over ‘verwarring’, waar ‘teleurstelling’ mogelijk beter op zijn plaats zou zijn. Vervolgens spreekt Rutte meerdere malen over een ‘ontstane situatie’ (tag 5 en 6) en een ‘gerezen politiek[...] probleem’ (tag 31), waar hij concreter had kunnen zijn.

Uiteraard heb ik mij op de ontstane situatie<sub>5</sub> beraden. Ik zie het niet alleen als mijn verantwoordelijkheid vast te stellen dat er een fout is gemaakt maar uiteraard ook om er voor te zorgen dat zo'n fout wordt hersteld<sub>6</sub> (...)

Door de keuze voor een ‘ervager’ zorgt Rutte dat het publiek niet precies weet wat hij bedoelt met de ontstane situatie: doelt hij op het afwijken van het VVD-gedachtegoed, de ontstane verwarring of op het terugdraaien van de reeds besloten maatregel?

Naast het vertroebelen van de actie ontkent Rutte ook verschillende malen zijn verantwoordelijkheid voor de schadelijke actie (inpasbaar in het analysemodel in strategie vier). Bijvoorbeeld door de verantwoordelijkheid te verschuiven naar onderhandelingspartners en door zijn persoonlijke verantwoordelijkheid te ontwijken door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren (bijvoorbeeld in tag 11 en 18). Rutte past deze techniek in totaal in 9 van de 53 gevallen toe<sup>3</sup>: Van de 251 woorden die Rutte gebruikt om ontwijkingen te maken worden er 41 gebruikt om ontwijkingen te uiten in strategie vier (16,3%).

		Aantal tags
4.1.1	Verantwoordelijkheid van de belediger ondermijnen of ontkennen	9
4.2.1	De belediger abstraheren of ontwijken	9

Tabel 3: Weergave van het aantal keer dat premier Rutte technieken in de vierde strategie toepast.

Door te spreken over ‘wij’, ‘de overheid’ en ‘dit kabinet’. Zoals hier:

“De uitgangspunten van het kabinet staan recht overeind<sub>23</sub>, wij willen<sub>24</sub> drie dingen bereiken. Wij willen<sub>25</sub> bereiken dat in Nederland de overheidsfinanciën op orde komen. Wij willen<sub>26</sub> dat op een fatsoenlijke manier doen, want wij willen<sub>27</sub> de lasten eerlijk verdelen. En we willen<sub>28</sub> werken aan duurzame groei<sub>29</sub>. En het is nu van groot belang dat ik, en dit kabinet<sub>30</sub> gaan werken aan herstel van vertrouwen.”

Het gebruik van deze techniek kan mogelijk verklaard worden door de aanwezigheid van Samsom en Zijlstra in de zaal. Rutte wil waarschijnlijk het saamhorigheidsgevoel tussen de

<sup>3</sup> De negen gevallen zijn zowel bij 4.1.1 als bij 4.2.1 dezelfde tags.

partijen laten weerklinken in zijn speech. Het gebruik van 'wij' duidt op een gezamenlijk doel. Zo lijkt de aanpassing van het regeerakkoord een gezamenlijke beslissing, terwijl Rutte eigenlijk gedwongen wordt door zijn achterban om de verandering door te voeren. Vlak voor tag 30 noemt Rutte zichzelf 'ik', dit gebeurt echter wel in één adem met 'dit kabinet'. Hij gaat het niet alleen doen, maar samen met 'dit kabinet'.

Dat Rutte zijn verantwoordelijkheid probeert te ontwijken in zijn excuustoespraak is duidelijk. Maar heeft dit invloed op de beleefdheid van zijn excuus? In de toespraak gebruikt Rutte vier keer een beleefdheidsstrategie. Bij de opening van zijn toespraak gebruikt hij 'direct en zonder omhaal': Dames en heren, ik heb als onderhandelaar van de VVD een fout gemaakt. Direct en zonder omhaal is een strategie waarbij de formulering kort en bondig is, maar tegelijkertijd in de meeste situaties de minst beleefde beleefdheidsstrategie (Huls 2009: 46). Ondanks dat men bij het gebruik van 'direct en zonder omhaal' in de meeste situaties geen rekening houdt met beleefdheid, kan directheid bij openbare speeches een aantal voordelen opleveren. De spreker kan namelijk krediet krijgen wegens eerlijkheid of hij kan waardering oogsten omdat hij zo ronduit zegt waar het op staat en daarmee vermijden voor manipulator te worden uitgemaakt. In het geval van Rutte leidt het gebruik van de beleefdheidsstrategie 'direct en zonder omhaal' ertoe dat de luisteraar zich begrepen voelt en dat Rutte hem tegemoetkomt (beleefdheid<sub>1</sub>). Echter zwakt Rutte deze vorm van beleefdheid steeds verder af middels verantwoordelijkheidsontwijking zoals eerder beschreven. Vervolgens past Rutte nog een aantal beleefdheidsstrategieën toe in het volgende citaat. Te weten: 'zoek naar overeenstemming (S5)', 'veronderstel een gezamenlijk perspectief (S7)' en 'geef redenen (S13)'.

Als je gaat optellen wat er tussen 2010 en 2017, dus in zeven jaar tijd, wordt omgebogen in Nederland praten we over een bedrag van zesenvetig miljard euro. Dat is ruim tienduizend euro voor een gezin met twee kinderen<sup>17</sup>. En als je die bedragen ziet dan zal iedereen begrijpen<sup>18</sup> dat waar de overheid<sup>19</sup> vooral ook een schild voor de zwakkeren is<sup>20</sup>, voor de mensen met een lager inkomen, het onvermijdelijk is, dat als je dat soort grote bedragen als overheid<sup>21</sup> aan het ombuigen bent, dat het van belang is om tegelijkertijd de ijslaag onder de mensen met een lager inkomen te versterken<sup>22</sup>.

Het lijkt alsof Rutte zijn beslissing om de inkomensafhankelijke zorgpremie - na het veranderen van de maatregel - toch nog probeert te verantwoorden. En daar eigenlijk nog steeds wel achter staat, wat blijkt uit 'dan zal iedereen begrijpen'. Het gebruik van de beleefdheidsstrategie 'geef redenen (S13)' (beleefdheid<sub>2</sub>) heeft voor Rutte geen goede uitwerking voor de beleefdheid<sub>1</sub> van zijn toespraak. Hoe beleefd kan Ruttés excuus nog zijn als hij, ten eerste geen excuus maakt voor de fout, maar voor de verwarring die hij teweeg heeft gebracht en ten tweede aangeeft dat



hij nog achter zijn eerste beslissing staat? Ook al probeert hij dit beleefder te laten overkomen door het gebruik van beleefdheidsstrategie S13.

#### **4.2 Analyse excuuspeech Frans Timmermans**

In het eerste weekend van oktober 2013 vond in Den Haag een arrestatie plaats die nog een lange nasleep zou krijgen. Het gaat om de arrestatie van een Russische diplomaat, Dimitry Borodin, die werd meegenomen naar het bureau ondanks zijn diplomatieke onschendbaarheid ("Russische Diplomaat NL Opgepakt" 2013). Het incident escaleerde en binnen een dag had president Poetin al een officieel excuses geëist (Poetin: Grove Schending van het Diplomatieke Verkeer 2013). Weer een dag later, inmiddels 9 oktober 2013, biedt minister Timmermans zijn excuses aan voor de situatie. Achter gesloten deuren maakt hij zijn excuses aan Poetin en dezelfde dag doet hij dit opnieuw via een uitgebreid televisie-interview waarin hij zijn excuses herhaalt en verklaart (Timmermans Biedt Rusland Zijn Excuses Aan 2013).

##### ***4.2.1 Analyse macro-niveau excuuspeech Frans Timmermans***

Allereerst moet teruggekeken worden naar het reeds in 1961 opgestelde en door onder andere Nederland en Rusland getekende Verdrag van Wenen inzake diplomatiek verkeer. In artikel 29 van dit document is de onschendbaarheid van diplomatieke ambtenaren vastgelegd<sup>4</sup>, en deze onschendbaarheid wordt verder uitgewerkt in de artikelen 30 tot en met 33 (Verdrag van Wenen 1961). Wanneer dit verdrag als bindend beschouwd wordt en letterlijk wordt geïnterpreteerd valt te concluderen dat het arresteren van diplomatieke ambtenaren te allen tijde verdragsbreuk is, dus ook in het geval van de Nederlandse aanhouding van Borodin.

Vervolgens dient bij de analyse rekening te worden gehouden met de viering van het Nederlands Russische vriendschapsjaar dat in 2013 in beide landen plaatsvond. Hiermee werd de langlopende (handels)verhoudingen tussen Nederland en Rusland gevierd. Echter, de feestelijke en vriendschappelijke stemming van dit feestjaar werd niet alleen door de kwestie Borodin aan het wankelen gebracht. In feite vonden het hele jaar al incidenten plaats tussen de twee landen. Incidenten die - al staan ze qua onderwerp, omvang en gevolgen los van elkaar - veelal aan elkaar gelinkt worden (onder andere door de media, zoals bijvoorbeeld de NOS) en zo worden gepresenteerd als een opeenstapeling van ongeregeldeheden (Het Nederland-Ruslandjaar: Alle Fitties op een Rij 2013).

Als laatste belangrijke contextuele factor moet de reden voor de arrestatie van Borodin in ogenschouw genomen worden. De arrestatie was het gevolg van een reeks incidenten. In

---

<sup>4</sup> De officiële Nederlandse vertaling van artikel 30: "De persoon van de diplomatieke ambtenaar is onschendbaar. Hij is gevrijwaard tegen enigerlei vorm van aanhouding of vrijheidsbeneming. De ontvangende staat behandelt hem met al de eerbied die hem verschuldigd is en neemt alle geëigende maatregelen om te verhinderen dat zijn persoon, vrijheid of waardigheid in gevaar wordt gebracht."

eerste instantie kwam de politie langs vanwege een schade die door Borodins vrouw zou zijn aangericht aan meerdere auto's. Zij was tijdens het autorijden waarschijnlijk onder invloed van alcohol. Eenmaal ter plaatse werden de dienstdoende agenten door buurtbewoners geattendeerd op de mogelijke mishandeling waar Borodin zijn kinderen slachtoffer van zou maken. De agenten besloten dit te controleren, waarop zij de diplomaat in beschonken toestand in het appartement aantroffen. Zij beschouwden de situatie als een dreigende situatie voor de kinderen (Borodin was Gevaar voor Kinderen 2013). Zo ontstaat een onoplosbaar dilemma voor de agenten ter plaatse, want de dreigende situatie voor Borodins kinderen is in strijd met het door Nederland getekende Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind, dat in 1990 van kracht is gegaan. Artikel 19 van dit verdrag garandeert bescherming van het kind tegen lichamelijk letsel binnen en buiten de gezinssfeer, en verplicht de overheid te werken aan preventie en signalering (Verdrag Inzake de Rechten van Het Kind 1989)<sup>5</sup>. Dit verdrag gecombineerd met de kwestie Borodin en het Verdrag van Wenen kan ertoe hebben geleid dat de agenten voor een onmogelijke keuze stonden: of het Verdrag van Wenen omtrent diplomatieke onschendbaarheid schenden, of het Verdrag voor de Rechten van het Kind met betrekking tot bescherming tegen mishandeling schenden.

#### ***4.2.2 Analyse meso-niveau excuusspeech Frans Timmermans***

Nu de belangrijkste brede contextuele kernfactoren en achtergronden rondom de excuustoespraak van minister Timmermans besproken zijn, kan er wat verder ingezoomd worden op het excuus zelf. Allereerst is het van belang om naar de directe context van het excuus te kijken, lettend op (meso)factoren die van invloed kunnen zijn op de stijl en inhoud van Timmermans uitingen. Het officiële excuus van Timmermans aan Poetin heeft zich achter gesloten deuren afgespeeld en is niet openbaar is gemaakt. Via een televisie-interview met minister Timmermans legt hij een openbare excuusverklaring af. Deze excuusverklaring wordt geboden in de vorm van een uitgebreid (ruim 6 minuten durend) een-op-een interview tussen een NOS-verslaggever en minister Timmermans. De sfeer is ontspannen en goedmoedelijk. Mogelijk te verklaren door het feit dat het erop lijkt dat het interview in een afgesloten (privé-)ruimte is afgenomen, aangezien er geen achtergrondgeluiden of voorbijgangers opvallen en er een goedmoedelijk plantje op het tafeltje achter Timmermans te zien is (Timmermans Biedt Rusland Zijn Excuses Aan 2013). Er mag echter niet vergeten worden dat er wel een camera

---

<sup>5</sup> De officiële Nederlandse verklaring van artikel 19 leest: "Bescherming tegen kindermishandeling [:] Het kind heeft recht op bescherming tegen alle vormen van lichamelijke en geestelijke mishandeling en verwaarlozing zowel in het gezin als daarbuiten. De overheid neemt maatregelen ter preventie en signalering hiervan en zorgt voor opvang en behandeling."

aanwezig is, en dat minister Timmermans zich ook zeer bewust zal zijn van het feit dat zijn verklaringen geopenbaard zullen worden aan een groot publiek.

#### 4.2.3 Analyse micro-niveau excuuspeech Frans Timmermans

In de zojuist weergegeven context sprak minister Timmermans zijn excuusverklaring uit. Eerder een ‘verklaring’ dan een direct excuus, want zijn excuus heeft hij persoonlijk overgebracht aan president Poetin. Wat in de verklaring onmiddellijk opvalt is dat Timmermans’ hoofdboodschap is dat het verkeerd is dat Nederland internationale verdragen heeft geschonden, maar dat er wel degelijk verzachtende omstandigheden waren die de keuze van dienstdoende agenten verklaren en misschien zelfs rechtvaardigen.

In zijn verklaring van 1219 woorden gebruikt Timmermans (bewust dan wel onbewust) 516 woorden om ontwijkings- en verkleiningstechnieken toe te passen. In de meeste gevallen is dit om zijn verklaring kracht bij te zetten en in sommige gevallen om tegenstrijdige dingen te kunnen zeggen. Timmermans maakt voornamelijk gebruik van strategieën waarin de *belediging* en de *belediger* worden ontweken of verkleind. Respectievelijk 203 (39% van de gehele speech) en 210 woorden (40% van de gehele speech).

Hij spreekt tijdens de verklaring op een zachte en rustige toon. In de hele conversatie met de interviewer van de NOS legt Timmermans de nadruk op zijn hoofdboodschap: het schenden van het Verdrag van Wenen. Dit doet hij door dit veelvuldig aan te halen en de inhoud en het nut van het verdrag tot in detail toe te lichten. Hierdoor ontwijkt hij in een aantal gevallen zijn verantwoordelijkheid op het gebied van de belediging.

		Aantal tags
2.1.1	Het bestaan van een affronterende actie ondermijnen of ontkennen.	1
2.2.1	Excuus aanbieden voor de resultaten, niet voor de inhoudelijke belediging.	-
2.2.2	Excuus aanbieden voor de stijl, niet voor de inhoudelijke actie.	-
2.2.3	Excuus aanbieden voor een deel, niet voor de totale inhoudelijke actie.	4
2.2.4	Excuus aanbieden waarin de inhoudelijke actie wordt vertroebeld:	9
2.2.4a	Het gebruik van een specifieke (abstracte) woordkeuze.	2
2.2.4b	Het gebruik van ombuigingstechnieken (metaforen, simili e.d.).	8
2.2.4c	Het inkorten en/of vergroten van de focus op geselecteerde aspecten.	11

Tabel 4: Weergave van het aantal keer dat minister Timmermans technieken in de tweede strategie toepast.

In zijn verklaring legt Timmermans de nadruk op het schenden van het Verdrag van Wenen, daarnaast maakt hij zijn excuses aan Rusland voor het schenden van dit verdrag in het geval van Borodin. Door in de verklaring in te gaan op de precieze inhoud en het nut van het Verdrag van Wenen en niet in te gaan op de situatie van Borodin, krijgt het excuus de schijn dat het meer gericht is tot de internationale gemeenschap en de handhavers van het Verdrag van Wenen, dan dat het gericht is tot president Poetin van Rusland.

Timmermans: (diepe teug adem)<sup>17</sup> Nou, de Weense verdragen<sup>18</sup> zijn zoals ze zijn<sup>19</sup>. (eh) Daarin staat dat (eh) mensen met bepaalde status<sup>20</sup> (eh) niet mogen worden (eh) aangehouden en ook niet mogen worden opgesloten. Iemand<sup>21</sup> met die status is (eh) aangehouden en opgesloten, voor dat feit (eh) heeft (eh) de staat der Nederlanden excuses aangeboden aan de Russische federatie<sup>22</sup>.

Timmermans: Omdat in sommige landen<sup>38</sup> deze verdragen (eh) diplomaten beschermen tegen (eh) staten die niet altijd even goede bedoelingen hebben (eh) ten aanzien van buitenlandse vertegenwoordigers<sup>39</sup>. Dus die hele idee van immunititeit die is ooit ontworpen om te voorkomen dat (eh) diplomaten (eh) juridisch of door de politie onder druk zouden kunnen worden gezet om zo (eh) tegen het belang van hun land (eh) te handelen; dat is de hele achtergrond van die verdragen<sup>40</sup>.

In het eerste citaat legt Timmermans uitgebreid uit wat het Verdrag van Wenen inhoudt. Ook geeft hij in dit citaat toe dat dit verdrag door ‘de staat der Nederlanden’ geschonden is. Vervolgens licht Timmermans even verderop - tweede citaat - toe waarom het Verdrag van Wenen überhaupt bestaat. De naam Borodin komt in beide citaten niet voor. Ook het excuus - zoals in het eerste citaat verklaard wordt - gaat alleen om het schenden van het verdrag, niet specifiek om Borodin. Het excuus is hierdoor wel gericht aan Rusland, maar in de eerste plaats aan de internationale gemeenschap om te laten zien dat Nederland het internationale recht hoog in het vaandel heeft staan. Door het tweede citaat te beginnen met ‘in sommige landen’, laat Timmermans al doorschemeren dat hij Nederland daartoe niet vindt behoren. Met het gebruik van ‘ooit ontworpen’ benadrukt hij impliciet dat het verdrag naar zijn mening enigszins achterhaald is.

Naast het beperken van het excuus tot een excuus aan de internationale gemeenschap, met een relatief kleine focus op de inhoudelijke kwestie, lijkt het dat een tweede belangrijke functie in Timmermans’ verklaring bestaat uit het in bescherming nemen van de betrokken agenten en de Nederlandse integriteit op het gebied van internationale verdragen. Opnieuw een ontwijking van de beledigde partij Rusland. Het is opmerkelijk dat Timmermans persoonlijk begrip uitspreekt voor de acties van de betrokken agenten. Deze bescherming wordt versterkt

door het beperken van de schadelijke aard van de actie, bijvoorbeeld door het handelen van de agenten ‘professioneel’ te noemen, tag 13 in onderstaand citaat.

Timmermans: Ik ga niet met u nu (eh) die hele omstandigheden<sub>11</sub> doorlopen; ik heb daar ook heel veel over in de media gezien. (eh) De politie heeft een rapport (eh) daarover (eh) opgesteld (eh). De feiten die in dat rapport staan die zullen wij nu weer (eh) aan de Russen overhandigen in reactie op eerdere beschrijving (eh) van de Russen (eh) van het hele voorval<sub>12</sub>. En (eh) dan zal de discussie tussen ons en de Russen weer op dat punt (eh) weer worden voortgezet; maar ik wil graag benadrukken dat ik persoonlijk begrip heb voor de wijze waarop de politie (eh) ('professionaal') professioneel is opgetreden<sub>13</sub>.

Verder wordt de kwestie zelf besproken met abstracte termen als ‘die hele omstandigheden’ (tag 11) en ‘het hele voorval’ (tag 12), in plaats van dat Timmermans in gaat op de inhoudelijke bespreking van wat er precies gebeurd is rondom de aanhouding van de diplomaat in kwestie. Naast de abstracte termen die gebruikt worden voor de belediging, past Timmermans ook abstracte termen toe voor het aanduiden van de beledigde.

		Aantal tags
3.1.1	Het bestaan van een beledigde ondermijnen en ontkennen	-
3.2.1	Excuseren aan deel of subgroep van de beledigde partij, niet aan iedereen	2
3.2.2	De beledigde partij abstraheren of ontwijken	12

Tabel 5: Weergave van het aantal keer dat minister Timmermans technieken in de derde strategie toepast

Timmermans spreekt in abstractere termen over degene die is beledigd, zoals ‘diplomaten’, ‘iemand’ (tag 10 en 21) en ‘mensen met bepaalde status’ (tag 20) als het over Borodin gaat.

Timmermans: Nouja, d'r zitten altijd voor- en nadelen aan, aan dat soort (eh) verdragen<sub>41</sub>, en ik heb ook (eh) met de Russische ambassadeur de toepassing van die verdragen<sub>42</sub> (eh) besproken en ik wil hier (eh) nogmaals (eh) ook (eh) tegen u (eh) herhalen dat (eh) Nederland een (eh) goed gastheer is en ook wil zijn<sub>43</sub>, maar dat Nederland ook mag vragen van de gasten<sub>44</sub> dat ze zich netjes gedragen<sub>45</sub>.

De beledigde partij wordt ook verderop in de verklaring geabstraheerd. Zowel in tag 44 als 45 wordt met het noemen van ‘gasten’ en ‘ze’ de naam van Borodin ontweken. Opvallend is hier dat Timmermans de algemeen geldende regel hier toelicht, maar dat iedereen tegelijkertijd weet dat het hier om Russische diplomaat Borodin gaat. De toepassing van een beleefdheidsstrategie die goed uit de verf komt: luisteraars weten wat hij bedoelt, maar Timmermans heeft het niet

concreet gezegd. De luisteraar mag de abstracte begrippen ‘gasten’ en ‘ze’ zelf invullen. Hierdoor voorkomt Timmermans dat hij de Russische diplomaten of Rusland in het algemeen opnieuw beledigd.

Als laatste relevante techniek ter in bescherming name van de agenten in kwestie - die geregeld terug lijkt te keren - kan de abstrahering van de beledigende partij worden genoemd.

		Aantal tags
4.1.1	Verantwoordelijkheid van de belediger ondermijnen of ontkennen	9
4.2.1	De belediger abstraheren of ontwijken	8

Tabel 6: Weergave van het aantal keer dat minister Timmermans technieken in de vierde strategie toepast.

Dit gebeurt vooral door niet te spreken over de agenten in kwestie, maar de begane actie naar een groter plan te tillen waarin Nederland als instituut (bijvoorbeeld tag 55) als verantwoordelijke partij wordt aangewezen. De agenten zijn er in die zin slechts een vertegenwoordiging van.

Timmermans: Ik (eh), nee. Voor de excuses heeft dat (eh) geen enkele betekenis (eh) nogmaals. Want (eh), een land dat het internationaal recht zo hoog in het vaandel heeft staan moet (< nadruk) dat internationale recht ook volledig omarmen<sup>55</sup>; ook als het zaken betreft waar je af en toe van kan denken: moet dat nou?<sup>56</sup> (eh) Maar wat betreft de Weense verdragen<sup>57</sup> is het heel erg duidelijk: Iemand die immuniteit geniet<sup>58</sup> mag je niet arresteren, mag je ook niet opsluiten, en dat is wel gebeurd. Dus daarvoor bieden wij excuses aan<sup>59</sup>.

Het bovenstaande citaat is naast de weergave van het ontwijken van de belediger, een goede weergave van de verantwoordelijkheidsontwijkingen die Timmermans in zijn excuusverklaring maakt. Is het immers niet onbeleefd<sub>1</sub> om je excuus te maken, maar tegelijkertijd groot begrip te tonen voor de belediger? Het excuus van Timmermans is om die reden niet beleefd<sub>1</sub>. Tevens moet worden opgemerkt dat Timmermans in zijn excuustoespraak geen enkele beleefdheidsstrategie toepast die gericht is om een beleefder excuus te maken in de richting van Rusland.

### 4.3 Analyse excuuspeech Fred Teeven

Op de ochtend van 17 januari 2013 wordt de Russische activist Aleksandr Dolmatov dood aangetroffen in zijn de cel van vreemdelingendetentie/uitzettingcentrum in Rotterdam. Doodsoorzaak: zelfmoord. Dolmatov was in juni 2012 naar Nederland gevlucht omdat hij zich niet meer veilig voelde in zijn thuisland. Dolmatov was lid van de oppositiepartij 'Een ander Rusland'. Na een demonstratie tegen Poetin werd hij opgepakt. Domatov werd in de gaten

gehouden, geschadwd en bedreigd door de Russische geheime dienst. In Rusland bleef zijn vlucht in juni 2012 niet onopgemerkt. Dolmatov had een hoge functie in de raketindustrie en had vermoedelijk kennis van Russische staatsgeheimen. Ook in Nederland was zijn komst juni 2012 groot nieuws (Rus wil politiek asiel in Nederland 2012). Hij vroeg in Nederland politiek asiel aan, maar zijn aanvraag werd afgewezen.

Een dag na de zelfmoord geeft staatssecretaris Teeven de Inspectie Veiligheid en Justitie de opdracht om de zelfmoord van Dolmatov te onderzoeken. Op 12 april 2013 brengt de Inspectie van Veiligheid en Justitie naar buiten dat in de zaak van de Russische asielzoeker Alexander Dolmatov op verschillende momenten onzorgvuldig is gehandeld. Staatssecretaris Teeven laat via een persconferentie op dezelfde dag weten dat hij de bevindingen in het rapport buitengewoon ernstig en zorgwekkend vindt (Teeven: zorgwekkende conclusies 2013). Teeven benadrukt dat hij politiek verantwoordelijk is voor de fouten. Hij hoopt dat de Tweede Kamer zo snel mogelijk met hem over de zaak wil debatteren, want hij vindt het belangrijk dat hij zich verantwoordt in de Tweede Kamer: “Het is onder mijn politieke verantwoordelijkheid gebeurd en daar loop ik niet voor weg” (Teeven geraakt door zelfmoord 2013). Het debat vindt plaats op 18 april 2013. Tijdens dit debat zal Teeven zijn excuses maken.

#### ***4.3.1 Analyse macro-niveau excuuspeech Fred Teeven***

Al in juni 2012 kwam de Russische activist Aleksandr Dolmatov in Nederland onder de aandacht van journalisten door zijn politieke asielaanvraag in Nederland. Er ontstond commotie, omdat Dolmatov een hoge functie zou bekleden binnen de wapen- en raketindustrie. Als ingenieur was hij wellicht op de hoogte van Russische staatsgeheimen (Russische activist pleegt zelfmoord 2013). Om die reden zou Dolmatov interessant zijn geweest voor de AIVD. Dolmatovs advocaat had zijn cliënt gewaarschuwd dat de AIVD hem zou kunnen benaderen. Dolmatov heeft nooit melding gemaakt van een bezoek van de AIVD, maar hij zou volgens zijn advocaat ‘van de ene dag op de andere veel zwijgzamer zijn geworden’ (Advocaat Dolmatov wil uitleg AIVD 2013). Een dag na de beschuldigingen van de advocaat jegens de AIVD laat minister Plasterk in een brief aan de Tweede Kamer weten dat er geen contact is geweest tussen de Nederlandse Inlichtingendienst AIVD en de Russische activist (Geen contact AIVD en Dolmatov 2013).

Nadat Dolmatov in januari zelfmoord pleegt duikt iedereen er bovenop: de media, onderzoeksteams en zelfs koningin Beatrix heeft haar mening klaar. Zij noemde de dood van Aleksandr Dolmatov een grote tragedie tijdens haar bezoek aan Rusland in januari 2013. In de periode rondom de zelfmoord van Dolmatov lag staatssecretaris Teeven al onder vuur door het vrijlaten van 111 tbs’ers wegens een vormfout. Vervolgens liggen alle acties van Teeven onder het vergrootglas van de media: in februari komt Teeven in het nieuws vanwege de nieuwe wet

die slachtoffers mee laat bepalen over de straf van de dader en in maart staat hij in de belangstelling vanwege de bezuinigingen in gevangenissen.

In april 2013 wordt de uitslag van het onafhankelijke onderzoek door de Inspectie Veiligheid en Justitie naar de dood van Dolmatov gepresenteerd in een rapport. In dezelfde maand legt president Poetin een staatbezoek af aan Nederland ter gelegenheid van de viering het vriendschapsjaar tussen Nederland en Rusland. Het onderzoek brengt aan het licht dat er door diverse organisaties in de vreemdelingenketen fouten zijn gemaakt. Abusievelijk is in het computersysteem INDiGO ingevoerd dat Dolmatov ‘verwijderbaar’ (uitzetbaar uit Nederland) zou zijn. Later blijkt dat dit vinkje in 300 gevallen abusievelijk is aangevinkt. Verder wordt bekend dat na een eerdere zelfmoordpoging van Dolmatov geen maatregelen zijn genomen en verpleegkundigen in het Rotterdamse uitzetcentrum daarover zelfs niet geïnformeerd zijn, waardoor deze niet besloten hem in een observatiecel te plaatsen. Volgens de Inspectie had Dolmatov niet in vreemdelingenbewaring gezet mogen worden en kreeg hij niet de juiste rechtsbijstand. In het debat dat volgt op het onderzoeksrapport wordt een motie van wantrouwen ingediend.

#### ***4.3.2 Analyse meso-niveau excuuspeech Fred Teeven***

Minister Teeven ligt onder vuur. Het debat op 18 april 2013 wil hij gebruiken om zich te verantwoorden over de dood van Aleksandr Dolmatov en de status van detentiecentra in Nederland. Het debat begint om 10.15 uur in de plenaire zaal van de Tweede Kamer. In de eerste termijn (10.15 – 12.33 uur) zijn de fractievoorzitters aan het woord geweest. In de tweede termijn (14.14 uur) is de beurt aan staatssecretaris Teeven. Tussen 14.14 en 17.23 uur wordt hij 101 keer geïnterrupteerd door fractievoorzitters van verschillende partijen. Hij beantwoordt vragen, legt verantwoording af, verklaart fouten en stelt verbeteringen voor. Het is een lang debat dat met tussenpauzes, duurt van 10.15 tot 22.47 uur (effectieve debattijd is zeven uur).

Tijdens het debat laat Teeven zijn emoties zien door deze onder woorden te brengen en op een ingetogen toon te spreken. Hij gebruikt eenvoudig te begrijpen woorden en past geen ingewikkelde zinsconstructies toe. In zijn reacties naar aanleiding van interrupties is zijn toon iets minder ingetogen, maar niet fel. Het debat eindigt met een motie van wantrouwen door SP, GroenLinks en de Partij voor de Dieren. Het CDA en de ChristenUnie steunen de motie, de rest van de Tweede Kamer niet. Teeven blijft aan als staatssecretaris.

#### ***4.3.3 Analyse micro-niveau excuuspeech Fred Teeven***

De context waarin Teeven zijn excuus maakt is benauwend te noemen. Juist daarom is het indrukwekkend dat Teevens excuus erg oprecht overkomt. Hij staat onder grote druk van verschillende partijen, hij wordt constant onderbroken en ondervraagd, zijn oprechtheid wordt ondermijnd en toch past hij – in verhouding met voorgaande politieke excuses – weinig



verantwoordelijkheidsontwijkende of -verkleinende taalhandelingen toe en veel beleefdheidsstrategieën.

Van de 1350 woorden die zijn speech telt, gebruikt Teeven er 251 om een verantwoordelijkheidsontwijking of –verkleining toe te passen. Daarvan zijn er 219 woorden gebruikt in de tweede categorie: de belediging. Dit is 87,3% van het totaal aantal woorden. De overige 32 woorden gebruikt Teeven voor ontwijkingen in de eerste categorie, waaronder vormen woordkeuze vallen.

		Aantal tags
2.1.1	Het bestaan van een affronterende actie ondermijnen of ontkennen.	8
2.2.1	Excuus aanbieden voor de resultaten, niet voor de inhoudelijke belediging.	1
2.2.2	Excuus aanbieden voor de stijl, niet voor de inhoudelijke actie.	-
2.2.3	Excuus aanbieden voor een deel, niet voor de totale inhoudelijke actie.	2
2.2.4	Excuus aanbieden waarin de inhoudelijke actie wordt vertroebeld:	5
2.2.4a	Het gebruik van een specifieke (abstracte) woordkeuze.	-
2.2.4b	Het gebruik van ombuigingstechnieken (metaforen, simili e.d.).	-
2.2.4c	Het inkorten en/of vergroten van de focus op geselecteerde aspecten.	1

Tabel 7: Weergave van het aantal keer dat staatssecretaris Teeven technieken in de tweede strategie toepast.

In onderstaande citaten worden manoeuvres van Teeven in de tweede strategie weergegeven.

[14:21] Voorzitter het openbaar ministerie is tot de conclusie gekomen dat de doodsoorzaak suïcide door verhangning betreft<sup>21</sup> [pauze] en het openbaar ministerie is ook tot de conclusie gekomen dat er op dit [<<nadruk] moment geen aanleiding is om een strafrechtelijk onderzoek in te stellen in relatie tot de dood van de heer Dolmatov<sup>22</sup>.

Met de uitspraak in tag 21 en 22 impliceert Teeven dat de overheid niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor een zelfmoord van een gevangene. Het is immers iets dat iemand zelf doet. In eerdere uitspraken heeft Teeven al aangegeven dat er beter opgelet had moeten worden, maar in deze uiting ontkent hij de betrokkenheid van de overheid bij de zelfmoord van Dolmatov. Ook het feit dat hij zegt dat er ‘geen aanleiding is om een strafrechtelijk onderzoek in te stellen’ geeft aan dat er geen dader aangewezen kan worden voor de gebeurtenis. Er moet echter worden opgemerkt dat bovenstaand citaat niet goed de toon weergeeft die Teeven in zijn

gehele toespraak aanhoudt. In het volgende citaat – tekst die Teeven uitspreekt voorafgaand aan bovenstaand citaat – is duidelijk te zien dat Teeven zijn verantwoordelijkheid neemt in gevallen waarin dat nodig is.

Voorzitter ik ben van mening dat in het domein van het menselijke en het maatschappelijk dat daarbij ook over schuld moet kunnen worden gesproken<sup>14</sup>. En het is om die reden dat ik ook naar de kamer ben gekomen om me te verantwoorden<sup>15</sup> [ $\ll$ nadruk], want ik denk dat de muur van verantwoording een muur van non-verantwoording – om het zo maar te zeggen – dat werkt asociaal [ $\ll$ nadruk] dat werkt escallerend [ $\ll$ nadruk] en dat prikkelt [ $\ll$ nadruk] tot verder juridisering<sup>16</sup>. En in die zin ben ik het heel erg eens met de uitspraak van de Ombudsman. [ehh] Maar aan de andere kant is het ook zo dat ik die juridisering niet [ $\ll$ nadruk] uit de weg ga als expliciet juridische aansprakelijkheid moet worden erkend<sup>17</sup>. En logisch is als je als overheid juridische aansprakelijkheid erkent voor de laatste fase, dan impliceert dat tegelijkertijd – en veel van uw leden hebben erover gesproken – dan accepteer je ook politieke verantwoordelijkheid<sup>18</sup>, want dat zit daar nog voor en dat heb ik ook gedaan en dat doe ik nog steeds<sup>19</sup>. [ehm] en dat is ook gewoon zo<sup>20</sup>.

Vreemd genoeg accepteert Teeven volgens bovenstaand citaat volledige verantwoordelijkheid. In dit citaat is in geen geval sprake van ontduiking, ontwijking of verkleining van Teevens verantwoordelijkheid. Hij zegt expliciet dat hij verantwoordelijkheid zal nemen en spreekt concreet over ‘schuld’ en ‘juridische aansprakelijkheid’ en betreft dit op zichzelf. Het lijkt in dit opzicht op het toepassen van de beleefdheidsstrategie direct en zonder omhaal. Dit houdt in dat de spreker direct zegt hoe de verhoudingen in de situatie verdeeld zijn, waarbij hij aangeeft dat hij in de min staat en de ander in de plus (R10). Hiermee vermijdt de spreker tegelijk een verschil van mening (S6). Ook de beleefdheidsstrategie ‘toon achting (R5)’ wordt door Teeven toegepast in de richting van de familie van Dolmatov:

[14:14] Als u mij toestaat zou ik dit debat ook willen aangrijpen om publiekelijk mijn verontschuldiging te bieden aan de familie en de vrienden van Alexander Dolmatov<sup>1</sup>. Voor hun is zijn dood een groot persoonlijk drama<sup>2</sup>, en die excuses die geef ik ook bij deze en die zijn gemeend<sup>3</sup> [ $\ll$ nadruk].

Door achting te tonen (R5) zet Teeven enerzijds de familie van Dolmatov op een voetstuk en anderzijds vernedert hij zichzelf. Dit is opmerkelijk omdat de sociale afstand – omdat het hier gaat om een openbaar excuus – in dit geval groot is én omdat Teeven in ‘machtspositie’ hoger staat dan de ‘burgerfamilie’ van Dolmatov. Teeven toont zich door beleefdheidsstrategie R5

ondergeschikt, waardoor zijn excuus oprechter en geloofwaardiger wordt. Door woorden te gebruiken als ‘groot persoonlijke drama’ en ‘die zijn gemeend’ geeft Teeven aan dat hij het vreselijk vindt wat er gebeurd is. Deze woorden zet hij kracht bij door zijn emoties te laten zien in het vervolg van zijn toespraak:

Bij die gelegenheid zijn ook nogmaals de condoleances [<< rommelig uitgesproken] van de zijde van de Nederlandse regering overgebracht [<< nadruk]. En ik kan u wel zeggen dat ik heb een terugkoppeling gekregen van die reactie en dat heeft buitengewoon veel indruk op mij gemaakt<sub>5</sub> [<< spreek trager]. [haalt diep adem] [eehhm] [moment stil] in de brief die ik aan de kamer heb ik aangegeven dat vanuit de Nederlandse ambassade in Rusland ook contact is onderhouden met de moeder van de heer Dolmatov (...)

De reactie van de moeder van Aleksander Dolmatov heeft ‘buitengewoon veel indruk’ op Teeven gemaakt. Ook het feit dat hij trager spreekt, diep adem haalt, stottert en een moment stilte laat vallen geeft blijk van persoonlijke betrokkenheid. Deze persoonlijke benadering had Teeven niet hoeven toevoegen, maar door dit wel te doen laat hij zien dat hij geraakt is door het incident en de sporen die het nalaat bij familie. Hij zegt meerdere keren dat hij hiervoor zijn verantwoordelijkheid neemt, zoals we zagen in voorgaand citaat (tag 14-20) en zoals wordt weergegeven in het volgende citaat.

[14:17] Voorzitter [ehhm] vele leden van [eh] uw kamer hebben al opgemerkt [<<nadruk] dat als – de heer van der Staaij zei dat ook heel treffend – de overheid de zorg heeft voor een jonge man in de kracht van zijn leven die zich in vreemdelingenbewaring bevindt, dan weegt die zorgplicht ook zwaar<sub>6</sub>. [korte stilte] Dat is niet alleen in deze zaak zo [<<nadruk] maar dat is ook andere [<<nadruk] zaken in het verleden zo geweest en ook van de zijde van eerdere regeringen is dat ook op deze plaats gezegd [<<nadruk]. (...) En dat temeer leidt er dan toe dat je dan uiterste zorgvuldigheid – op dat moment – al in acht moet nemen<sub>9</sub>. En laat ik daarover helder zijn, in deze zaak, in deze casus, in dit gebeuren, deze trieste gebeurtenis is daarvan geen sprake geweest<sub>10</sub>. [ehm] En als iemand rechtstreeks aan de zorgen van overheid is toevertrouwd dan zijn dat soort onzorgvuldigheden zijn onacceptabel<sub>11</sub> [<<nadruk].

Ten eerste zet Teeven de trend voort om zijn emoties te laten zien, hij spreekt lovend over Dolmatov – over wie eerst nog getwijfeld werd of hij een Russische spion zou zijn – als ‘een jonge man in de kracht van zijn leven’. Een regelrechte tranentrekker. Vervolgens geeft Teeven door zijn uitingen in tag 10 en 11, door middel van beleefdheidsstrategieën (R10) duidelijk aan

dat hij (als staatssecretaris van Veiligheid en Justitie) in de min staat en Dolmatov en zijn familie in de plus. Toch probeert hij in de geciteerde vijf gevallen de inhoudelijke actie te vertroebelen (strategie 2.2.4):

Staatssecretaris Teeven: Nu begrijp ik wat mevrouw Thieme bedoelt. Ja, dat verdeelt ons echt. Ik vind niet dat er zo veel structureel mis is<sup>32</sup>. Er zijn zaken die verbeterd moeten worden, er zijn zaken die structureel mis zijn – daar ben ik in antwoord op de heer Schouw op ingegaan – maar als mevrouw Thieme zegt dat de structurele zorg structureel mis is, dan herken ik dat niet<sup>33</sup>. (...) Laten we wel wezen: in beleid is beschreven wat medewerkers moeten doen, er is tot vier cijfers achter de komma beschreven wat je moet doen als iemand in de avond binnenkomt. Als dat vervolgens niet wordt gedaan, dan is dat diepe tragiek, maar dan is dat geen structuurfout. Dat zijn incidentele fouten, in dit concrete geval in de uitvoering<sup>34</sup>. Juist in de medische zorg is hier sprake van een tragisch incident<sup>35</sup>. Maar het is geen structurele fout<sup>36</sup>. Daarover verschillen we van mening. Dat betekent vervolgens niet dat ik ongevoelig ben voor wat er is gebeurd<sup>37</sup>.

Teeven benadrukt hier dat het niet om een structurele fout in het systeem van de zorg gaat. Het gaat volgens hem om een incident en niet om een structurele fout. Hiermee reduceert hij zijn eigen verantwoordelijkheid voor het ‘delict’, en legt hij deze indirect bij een andere instantie. Met zijn systeem is niks mis, het gaat om incidentele fouten van mensen. Teeven voegt daar tot slot aan toe dat hij niet ongevoelig is voor wat er is gebeurd, waarmee hij de aandacht eigenlijk afleidt van het ‘delict’.

Ondanks de gevoelige positie die de staatssecretaris inneemt wordt zijn excuus niet door iedereen meteen geaccepteerd. Mevrouw Thieme beweert dat Teeven zijn excuus louter voor de Bühne aanbiedt en helemaal niet geïnteresseerd is in wat er gebeurd is met Dolmatov. Teeven verweert zich door beleefdheidsstrategieën in te zetten:

[15:55] Ja voorzitter, ik zeg geen sorry voor de Bühne, want ik heb het er oprecht moeilijk mee<sup>23</sup>. Ik heb volgens mij al aangegeven dat wij als overheid echt [ $\ll$ nadruk] moeten zorgen voor iemand die van zijn vrijheid wordt beroofd, die aan de zorg van de overheid is toevertrouwd<sup>24</sup> – wat dhr. Van der Staaij ook zei in het eerste termijn. Ik ben mij er heel [ $\ll$ nadruk] wel van bewust dat je daar goed voor moet zorgen<sup>25</sup>. Als zo iemand dan ook nog eens onterecht [ $\ll$ nadruk] zonder juridische titel in die vreemdelingendetentie blijkt te zitten, dan is dat geen makkelijk moment<sup>26</sup> Voorzitter. Dan is dat ook voor een staatssecretaris die - laat ik het dan maar zeggen - naar het oordeel van een gedeelte van de Kamer een hard vreemdelingenbeleid voorstaat, is dat buitengewoon, buitengewoon [ $\ll$ nadruk] tragisch<sup>27</sup>. Het is niet voor mij tragisch, het is tragisch wat er gebeurd is<sup>28</sup>. En ik heb

het daar oprecht [ $\ll$ nadruk] heel moeilijk mee. Dat is echt iets wat je niet in je kouwe kleren gaat zitten<sup>29</sup>. Ik zeg dat niet voor de bühne<sup>30</sup>.

In bovenstaand citaat manoeuvreert Teeven heel slim. Hij toont zich opnieuw gevoelig, hij is direct in zijn bewoording en toont persoonlijke betrokkenheid bij de beledigde partij. De persoonlijke betrokkenheid van Teeven kan worden ondergebracht in beleefdheidsstrategie ‘bevestig of veronderstel je kennis van en zorg voor de behoeften van je gesprekspartner (S9)’ en beleefdheidsstrategie ‘wees direct, geef ook expliciet aan dat je in de min staat of de ander in de plus (R10)’. Teeven geeft een argument voor zijn betrokkenheid bij de beledigde partij (S9 en R10): de zorg die de overheid per definitie heeft voor een delinquent. Waarmee hij de verantwoordelijkheid zelf niet ontduikt – hij is namelijk ook onderdeel van ‘de overheid’ – maar waardoor hij zich wel kan verschuilen achter deze algemene aanduiding. Dit voorval is gecategoriseerd onder strategie twee van het analysemodel, maar zou evengoed onder strategie vier gecategoriseerd kunnen worden. In dit geval abstraheert de belediger, staatssecretaris Teeven, zich. Overigens weet Teeven zich in dit citaat weer tot het gevoel te wenden: hij toont nogmaals aan dat hij in de min staat en de familie van Dolmatov en de Kamerleden die hem aanvallen in de plus (R10): ‘het is niet voor mij tragisch, het is tragisch wat er gebeurd is’.

Opmerkelijk is dat er naast bovenstaand voorbeeld geen tags zijn in strategie drie en vier. Dit zou verklaard kunnen worden door het standpunt dat Teeven inneemt, waarbij hij zich betrokken toont bij de beledigde partij (S9 en R10). Gedurende zijn hele speech neemt hij – of zegt hij dat hij – dat hij verantwoordelijkheid zal nemen als dat nodig is (strategie vier).

In de speech handhaaft Teeven een prettige balans tussen beleefdheid en het ontwijken/verkleinen van verantwoordelijkheid. Als luisteraar heb je het gevoel dat hij oprecht is, omdat hij zich betrokken toont jegens de beledigde partij en volledig zijn verantwoordelijkheid neemt. Ook de cijfers benadrukken de beleefdheid van Teeven. Van de 1350 woorden die de speech van Teeven telt worden er 251 gebruikt om ontwijingstechnieken te gebruiken (18,6%). Het aantal woorden dat wordt ingezet voor beleefdheidsstrategieën is 442 (32,7%).

#### **4.4 Conclusie excuustoespraken politici**

In de volgende sectie van dit hoofdstuk worden de voorafgaande analyses tegenover elkaar gezet. Allereerst wordt een overzicht verschaft van de belangrijkste verschillen tussen de excuustoespraken. Vervolgens wordt ingegaan op de overeenkomsten en de mate waarin deze overeenkomsten te wijten zijn aan macro-, meso- of micro-factoren.

Een opvallend verschil tussen de drie excuusspeeches van politici is de betrokkenheid (S9 en R10). Zowel Rutte en Timmermans als Teeven tonen zich betrokken bij de situatie. Echter is de benadering van de situatie in alle drie de gevallen verschillend. Rutte komt in zijn speech met

veel argumenten die zijn eerste keuze voor de inkomensafhankelijke zorgpremie moeten rechtvaardigen. Hiermee toont hij zich weliswaar betrokken (de argumenten geven weer dat hij zich inleeft in de situatie), maar niet bij de beledigde partij maar bij de beledigende partij. Ook toont hij zich op het einde van zijn speech nog persoonlijk betrokken bij zijn eigen (eerste) standpunt:

“Als je gaat optellen wat er tussen 2010 en 2017, dus in zeven jaar tijd, wordt omgebogen in Nederland praten we over een bedrag van zesenvetig miljard euro. Dat is ruim tienduizend euro voor een gezin met twee kinderen<sup>17</sup>. En als je die bedragen ziet dan zal iedereen begrijpen<sup>18</sup> dat waar de overheid<sup>19</sup> vooral ook een schild voor de zwakkeren is<sup>20</sup>, voor de mensen met een lager inkomen, het onvermijdelijk is, dat als je dat soort grote bedragen als overheid<sup>21</sup> aan het ombuigen bent, dat het van belang is om tegelijkertijd de ijslaag onder de mensen met een lager inkomen te versterken<sup>22</sup>.”

Hiermee probeert Rutte nogmaals aan te tonen dat zijn eerste idee voor de zorgpremie zo slecht nog niet was en lijkt hij nog niet zo goed te begrijpen waarom er zoveel mensen over deze beslissing vallen. Hij toont zich niet betrokken bij de mensen die door deze maatregel zouden worden getroffen.

Ook minister Timmermans toont zich persoonlijk betrokken. Dit blijkt uit de uitingen waarmee hij de Nederlandse agenten in bescherming neemt. Het gaat in dit geval niet om een beleefdheidsstrategie, omdat Timmermans geen beleefdheidsstrategie toepast maar een positieve beoordeling uitspreekt over de beslissingen van de agenten (de beledigers). Ook Timmermans toont dus betrokkenheid, maar slechts betrokkenheid bij de beledigende partij (Nederland) en niet bij de beledigde partij: Rusland. Dit valt op doordat Timmermans in zijn verklaring meerdere malen de beslissing van de agenten positief beoordeelt. Het is opmerkelijk dat Timmermans persoonlijk begrip uitspreekt voor de acties van de betrokken agenten. Deze bescherming wordt versterkt door het beperken van de schadelijke aard van de actie, bijvoorbeeld door het handelen van de agenten ‘professioneel’ te noemen. Opmerkelijk omdat dit niet de excuus ontvangende partij is.

En (eh) dan zal de discussie tussen ons en de Russen weer op dat punt (eh) weer worden voortgezet; maar ik wil graag benadrukken dat ik persoonlijk begrip heb voor de wijze waarop de politie (eh) (‘professionaal’) professioneel is opgetreden<sup>13</sup>.

Het excuus van Timmermans doet hierdoor af in beleefdheid<sub>1</sub> vanuit het oogpunt van de ontvanger. Het is immers niet beleefd<sub>1</sub> om je excuus te maken, maar tegelijkertijd groot begrip te tonen voor de belediger.

Staatsecretaris Teeven daarentegen staat onder grote druk van verschillende partijen, hij wordt constant onderbroken en ondervraagd, zijn oprechtheid wordt ondermijnd en toch past hij – in verhouding met voorgaande politieke excuses – weinig verantwoordelijkheidsontwijkende of -verkleinende taalhandelingen toe. Tevens toont Teeven zich steeds emotioneel als het over het delict gaat en is hij direct in zijn bewoording. Bovenal toont hij persoonlijke betrokkenheid bij de beledigde partij. Iets wat Rutte en Timmermans in hun speeches anders aanpakken. Teeven geeft argumenten voor zijn betrokkenheid en zijn verantwoordelijkheid bij het delict. Opmerkelijk is dat er in de speech van Teeven geen tags zijn in strategie drie en vier. Dit zou verklaard kunnen worden door het standpunt dat Teeven inneemt, waarbij hij zich betrokken toont bij de beledigde partij. Gedurende zijn hele speech neemt hij – of zegt hij – dat hij verantwoordelijkheid zal nemen als dat nodig is (strategie vier).

Aantal woorden	Rutte	Timmermans	Teeven
Woorden	455	1219	1350
Woorden voor ontwijkingen	251 (55,1%)	516 (42%)	251 (18,6%)
Woorden strategie 'delict' (2)	208 (45,7% van speech) (82,8% van ontwijkingen)	203 (16,6% van speech) (39% van ontwijkingen)	219 (16,2% van speech) (87,3% van ontwijkingen)
Woorden strategie 'beledigde' (3)	23 (5,1% van speech) (9,2% van ontwijkingen)	-	-
Woorden strategie 'belediger' (4)	41 (9,1% van speech) (16,3% van ontwijkingen)	210 (17,2% van speech) (40% van ontwijkingen)	-
Woorden beleefdheidsstrategieën	4 (0,87% van speech)	-	442 (32,7% van speech)

Tabel 8: Weergave van het aantal woorden met betrekking op gebruikte ontwijgings- en beleefdheidsstrategieën bij politici.

Een tweede verschil is zichtbaar in het gebruik van beleefdheidsstrategieën. Waar Teeven dit veelvuldig doet: 32,7% van de woorden van zijn speech zet hij in om beleefdheidsstrategieën te uiten, gebruikt Rutte hiervoor maar vier woorden en zet Timmermans geen enkele beleefdheidsstrategie in.

Een belangrijke kanttekening – en tevens overeenkomst – bij de speeches van zowel Teeven als Rutte en Timmermans is het gebruik van overkoepelende termen zoals: 'we', 'de overheid', 'het kabinet' en 'Nederland'. In het volgende citaat van Teeven gebruikt hij 'de overheid', maar ontduikt hij de verantwoordelijkheid niet doordat hij zich steeds betrokken blijft tonen bij de beledigde partij. Teeven toont zich als onderdeel van 'de overheid'.

Voorzitter [ehhm] vele leden van [eh] uw kamer hebben al opgemerkt [ $\ll$ nadruk] dat al – de heer van der Staaij zei dat ook heel treffend dat als – de overheid de zorg heeft voor een jonge man in de kracht van zijn leven die zich in vreemdelingenbewaring bevindt, dan weegt die zorgplicht ook zwaar<sup>6</sup>.

Toch kan het gebruik van veralgemeniserende en abstraherende termen ook negatief uitpakken. Dit gebeurt meerdere malen in de speeches van Rutte, waarin hij het saamhorigheidsgevoel tussen de partijen laten weerklinken in zijn speech. Het gebruik van het ‘wij’ van Rutte duidt op een gezamenlijk doel. Zo lijkt de aanpassing van het regeerakkoord een gezamenlijke beslissing, terwijl Rutte eigenlijk gedwongen wordt door zijn achterban om de verandering door te voeren.

Ook Timmermans beperkt door het gebruik van abstracte termen zijn excuus tot een excuus aan de internationale gemeenschap, met een relatief kleine focus op de inhoudelijke kwestie.

Ik heb te maken met (eh) de internationale verdragen zoals ze zijn<sup>27</sup>; (teug adem<sup>28</sup>) en Nederland is een land dat (eh) het internationaal recht heel hoog in het vaandel heeft<sup>29</sup> <sup>30</sup>. Den Haag is de hoofdstad van het internationaal recht, dus wij houden ( $\ll$ -nadruk) ons aan het internationaal recht<sup>31</sup> <sup>32</sup>, ook als dat af en toe met enig tandenknarsen is<sup>33</sup>.

In plaats van bij de politie wordt de verantwoordelijkheid bij het grotere en abstractere ‘Nederland’ gelegd. Verder wordt Nederland in bescherming genomen door het excuus als een aan een verdrag gebonden formaliteit te presenteren, en niet als een direct resultaat van de besproken diplomatieke kwestie.

Concluderend kan worden gesteld dat het gebruik van beleefdheidsstrategieën een openbaar excuus van een politici niet per definitie beleefder maakt, zoals in het geval van premier Rutte. Echter, kán het gebruik van beleefdheidsstrategieën wel leiden tot een beleefder politiek openbaar excuus, zoals in het geval van staatssecretaris Teeven. Hierbij moet worden opgemerkt dat voornamelijk beleefdheidsstrategie S9 en R10 lijken te leiden tot een beleefder excuus, waar dat niet geldt voor de gebruikte beleefdheidsstrategieën S5, S6, S7 en S13. Tevens kan worden vastgesteld dat wanneer geen beleefdheidsstrategieën worden gebruikt – zoals in de speech van minister Timmermans – er geen uitspraak kan worden over de invloed van beleefdheidsstrategieën op het openbare excuus. Overigens dient hierbij te worden opgemerkt dat beleefdheidsstrategieën een taalhandeling nooit geheel beleefd<sub>1</sub> kunnen maken, maar wel beleefder<sub>1</sub> kunnen doen overkomen. Tot slot dient rekening te worden gehouden met het gebruik van ontwijkstechnieken. In de politieke openbare excuses lijkt het erop dat een



balans tussen ontwijkings technieken en beleefdheidsstrategieën het meest beleefde excuus oplevert (Teeven).

## **5. Onderzoekresultaten excuustoespraken dienstverleners**

In dit hoofdstuk komen de excuustoespraken van ING directeur Jan Hommen (2012), NS en ProRail directeuren Ingrid Thijssen en Paul Dirix (2012) en BlackBerry directeur Stephan Bates (2011) aan bod. Allereerst zal een analyse van Hommens excuustoespraak op drie analytische niveaus gegeven worden, gevolgd door een analyse van de verklaringen van Thijssen en Dirix en tot slot Bates. Vervolgens zullen deze drie analyses met elkaar vergeleken worden. Bij de vergelijking worden mogelijke verbanden en opvallende verschillen en overeenkomsten in relatie tot de theorie onderzocht.

### **5.1 Analyse excuuspeech Jan Hommen (ING)**

‘Storing treft internetbankieren ING’ kopt de nieuwswebsite Nu.nl op 4 januari 2012. Vanwege een netwerkstoring was internetbankieren en het gebruik van iDEAL niet mogelijk. Dezelfde avond wordt het probleem opgelost en is internetbankieren weer mogelijk. Amper twee weken later op dinsdag 24 januari 2012 kopt NOS: ‘ING kampt met internetstoringen’. Al vanaf de voorafgaande zondag konden mensen opnieuw niet internetbankieren of internetaankopen doen via iDEAL. De verwachting is dan dat de storing de volgende dag verholpen zal zijn (ING kampt met internetstoringen 2012). Weer twee weken later is voor de derde keer raak, op 7 februari 2012 kunnen klanten van ING opnieuw niet bij hun geld. De oorzaak van de storing is op het moment van bekendmaking nog onbekend, maar volgens de bank staat deze storing op zichzelf en is er geen verband met de storingen van twee weken eerder (de tweede storing). Op 9 februari 2012 ziet ING CEO Jan Hommen zich genoodzaakt zijn excuses te maken (Excuses van ING-topman 2012).

#### **5.1.1 Analyse macro-niveau excuuspeech Jan Hommen (ING)**

Vanaf de eerste storing in januari wordt er gefluisterd dat de ING met verouderde soft- en hardware werkt. Een bewering die Hommen in zijn betoog ontkent, maar die particulieren en (web)winkeliers bezighoudt. De detailhandel klaagt over ‘miljoenschade’ en uit begin februari twijfel over de betrouwbaarheid van de Nederlandse betalingssystemen. Niet alleen ING is begin 2012 de dupe van internetstoringen en problemen met het betalingssysteem, ook de Rabobank kampt begin februari met storingen. De publieke opinie is het zat. Er wordt zelfs gesproken over het opsplitsen van banken, waarbij retailbanken de particulieren bedienen en zakenbanken zorg dragen voor valuta, risicodragende zaken. Toch lijkt dit volgens experts niet verstandig: het systeem zoals het bestaat is goed, maar het moet wel werken. Die belofte legt Hommen dan ook af tijdens zijn excuus op 9 februari 2012.

### 5.1.2 Analyse meso-niveau excuusspeech Jan Hommen (ING)

De publieke opinie staat dus op haar achterste poten, er moet wat gedaan worden om storingen bij banken in de toekomst te voorkomen. De druk op de schouders van CEO Hommen is groot. Hij verschijnt voor de camera van een journalist van de NOS in de hal van een bedrijfsgebouw, met op de achtergrond reclamedoeken van ING. Hommen maakt een wat zenuwachtige indruk: tijdens zijn speech stottert hij af en toe en wipt hij op zijn tenen heen en weer waardoor de kijker zijn bovenlichaam op en neer voor de camera ziet bewegen. De kijker ziet alleen het gezicht en de schouders van Hommen, eventuele handgebaren zijn niet zichtbaar.

De spreesituatie van Hommen wordt gestuurd door een verslaggever. Eerst is Hommen zelf aan het woord en daarna stelt de verslaggever van NOS twee kritische vragen waarop Hommen antwoord geeft. Er volgt een enigszins abrupte slotlinea, waarin Hommen de geruchten over de kwaliteit van de software van ING naar het rijk der fabelen verwijst en de kernwaarden van ING propageert. Bij het interview is geen publiek aanwezig.

### 5.1.3 Analyse micro-niveau excuusspeech Jan Hommen (ING)

De nerveuze indruk die Hommen wekt tijdens zijn toelichting op de gebeurtenissen rondom de storingen bij internetbankieren van ING is, behalve in zijn gedrag ook in zijn woordkeuze terug te zien. Hommen maakt veel gebruik van vervagende woorden, waardoor de aard van de ‘belediging’ vertroebeld wordt. Van de 267 woorden die deze speech telt worden er 85 (32%) gebruikt om ontwijkings- of verkleiningstechnieken toe te passen. Bij 90% (77 woorden) van de 85 woorden is sprake van het gebruik van strategie twee: het ontwijken en/of verkleinen van de verantwoordelijkheid met betrekking op de belediging.

		Aantal tags
2.1.1	Het bestaan van een affronterende actie ondermijnen of ontkennen.	2
2.2.1	Excuus aanbieden voor de resultaten, niet voor de inhoudelijke belediging.	1
2.2.2	Excuus aanbieden voor de stijl, niet voor de inhoudelijke actie.	-
2.2.3	Excuus aanbieden voor een deel, niet voor de totale inhoudelijke actie.	-
2.2.4	Excuus aanbieden waarin de inhoudelijke actie wordt vertroebeld:	-
2.2.4a	Het gebruik van een specifieke (abstracte) woordkeuze.	6
2.2.4b	Het gebruik van ombuigingstechnieken (metaforen, simili e.d.).	2
2.2.4c	Het inkorten en/of vergroten van de focus op geselecteerde aspecten.	3

Tabel 9: Weergave van het aantal keer dat Jan Hommen (ING) technieken in de tweede strategie toepast.

Opvallend is dat Hommen dus wel zijn excuus maakt, maar dit met vervagende woorden doet. Dat blijkt uit het feit dat er vooral tags zijn in de subcategorieën 2.2.4, waarin de keuze voor woorden relevant is. Dit doet Hommen bijvoorbeeld in het volgende citaat:

*[interviewer: u zegt persoonlijke fouten zijn gemaakt, betekent dat ook dat daar consequenties uit getrokken worden, gaan mensen op straat gezet worden daardoor?]*

Nou dat [uh] kijk iedereen maakt wel eens een keer een fout<sub>14</sub> dat heeft niet onmiddellijk consequenties maar het mag niet gebeuren menselijke fouten moeten ook worden geëlimineerd.

In het onderstreepte stuk in bovenstaand citaat ‘iedereen maakt wel eens een fout’ veralgemeniseerd Hommen het ‘delict’ en houdt hij de hand boven het hoofd van de medewerker(s) die een fout hebben gemaakt. Met deze uitspraak stelt hij de gevolgen van de menselijke fout veel kleiner voor dan ze zijn. Ik kan me zo voorstellen dat ‘iedereen maakt wel eens een keer een fout’ eerder wordt uitgesproken tegen een kind dat een verfpot omstoot, dan tegen een volwassen medewerker die – volgens detailhandel – een miljoenschade heeft veroorzaakt. Het lijkt dus alsof Hommen hier understatement gebruikt om zijn verantwoordelijkheid voor het delict te verkleinen.

Vervolgens gebruikt Hommen in onderstaand citaat bij tag 15 spreektaal die niet in de toon van zijn betoog past: ‘sloegen nergens op’. Daarna verwijst hij naar het ‘delict’ met ‘het’, ‘incidentele problemen’ en ‘die’. In de hele slotlinea wordt het woord ‘storing’ niet een keer genoemd. Dit zou verklaard kunnen worden doordat de interviewer het woord ‘internetbankieren’ al heeft genoemd. Overigens gaat Hommen, behalve ‘sloegen nergens op’ niet in op de vraag over het achterstallig onderhouden systeem.

*[interviewer: er werd ook gezegd, misschien is het hele systeem van internetbankieren bij ING wel achterstallig [uh] slecht onderhouden [uh] gebrekkig te kort schietend.]*

Ja, [uh] ik heb allerlei verklaringen gezien die waren.. sloegen nergens op<sub>15</sub> het<sub>16</sub> waren incidentele problemen<sub>17</sub> en die<sub>18</sub> zijn opgelost dus ik hoop dat we<sub>19</sub> nu kunnen zeggen [uh] ING gaat weer verder zoals et [uhh] in in het verleden geweest is met goede dienstverlening en [adempauze] ja daar moeten wij voor staan, de klant staat centraal bij ING.

Hommen past het gebruik van understatements vaker toe, zoals in onderstaand citaat:

Ja, we<sub>1</sub> hebben een paar hele ongelukkige weken<sub>2</sub> achter de rug en ik [uh] ook een aantal [uh] ervaringen daar op gedaan die[uh] buitengewoon onplezierig zijn voor klanten maar ook voor onze interne bedrijfsvoering<sub>3</sub>, [adempauze] ik moet<sub>4</sub> de klanten mijn excuses aanbieden dit dit<sub>5</sub> mag niet gebeuren en we<sub>6</sub> nemen ook iedere maatregel om te zorgen dat het niet verder kan gebeuren<sub>7</sub> (...)

Eigenlijk zou je kunnen zeggen dat de openingsalinea van Hommen redelijke mate van onbeleefdheid<sub>1</sub> bevat. Ten eerste zegt hij ‘we’ hebben ‘ongelukkige weken gehad’, terwijl de detailhandel en de consument eigenlijk meer last hebben gehad van het probleem dan ING zelf. Bovendien is ‘ongelukkige weken’ opnieuw een understatement. Ten tweede vervolgt Hommen met dat het ‘onplezierig’ – opnieuw een understatement – is voor klanten, maar óók voor ‘onze interne bedrijfsvoering’. Deze zin zou je onbeleefd<sub>1</sub> kunnen noemen omdat Hommen eigenlijk meer medelijden toont voor ING en de interne bedrijfsvoering dan voor de detailhandel en de consument. Ten derde drukt hij zich op zijn zachts gezegd ongelukkig uit door bij tag 4 te zeggen dat hij zijn excuus ‘moet’ aanbieden. Hiermee suggereert hij bijna dat hij het éígenlijk niet wil, maar dat hij moet. Tot slot probeert Hommen door de focus te verleggen naar de oplossing, maatregelen en beloftes waardoor storingen niet meer kunnen voorkomen, zodat het interview wordt weggeleid van de gemaakte fouten. Dit is ook zichtbaar op momenten dat Hommen ontwijkings- en verkleiningstechnieken gebruikt om de belediger (ING) te abstraheren van het ‘delict’ (strategie 4).

		Aantal tags
4.1.1	Verantwoordelijkheid van de belediger ondermijnen of ontkennen	2
4.2.1	De belediger abstraheren of ontwijken	6

Tabel 10: Weergave van het aantal keer dat Jan Hommen technieken in de vierde strategie toepast.

De vierde strategie is gebruikt in 15% (13 woorden) van de 85 woorden die worden gebruikt om ontwijkings- over verkleiningstechnieken toe te passen, zoals tag 10 en 11 in onderstaand citaat:

(...) er zijn een paar ongelukkige dingen gebeurd<sub>8</sub> [uh] wat menselijke fouten gemaakt<sub>9</sub> in twee gevallen in één geval was het een samenloop van een aantal software en hardware problemen bij elkaar dat is opgelost en ik hoop dat we<sub>10</sub> dus nu kunnen zeggen [0:36] de dienstverlening die we<sub>11</sub> al die jaren heel goed gedaan hebben<sub>12</sub> is weer terug naar het niveau zoals klanten dat mogen verwachten de ING<sub>13</sub>.

Van de zes tags die onder strategie ‘belediger’ vallen in de speech van Hommen, bevatten er vijf het persoonlijke voornaamwoord ‘we’. Door ‘we’ te gebruiken in plaats van ‘ik’ of (functie)namen van verantwoordelijken, schuift Hommen een deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingen door naar zijn collega’s en de directie. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren. In één tag (tag 9) zegt Hommen ‘er zijn wat menselijke fouten gemaakt’, daarmee creëert hij afstand tussen degene die daadwerkelijk verantwoordelijk gehouden kan worden voor de menselijke fouten en zichzelf.

De speech van Hommen lijkt een ‘moetje’. Er is te veel mis gegaan in de afgelopen periode om erover te blijven zwijgen, dus moet er een excuus komen. De ontwijkende woordkeuzes en het niet benoemen van de daadwerkelijke slachtoffers – en het zelf optreden als slachtoffer – lijken geen juiste strategie bij het maken van een excuus en geven blijk van een slordige voorbereiding. Een slachtoffer, in dit geval de detailhandel en de consument, moet zich begrepen voelen. In de theorie is betoogd dat de ‘remedie’ drie sub-componenten moet bevatten die essentieel zijn om een excuus als daadwerkelijk (oprecht) excuus te kunnen zien. Ten eerst moet de ‘belediger’ (maar niet perse de ‘beledigde’) het ‘delict’ als zodanig herkennen. Zonder de herkenning van het ‘delict’ kan er geen excuus plaatsvinden. Hommen erkent dat er problemen zijn geweest, maar past in deze categorie erg veel ontwijkings- en verkleiningstechnieken toe. Ten tweede moet er een vorm van acceptatie van verantwoordelijkheid zijn aan de kant van de ‘belediger’, expliciet of impliciet begrepen. Ook dit sub-component probeert Hommen zo veel mogelijk te ontwijken. Tot slot moet een excuus een vorm van spijtbetuiging bevatten (van de ‘belediger’). Ook hier schiet het excuus van Hommen tekort omdat hij de suggestie wekt dat zijn excuus ‘moet’, terwijl er zelf eigenlijk niet achter staat.

Op basis van de analyse kan worden gesteld dat het excuus van Hommen niet beleefd<sub>1</sub> is. Hierbij dient te worden opgemerkt dat Hommen hiervoor ook niet zijn best doet, wat al blijkt uit de suggestie dat zijn excuus ‘moet’, maar ook uit het feit dat hij geen enkele beleefdheidsstrategie in zijn speech toepast.

## **5.2 Analyse excuuspeech Ingrid Thijssen en Paul Dirix (NS en ProRail)**

De NS en ProRail kampen in maart 2012 meerdere keren met storingen. Op woensdag 7 maart zijn het de digitale borden op treinstations die de hele ochtend niet functioneren. De borden op de perrons en in de hallen geven geen of onjuiste informatie weer (NS-storing digitale borden voorbij 2012). Ongeveer twee weken later gaat het opnieuw mis. Een sein- en wisselstoring op Amsterdam Centraal legt op 22 maart tussen 4.00 en 9.00 uur het volledige treinverkeer plat. Het treinverkeer wordt midden in de ochtendspits hervat, maar dat gaat langzaam. De inzet van bussen wordt door de NS stilgehouden, om een te grote toestroom van reizigers te voorkomen

(NS en ProRail bieden excuses aan 2012). Vanaf 12.00 uur die middag rijdt het grootste gedeelte van de treinen weer volgens de dienstregeling. Sommige treinen die normaal gesproken functioneren als sneltrein of intercity maken meer stops dan gewoonlijk om reizigers die op kleinere stations gestrand zijn mee te nemen (NS: grootste deel treinen rijdt nu 2012). Zowel de directeur van NS-reizigers Ingrid Thijssen als directeur Operatie, Paul Dirix, van spoorbeheerder ProRail betreuren het dat het vanochtend mis is gegaan op het spoor in de Randstad en bieden daarom hun excuses aan.

### ***5.2.1 Analyse macro-niveau excuuspeech Ingrid Thijssen en Paul Dirix (NS en ProRail)***

Begin 2012 zijn het roerige tijden voor de Nederlandse Spoorwegen en ProRail. Binnen een week komen de bedrijven diverse malen negatief in het nieuws. Ten eerste via minister Schultz, zij moet zich op 6 maart 2012 in de Tweede Kamer verantwoorden over het bagatelliseren van de problemen rondom wisselstoringen door winterweer begin februari van dat jaar. De Kamer is 'not amused'. Ten tweede vanwege de storing van de digitale borden op 7 maart. En tot slot krijgen NS en ProRail aan het einde van die week (op vrijdag 9 maart) boetes gepresenteerd omdat zij zich niet aan de prestatieafspraken hebben gehouden.

### ***5.2.2 Analyse meso-niveau excuuspeech Ingrid Thijssen en Paul Dirix (NS en ProRail)***

Tijdens de opname van het nieuwsitem waarin Thijssen en Dirix hun excuses maken staan zij op een soort 'brug' boven een kantoor/communicatiecentrum. Een rustige achtergrond waar in de verte wat mensen aan het werk zijn, ook hangt er een groot – enigszins industrieel – 'informatiebord' achter de sprekers. Als kijken weten wij niet of er een journalist aanwezig is die vragen stelt, we horen de vragen in ieder geval niet op de film. Toch wijst de manier van spreken van Thijssen en Dirix erop dat zij vragen beantwoorden. Dit valt op doordat zij de vraag in hun antwoord herhalen. Thijssen en Dirix spreken op een goede toonhoogte, een correcte toon bij hetgeen ze willen overbrengen. Ze hebben prettige stemmen en een rustige spreekwijze. Ze gebruiken makkelijke woorden, geen overdreven lange zinnen en zijn goed te begrijpen.

### ***5.2.3 Analyse micro-niveau excuuspeech Ingrid Thijssen en Paul Dirix (NS en ProRail)***

Verrassend genoeg zijn de NS en ProRail zuinig op hun excuus mogelijkheden. Niet bij elke vertraging, storing of aanrijding worden excuses gemaakt. Als dat wel wordt gedaan kan het mensen vaak simpelweg niets schelen, omdat de verontschuldiging niet als écht worden ervaren maar als een standaardformulering. Des te belangrijker is het om bij een verklaring heel concreet aan te geven waarom er vertraging is opgelopen, daar kunnen mensen begrip voor opbrengen.

Thijssen en Dirix geven in hun excuus heel concreet aan waarom er vertraging is opgelopen en waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Toch gebruiken zij hierbij ook

strategieën om verantwoordelijkheid op het gebied van het ‘delict’ te ontwijken. Van de 142 woorden die zij nodig hebben om het excuus te formuleren, worden er 118 gebruikt (83%) om ontwijkings- en verantwoordelijkheidsverkleiningstechnieken toe te passen.

		Aantal tags
2.1.1	Het bestaan van een affronterende actie ondermijnen of ontkennen.	-
2.2.1	Excuus aanbieden voor de resultaten, niet voor de inhoudelijke belediging.	2
2.2.2	Excuus aanbieden voor de stijl, niet voor de inhoudelijke actie.	-
2.2.3	Excuus aanbieden voor een deel, niet voor de totale inhoudelijke actie.	1
2.2.4	Excuus aanbieden waarin de inhoudelijke actie wordt vertroebeld:	1
2.2.4a	Het gebruik van een specifieke (abstracte) woordkeuze.	-
2.2.4b	Het gebruik van ombuigingstechnieken (metaforen, simili e.d.).	-
2.2.4c	Het inkorten en/of vergroten van de focus op geselecteerde aspecten.	4

Tabel 11: Weergave van het aantal keer dat Thijssen en Dirix technieken in de tweede strategie toepassen.

De meest toegepaste techniek is ‘het inkorten en/of vergroten van de focus op geselecteerde aspecten’ (strategie 2.2.4c). Thijssen en Dirix verleggen de focus van het probleem namelijk naar de beleving van de reiziger. Doordat zij het probleem direct erkennen én zich goed inleven in de doelgroep (de reiziger) kweken zij begrip onder hun doelgroep. Dit is goed zichtbaar in tag 3 en 4 in het onderstaande citaat.

[Ingrid Thijssen] Nou in de eerste plaats vind ik het natuurlijk afschuwelijk dat vanochtend onze reizigers niet de dienstverlening hebben kunnen krijgen die [<<nadruk] ze van ons mogen verwachten<sub>1</sub>. Dat vind ik echt [<<nadruk] heel vervelend, en dat spijt me verschrikkelijk<sub>2</sub>.

[Paul Dirix] Je zal maar je trein naar Schiphol moeten halen, je zal maar dat – zeg maar – dat belangrijke [<<nadruk] [ehh] examen hebben<sub>3</sub>. [ehh] Dat besef ik me heel goed, dus ik wil mijn excuses aanbieden daarvoor<sub>4</sub>.

Door zich goed in te leven (S9) komt Dirix erg beleefd<sub>1</sub> over bij de luisteraar. Het excuus – waarin ook beleefdheidsstrategie ‘overdrijven (S2)’ wordt toegepast – van Thijssen (tag 1 en 2) dat aan Dirix zijn begripsserenade vooraf gaat is een prachtig samenspel met positieve gevolgen. Door de juiste afstemming van uitspraken maken de sprekers het persoonlijk, ze betrekken het op zichzelf en hebben medelijden met de juiste partij (S9). Dit geeft de luister de



indruk van beleefdheid<sub>1</sub>, dit wordt zichtbaar door beleefdheidsstrategieën te noemen die worden toegepast: toon achting (R5) en bevestig of veronderstel je kennis van en zorg voor de behoeften van de gesprekspartner (S9).

Door eerst een excuus te maken geeft Thijssen van NS aan dat zij in de min staat en de reiziger in de plus (R10). Het medelijden van Dirix van ProRail versterkt dit gevoel. Tevens geeft Dirix met het voorbeeld aan dat hij zich echt in de reiziger kan verplaatsen. Dit versterkt de oprechtheid van het gemaakte excuus. Dit benadrukt hij in tag 8 als hij zegt ‘dat gaat mij ook aan het hart’. Met de beleefdheidsstrategie ‘overdrijven (S2)’, schaart hij zich naast de reiziger en laat hij op een ietwat overdreven manier zijn emotie zien. In de speech van NS en ProRail worden totaal 16 woorden gebruikt om beleefdheidsstrategieën te uiten (11,3% van de gehele speech).

De gemaakte ontwijkingen zijn op het niveau van het verleggen van de focus van de fouten van NS en ProRail, naar de gevolgen die deze fouten hebben gehad voor de reiziger. Hiermee ontwijkt Dirix de achterliggende details die uitvergroting van de fouten van NS en ProRail tot gevolg zouden hebben. Er is (bewust) gekozen om niet in te gaan op de gemaakte fouten, maar op de gevolgen. Echter gaan Thijssen en Dirix wel in op de gevolgen voor de reiziger en niet – net als Hommen deed bij ING – de gevolgen voor NS en ProRail. Dit maakt hun excuus beleefd<sub>1</sub> omdat zij zich volledig richten op de reiziger (de beledigde).

### **5.3 Analyse excuuspeech Stephen Bates (BlackBerry)**

Gebruikers van BlackBerry-telefoons (zowel nationaal als internationaal) konden vanaf 10 oktober 2011 drie dagen geen gebruik maken van internet op hun telefoon. Hierdoor was internetten, pingen, e-mail verzenden en ontvangen en het gebruik van diverse applicaties op de telefoon onmogelijk. BlackBerry gebruikt als enige telefoonfabrikant eigen servers voor de afhandeling van e-mail en berichten verkeer en in die servers waren problemen met het back-up systeem (Excuses van BlackBerry 2011). Stephen Bates, Managing Director Engeland & Ierland, maakt zijn excuses.

#### **5.3.1 Analyse macro-niveau excuuspeech Stephen Bates (BlackBerry)**

De storing bij BlackBerry in 2011 trof veel gebruikers. Omdat de telefoonfabrikant eigen servers gebruikt voor de afhandeling van e-mail en berichten, kunnen zij privacy aan hun gebruikers garanderen. Er wordt gewerkt met beveiligde en speciaal gecodeerde verbindingen. De veiligheid van de privacy is voor veel gebruikers de voornaamste reden om te kiezen voor het gebruik van BlackBerry telefoons. Ook Tweede Kamerleden en diverse grote (internationale) bedrijven in de zakenwereld maken gebruik van de goede veiligheid die BlackBerry pretendeert te hebben. Zowel Tweede Kamerleden als medewerkers van grote (internationale) bedrijven hebben veel last van de lange storing ondervonden. Zij waren niet in

de gelegenheid hun telefoon te gebruiken voor e-mail en berichtenverkeer. Ter compensatie heeft BlackBerry in de weken na de storing gratis mobiele applicaties ter beschikking gesteld.

### 5.3.2 Analyse meso-niveau excuusspeech Stephen Bates (BlackBerry)

Het excuus van Stephen Bates vindt plaats voor een bedrijfsgebouw. Doordat Bates buiten wordt gefilmd ontstaat er wat ruis door wind en grauw weer. De toon van Bates' excuus is prettig om naar te luisteren. Bates treedt niet in details en houdt het (erg) kort. Er moet in overweging worden genomen dat zijn excuus wellicht langer is geweest, maar door het monteren is ingekort. Er is geen publiek en er is zelfs geen zichtbare of hoorbare verslaggever die vragen stelt.

### 5.3.3 Analyse micro-niveau excuusspeech Stephen Bates (BlackBerry)

Het korte excuus van BlackBerry telt totaal 40 woorden, het kortste excuus in dit onderzoek. Stephen Bates gebruikt korte zinnen en geen moeilijke woorden. Opvallend is dat 60% van dit excuus bestaat uit ontwijkingen in strategie 2 en strategie 4. In 92% van de ontwijkingen gaat het om een ontwijking in de tweede strategie.

		Aantal tags
2.1.1	Het bestaan van een affronterende actie ondermijnen of ontkennen.	-
2.2.1	Excuus aanbieden voor de resultaten, niet voor de inhoudelijke belediging.	-
2.2.2	Excuus aanbieden voor de stijl, niet voor de inhoudelijke actie.	-
2.2.3	Excuus aanbieden voor een deel, niet voor de totale inhoudelijke actie.	-
2.2.4	Excuus aanbieden waarin de inhoudelijke actie wordt vertroebeld:	-
2.2.4a	Het gebruik van een specifieke (abstracte) woordkeuze.	2
2.2.4b	Het gebruik van ombuigingstechnieken (metaforen, simili e.d.).	-
2.2.4c	Het inkorten en/of vergroten van de focus op geselecteerde aspecten.	1

Tabel 12: Weergave van het aantal keer dat Bates technieken in de tweede strategie toepast.

In de tweede strategie komen uit het onderzoek alleen ontwijkingen voor op het gebied van woordkeuze (2.2.4a) en op het inkorten van de focus op geselecteerde aspecten (2.2.4c). Woordkeus manoeuvres zijn zichtbaar in tag 3 en 4. Door het gebruik van 'dit' en 'n kritiek punt' benoemt de directeur van BlackBerry niet het 'delict', hij vertroebelt dus het werkelijk gebeurde. Ook is dit terug te zien in de eerste zin van onderstaand citaat. Stephan Bates geeft niet aan waardoor klanten dan precies getroffen worden. Dit maakt het excuus abstract. In tag 5 wordt de focus van de fout of het 'delict' verplaatst naar een blik op de toekomst en het

herstellen van de fouten. Er wordt in de gehele speech niet ingegaan op de aard van de problemen.

Ik wil graag onze<sub>1</sub> excuses aanbieden aan al die klanten die getroffen worden. We<sub>2</sub> behandelen dit<sub>3</sub> als 'n kritiek punt<sub>4</sub> binnen 't bedrijf en doen alles om de service te herstellen die we gewend zijn en die onze klanten verwachten<sub>5</sub>.

Ontwijkingen binnen de vierde strategie zijn in deze speech terug te vinden in tag 1 en 2. Het gaat om slechts twee ontwijkingen in deze categorie (5% van de 40 woorden). Hierbij wordt de belediger geabstraheerd of ontweken. Door de woorden 'onze' en 'we' maakt de directeur zijn hele bedrijf de schuldige van de 'belediging'. Hij neemt zelf niet de volledige verantwoordelijkheid, maar maakt de fout dragelijker door het hele bedrijf verantwoordelijk te maken.

Bates staat niet stil bij de gevolgen die de storing voor zijn klanten heeft gehad. Erger nog, Bates staat stil bij het feit dat het om een kritiek punt gaat binnen het bedrijf. Hij leeft zich niet in in de situatie van zijn klanten die juist voor de service van zijn bedrijf hebben gekozen vanwege de beveiliging en betrouwbaarheid. Bates past geen beleefdheidsstrategieën toe, maar houdt het zakelijk. Geen emotie, geen overdrijving, geen overeenstemming en geen redenen. Enkel een excuus en de belofte op beterschap. Als ontvanger voel je je in dit geval niet erg serieus genomen en bestempel je dit excuus als onbeleefd<sub>1</sub>.

#### 5.4 Conclusie excuustoespraken dienstverleners

In de volgende sectie van dit hoofdstuk worden de voorafgaande analyses tegenover elkaar gezet. Allereerst wordt een overzicht verschaft van de belangrijkste verschillen tussen de excuustoespraken. Vervolgens wordt ingegaan op de overeenkomsten en de mate waarin deze overeenkomsten te wijten zijn aan macro-, meso- of micro-factoren.

Opvallend bij de speeches van dienstverleners is het kleine aantal beleefdheidsstrategieën in combinatie met een groot aantal ontwijkingen in strategie twee: het delict.

Aantal woorden	Hommen	Thijssen en Dirix	Bates
<b>Woorden</b>	267	142	40
<b>Woorden voor ontwijkingen</b>	85 (32%)	118 (83%)	24 (60%)
<b>Woorden strategie ‘delict’ (2)</b>	77 (29% van speech) (90% van ontwijkingen)	118 (83% van speech) (100% van ontwijkingen)	22 (55% van speech) (92% van ontwijkingen)
<b>Woorden strategie ‘beledigde’ (3)</b>	-	-	-
<b>Woorden strategie ‘belediger’ (4)</b>	13 (5% van speech) (15% van ontwijkingen)	-	2 (5% van speech) (8% van ontwijkingen)
<b>Woorden beleefdheidsstrategieën</b>	-	16 (11,3% van speech)	-

Tabel 13: Weergave van het aantal woorden met betrekking op gebruikte ontwijkingen- en beleefdheidsstrategieën bij dienstverleners.

Om te beginnen heeft de speech van ING directeur Jan Hommen alle schijn van ‘moetje’. Er is bij ING te veel mis gegaan om erover te blijven zwijgen, dus moet er een excuus komen. De ontwijkende woordkeuzes en het niet benoemen van de daadwerkelijke slachtoffers – en het zelf optreden als slachtoffer – lijken geen juiste strategie bij het maken van een excuus en geven blijk van een slordige voorbereiding. Zonder de erkenning van het ‘delict’ kan er geen excuus plaatsvinden. Hommen erkent dat er problemen zijn geweest, maar ziet deze problemen niet als groot genoeg om het als ‘delict’ te kunnen bestempelen. Tevens past Hommen in deze categorie erg veel ontwijkingen- en verkleiningstechnieken toe. Met zijn uitspraak ‘iedereen maakt wel eens een fout’ stelt hij de gevolgen van de menselijke fout veel kleiner voor dan ze zijn. Hiermee toont hij aan dat hij niet betrokken is bij de beledigde partij. Dit bevestigt hij overigens door niet in te gaan op de schade die de beledigde partijen leiden door de ‘problemen’ bij de bank.

Opvallend is dat Thijssen en Dirix eveneens veel (83% van de speech) ontwijkingen toepassen in de tweede categorie en verder zelfs in geen enkele andere categorie ontwijkingen

over verkleiningen gebruiken. Wél passen zij – in tegenstelling tot Hommen en Bates – beleefdheidsstrategieën toe. Dit is duidelijk terug te zien in het feit dat beide sprekers het delict direct erkennen én zich goed inleven in de doelgroep (de reiziger). Zij maken gebruik van beleefdheidsstrategie S9, S2, R5 en R10. Door zich goed in te leven kweken zij begrip onder hun doelgroep. Door de juiste afstemming van uitspraken maken de sprekers het persoonlijk, ze betrekken het probleem op zichzelf en hebben medelijden met de juiste partij (S9 en R10).

[Paul Dirix] Je zal maar je trein naar Schiphol moeten halen, je zal maar dat – zeg  
maar – dat belangrijke [ $\ll$ nadruk] [ehh] examen hebben<sub>3</sub>. [ehh] Dat besef ik me  
heel goed, dus ik wil mijn excuses aanbieden daarvoor<sub>4</sub>.

Het citaat geeft duidelijk weer dat Dirix zich persoonlijk betrokken voelt bij de situatie en de doelgroep. Ze betrekken de overlast van het ‘delict’ op zichzelf en hebben medelijden met de reiziger. Deze manier van oprechte betrokkenheid geeft de luister de indruk van beleefdheid<sub>1</sub>, dit wordt zichtbaar door beleefdheidsstrategieën te noemen die worden toegepast: toon achting (R5) en bevestig of veronderstel je kennis van en zorg voor de behoeften van de gesprekspartner (S9) en laat zien dat jij in de min staat en de opponent in de plus (R10). Deze beleefdheidsstrategieën stellen sprekers in staat om middels hun betrokkenheid te tonen de sociale afstand tussen zichzelf en de beledigde te verkleinen. Ze plaatsen zichzelf niet op een voetstuk door als machtshebber op te treden, maar stellen zich kwetsbaar op en geven de beledigde gelijk. Door deze strategieën presenteren ze zichzelf op hetzelfde niveau al de beledigde.

Tot slot komen de ‘slachtoffers’ van BlackBerry helemaal niet aan bod in het excuus van Bates. Ondanks dat hij dit excuus aan hen maakt staat hij niet stil bij de gevolgen die de storing voor zijn klanten heeft gehad. Erger nog, Bates staat stil bij het feit dat het om een kritiek punt gaat binnen het bedrijf. Hij is niet betrokken bij zijn klanten, terwijl die juist voor de service van zijn bedrijf hebben gekozen vanwege de beveiliging en betrouwbaarheid. Ook maakt Bates – net als Hommen – gebruik van ontwijkingen in strategie twee en vier (respectievelijk ‘delict’ en ‘belediger’). Een tweede overeenkomst met Hommen is het uitblijven van beleefdheidsstrategieën. Bates houdt het algemeen en heel zakelijk.

## **6. Onderzoekresultaten excuustoespraken sporters**

In dit hoofdstuk komen de excuustoespraken van PSV voetballer Erik Pieters (2013), schaatser Sjinkie Knegt (2014) en topvoetballer Luis Suárez (2010) aan bod. Allereerst zal een analyse van Pieters' excuustoespraak op drie analytische niveaus gegeven worden, gevolgd door een analyse van de toespraak van Knegt en tot slot Suárez. Vervolgens zullen deze drie analyses met elkaar vergeleken worden. Bij de vergelijking worden mogelijke verbanden en opvallende verschillen en overeenkomsten in relatie tot de theorie onderzocht.

### **6.1 Analyse excuusspeech Erik Pieters**

Op vrijdag 18 januari 2013 maakt Erik Pieters, voetballer bij PSV, zijn rentree. Pieters was al negen maanden niet in actie gekomen vanwege een scheurtje in zijn rechtersvoet. Hij miste daardoor het Europees kampioenschap en de eerste helft van de competitie. Zijn rentree zorgt echter niet voor positieve gebeurtenissen op het veld: de speler krijgt na een uur een rode kaart en moet het veld verlaten. Pieters loopt vloekend van het veld, trapt hard tegen een deur en slaat vervolgens een groot gat in een glazen deur. Dat laatste levert de linksback een flinke armwond op, waardoor hij naar het ziekenhuis moet om de wond aan zijn arm te laten hechten (Weinig vrolijke rentree Pieters 2013). Op maandag 21 januari 2013 biedt Pieters hiervoor zijn excuses aan (Pieters biedt excuses aan 2013).

#### **6.1.1 Analyse macro-niveau excuusspeech Erik Pieters**

Tegen de achtergrond van de gebeurtenis rond Erik Pieters januari 2013 speelt het nieuws van een maand eerder. Op 2 december 2012 wordt een grensrechter tijdens een amateurwedstrijd zo hard geschopt en geslagen dat hij een dag later in het ziekenhuis aan zijn verwondingen overlijdt. De 41-jarige grensrechter was een vader van een van de spelers in het veld en trad op als vrijwilliger van de vereniging Buitenboys in Almere.

Op vrijdag 7 december reageert ook de politiek op het gewelddadige 'voetbalincident'. In een toespraak uit Rutte zijn zorgen: "Dit heeft niets met sport te maken, dit kan absoluut niet worden getolereerd en in zo'n land wil niemand wonen", zei de premier. Rutte zei verder dat de overheid de problemen moet benoemen en stelling moet nemen. Ook vindt hij dat de overheid de partijen bij elkaar kan brengen. "Maar de echte oplossing moet komen van ouders, gezinnen, sportclubs en KNVB" (Rutte: in zo'n land wil je niet wonen 2012). De voetbalbond KNVB reageert direct na het incident geschokt en gelast alle wedstrijden in het amateurvoetbal af voor het erop volgende weekend. In het betaald voetbal wordt tijdens de eerstvolgende wedstrijd een minuut stilte gehouden. Op zondag 9 december organiseert de gemeente Almere een stille tocht.

De algemene tendens binnen de politiek én de KNVB is dat er moet worden opgetreden tegen voetbalgeweld. Profvoetballers moeten hierin het goede voorbeeld geven. Een maand later

laat Pieters zich niet van zijn beste kant zien, de term ‘voetbalgeweld’ hangt nog vers in het geheugen en de link met agressie op het veld en de Almeerse grensrechter wordt snel gelegd.

### **6.1.2 Analyse meso-niveau excuusspeech Erik Pieters**

Tijdens te persconferentie zijn journalisten aanwezig die vragen stellen aan Pieters. Tevens zijn er hoorbaar foto- en filmcamera’s aanwezig: een onrustige omgeving. Eerst krijgt Pieters het woord. Hij toont ingetogen en schuldig en hanteert een gepaste spreektoon. Pieters heeft een eenvoudige manier van spreken, plakt zinnen achteloos achter elkaar. Die onbeholpenheid toont zijn eigen persoonlijkheid, dit is niet gemaakt. De emoties die Pieters hiermee ook goed kan laten doorschemeren komen hierdoor ook oprecht over.

### **6.1.3 Analyse micro-niveau excuusspeech Erik Pieters**

Ondanks dat zijn excuus een goede indruk achterlaat, past ook Pieters ontwijkings- of verkleiningstechnieken toe. In totaal gebruikt Pieters 88 woorden (18,3% van het totaal aantal woorden 482) om een ontwijking of verkleining te uiten. In 62,5% daarvan (55 woorden van de 88 ontwijkingswoorden) past Pieters ontwijkingen toe in de tweede strategie: ontkennen, ontwijken of verkleinen van de belediging.

		Aantal tags
2.1.1	Het bestaan van een affronterende actie ondermijnen of ontkennen.	-
2.2.1	Excuus aanbieden voor de resultaten, niet voor de inhoudelijke belediging.	-
2.2.2	Excuus aanbieden voor de stijl, niet voor de inhoudelijke actie.	-
2.2.3	Excuus aanbieden voor een deel, niet voor de totale inhoudelijke actie.	-
2.2.4	Excuus aanbieden waarin de inhoudelijke actie wordt vertroebeld:	-
2.2.4a	Het gebruik van een specifieke (abstracte) woordkeuze.	1
2.2.4b	Het gebruik van ombuigingstechnieken (metaforen, simili e.d.).	1
2.2.4c	Het inkorten en/of vergroten van de focus op geselecteerde aspecten.	5

Tabel 14: Weergave van het aantal keer dat Erik Pieters technieken in de tweede strategie toepast.

Opvallend is dat Pieters geen uitspraken doet die in categorie 2.2.1, 2.2.2 en 2.2.3 doet. Hij erkent zijn fout, biedt zijn excuus aan voor de belediging en voor de gehele inhoudelijke actie. Omdat hij deze duidelijkere manoeuvres niet toepast valt het minder op dat hij toch manoeuvres doet die een ontwijking of verkleining van het excuus weergeven. Bijvoorbeeld door het vergroten van de focus op geselecteerde aspecten (2.2.4c):

[Erik Pieters] Bij deze wil ik terug komen op het incident van vrijdagavond tijdens mijn rode kaart PSV tegen PEC Zwolle<sub>1</sub>. [ehhm] Daarbij komt dat ik bijna een jaar lang dik heb gebikkeld om terug te komen van twee blessures<sub>2</sub>, [slikt] EK heb moeten missen<sub>3</sub>, [ehm] een zware periode heb gehad<sub>4</sub>, [ehm] eindelijk weer op het veld heb mogen staan met steun van alles en iedereen<sub>5</sub>, [ehm] [haalt diep adem] en dan krijg ik een rode kaart<sub>6</sub>. En vanaf dat moment krijg ik gewoon een zware black-out<sub>7</sub>.

In het citaat zijn labels 2, 3, 4 en 5 argumenten die Pieters aanvoert om zijn actie te kunnen rechtvaardigen. Hij verlegt hiermee de focus van het incident naar zijn ‘zware periode’ en past bij beleefdheidsstrategie ‘geef redenen (S13)’ toe. Die ‘zware periode’, die bestaat uit twee blessures en het missen van het EK, zou mede de verklaring zijn van zijn black-out die hij kreeg naar aanleiding van de rode kaart, wat vervolgens weer de verklaring is van het incident. Pieters had zo veel doorstaan en zo lang gevochten voor zijn herstel, dat hij euforie beleefde toen eindelijk weer op het veld stond. Door dit aan het begin van zijn speech te vermelden creëert Pieters het effect van medelijden of medeleven. Hij wil dat de supporter denkt ‘arme jongen, zo hard gewerkt, staat hij er eindelijk, moet hij weer een wedstrijd missen’. Toen Pieters het veld moest verlaten door het behalen van een rode kaart – hoe hij deze rode kaart verkreeg vermeldt hij niet – was de euforie veranderd in woede. Na al die tijd vechten, werd zijn tijd op het veld hem alsnog ontnomen – weliswaar door een actie van hemzelf die hem de rode kaart opleverde. De woede om de rode kaart was volgens Pieters zo erg, dat hij een black-out kreeg.

Met zijn meelijwekkende verhaal leidt Pieters de aandacht af van het feit dat hij voetbalgeweld vertoont door het verliezen van zijn zelfbeheersing. Ook ontwijkt hij met het verhaal zijn verantwoordelijkheid voor het incident, want hij kreeg een ‘black-out’. Hij kan hiervoor dus niet verantwoordelijk worden gehouden, want hij was geestelijk niet aanwezig. Die ontwijking van de verantwoordelijkheid valt onder strategie vier: het ontwijken en/of verkleinen van de verantwoordelijkheid van de belediger. In 33 van de 88 ontwijkende woorden (37,5%) gebruikt Pieters deze strategie.

		Aantal tags
4.1.1	Verantwoordelijkheid van de belediger ondermijnen of ontkennen.	4
4.2.1	De belediger abstraheren of ontwijken.	-

Tabel 15: Weergave van het aantal keer dat Erik Pieters technieken in de vierde strategie toepast.

Zoals al blijkt uit label 6 en 7 is het eigenlijk niet de schuld van Pieters, maar van de scheidsrechter die hem een rode kaart gaf. Door die rode kaart kreeg hij een blackout, hiermee ontkent hij zijn éigen verantwoordelijkheid.



Opmerkelijk is dat Pieters na de eerste alinea ineens wél de volledige verantwoordelijkheid lijkt te willen dragen. Hij erkent zijn fout én accepteert de consequenties (label 8 en 9). Tevens uit hij zijn verantwoordelijkheid jegens de beledigde. Hij spreekt de complete groep beledigden aan (label 11):

Heb ik in mijn handelen en verbaal heb ik niet goed gehandeld waar ik nu enorme spijt van heb<sub>8</sub>. [haalt diep adem] Daarbij is gekomen dat [veegt over gezicht] ik nu natuurlijk de consequenties draag, wat ik uiteraard begrijp en wat heel normaal is<sub>9</sub>.

Ik wil gewoon mijn excuses maken<sub>10</sub>, nogmaals naar PSV, de PSV supporters en eigenlijk iedereen binnen [nadruk] en buiten [nadruk] het voetbal<sub>11</sub>. Wetende dat ik een voorbeeldfunctie heb. Wetende dat ik me moet gedragen. Wetende dat ik altijd [nadruk] de aanwas op mezelf heb [ehm] en dat alles wordt opgenomen<sub>12</sub>.

Hij spreekt de leiding van PSV aan, zowel als de supporters van PSV en iedereen binnen én buiten het voetbal. Hiermee heeft hij de hele groep te pakken die zich door zijn voetbalgeweld beledigd kan voelen. Dit duidt erop dat Pieters zich ervan bewust is dat zijn daden in verband worden gebracht met het voetbalgeweld in december 2012, toen een Almeerse grensrechter door geweld tijdens en na het voetbal om het leven kwam. Door ook mensen buiten het voetbal aan te spreken toont hij zich bewust van de aard van zijn daden. Vervolgens toont hij bij label 12 nogmaals berouw. Hij noemt zelf zijn voorbeeldfunctie, gedrag en zijn eigen verantwoordelijkheid en het feit dat zijn gedrag wordt opgenomen en uitgezonden. Uit zijn speech blijkt dat Pieters zowel medelijden heeft met zichzelf als met de beledigde partij, een dubbelzinnige betrokkenheid dat de geloofwaardigheid van zijn excuus enigszins doet wankelen.

Het berouw dat Pieters verschillende malen toont is een de beleefdheidsstrategie ‘geef aan dat jij in de min staat en de ander in de plus (R10)’. In label 12 komt beleefdheidsstrategie ‘veronderstel je kennis van en zorg voor de behoeften van je gesprekspartner (S9)’. Pieters geeft duidelijk aan dat hij weet dat zijn doelgroep van hem verwacht dat hij zich als een voorbeeld gedraagt en dat het zijn eigen schuld is dat hij nu de consequenties moet dragen. Ook de beleefdheidsstrategie ‘geef redenen (S13) past Pieters toe in label 2 tot en met 6. Opvallend is dat deze beleefdheidsstrategie in het geval van Rutte geen voordeel oplevert, terwijl het Pieters wél iets brengt. Zijn argumenten zorgen er namelijk voor de dat beledigde iets meer inzicht krijg in zijn situatie. Met die wetenschap probeert Pieters medelijden op te wekken voor zijn situatie.

Van de 482 woorden die zijn speech telt gebruikt Pieters 298 woorden om beleefdheidsstrategieën te uiten (61,8%). Voor de ontwijkingen worden slechts 88 woorden

gebruikt (18,3%). De luisteraar heeft in de speech van Pieters drie keer zo veel beleefdheidsstrategieën gehoord als verantwoordelijkheidsontwikkende formuleringen. Het zou om die reden zo kunnen zijn dat de speech van Pieters oprecht en eerlijk op de luisteraar overkomt.

## **6.2 Analyse excuuspeech Sjinkie Knegt**

“Het zal niet meer gebeuren,” belooft Sjinkie Knegt naar aanleiding van zijn wangedrag tijdens de EK shorttrack op 17, 18 en 19 januari 2014 in Dresden. De 25-jarige Sjinkie Knegt komt daar als tweede over de finish maar steekt daarbij zijn twee middelvingers in de lucht en maakt een trappende beweging in de richting van zijn Russische concurrent Viktor Ahn. De KNSB heeft Knegt hierop gediskwalificeerd voor de race en die diskwalificatie betekent dat hij zijn bronzen medaille weer moet inleveren (Geen straf Knegt na middelvinger 2014). Met de diskwalificatie nog vers in het geheugen erkent Knegt op 20 januari 2014 zijn fout en maakt hij zijn excuus (Knegt heeft spijt van wangedrag 2014). De internationale schaatsunie (ISU) gaat zich dan nog beraden over een eventuele straf voor Knegt. In februari wordt bekend dat Knegt geen straf krijgt voor zijn wangedrag, het blijft dus bij een officiële waarschuwing. Zijn deelname aan de Winterspelen in februari 2014 is hierbij niet in gevaar.

### ***6.2.1 Analyse macro-niveau excuuspeech Sjinkie Knegt***

Drie maanden voor het incident in Dresden maakte hij bij een wereldbekerwedstrijd openlijk zijn ergernis kenbaar over de aanwijzingen van bondscoach Otter. “Jeroen maakt ons gek vanaf de zijkant en dat is niet de bedoeling. Ik weet wel wat ik moet doen en daar hoeft hij me niet verder in te sturen, denk ik.” Een emotionele uitspatting van Knegt die eigenlijk nergens voor nodig is.

Ook bij de wereldbekerfinale in Dordrecht van februari 2012 heeft Knegt zijn emoties niet goed onder controle. Op de 1.000 meter juicht hij - letterlijk - te vroeg waardoor zijn Franse concurrent hem op de finishlijn nog kan passeren. Knegt gaat naar huis met zilver in plaats van goud.

Een maand eerder - januari 2012 tijdens het NK shorttrack - maakt Knegt het ook al bont. Tijdens de NK shorttrack wordt hij ontzettend boos op de scheidsrechter. In de finale van de 500 meter wordt hij vlak na de start meegenomen in de val van Björn Postma. Dat gebeurt nog voor het zogeheten kopblok, waardoor de race eigenlijk moet worden afgeschoten. Maar dat gebeurt niet. Knegt reageert woedend en gaat vanaf het ijs tekeer tegen de scheidsrechter, reageert zich af op een klapdeur, keert later terug uit de catacomben voor een tweede uitbarsting tegen de scheidsrechter en eindigt zijn tirade met een karatetrap tegen de deur (Opvliegerig karakter 2012).

### 6.2.2 Analyse meso-niveau excuusspeech Sjinkie Knegt

De opname van de excuusverklaring vindt plaats in een sporthal. Het schaatsteam van Knegt staat op de achtergrond met elkaar te praten. Knegt staat in zijn trainingspak voor de camera en beantwoordt de vragen van de verslaggever. De eerste zin van Knegt lijkt ook een antwoord op een vraag van de verslaggever te zijn, als kijker horen we deze vraag niet. De toon van de jonge schaatser is enigszins ongeïnteresseerd. De verslaggever moet het excuus bijna uit hem trekken. Het Friese karakter alsmede zijn dialect hebben daarop geen positieve invloed.

### 6.2.3 Analyse micro-niveau excuusspeech Sjinkie Knegt

De jonge Friese schaatser gebruikt in zijn verklaring makkelijke woorden, spreekt af en toe binnensmonds en lijkt niet erg goed voorbereid op de vragen van de verslaggever. De verklaring van Knegt – waaruit niet veel interesse of begrip over de ophef blijkt - telt 133 woorden. Hiervan gebruikt hij er 50 om zijn verantwoordelijkheid te ontwijken, 34 woorden in strategie 2 ('de belediging') en 16 woorden in strategie 3 ('de beledigde').

		Aantal tags
2.1.1	Het bestaan van een affronterende actie ondermijnen of ontkennen.	1
2.2.1	Excuus aanbieden voor de resultaten, niet voor de inhoudelijke belediging.	-
2.2.2	Excuus aanbieden voor de stijl, niet voor de inhoudelijke actie.	-
2.2.3	Excuus aanbieden voor een deel, niet voor de totale inhoudelijke actie.	-
2.2.4	Excuus aanbieden waarin de inhoudelijke actie wordt vertroebeld:	-
2.2.4a	Het gebruik van een specifieke (abstracte) woordkeuze.	1
2.2.4b	Het gebruik van ombuigingstechnieken (metaforen, simili e.d.).	2
2.2.4c	Het inkorten en/of vergroten van de focus op geselecteerde aspecten.	1

Tabel 16: Weergave van het aantal keer dat Sjinkie Knegt technieken in de tweede strategie toepast.

In zijn verklaring komt naar voren dat Knegt duidelijk vindt dat de inbreuk die hij gedaan heeft, minder groot is dan de verslaggever vindt. Hij begrijpt niets van de commotie, zo lijkt het. Dit blijkt al uit de eerste uitspraak:

[Sjinkie Knegt] Nou gister ben ik er natuurlijk wel achter gekomen dat het niet het slimste is wat ik ooit gedaan heb natuurlijk, maar eh, ja<sub>1</sub>.

[verslaggever] Heb je er spijt van?

[Sjinkie Knegt] Ja, he, tuurlijk heb ik er spijt van he<sub>2</sub>, dit eh, is niet de bedoeling dat

dit gebeurt natuurlijk. Het gebeurt uit een emotie<sub>3</sub> en niet echt met een doel<sub>4</sub>. En [mja..] dat is gewoon heel erg jammer.

Het lijkt erop dat de verslaggever Knegt een vraag heeft gesteld, maar als kijker hebben wij deze vraag niet gehoord. Knegt begint met ‘Nou gister ben ik er natuurlijk wel achter gekomen dat het niet het slimste is wat ik ooit gedaan heb natuurlijk, maar eh, ja’. Hij gebruikt een understatement ‘niet het slimste wat ik ooit gedaan heb’, om zijn delict te beschrijven. Dit understatement duidt op desinteresse, ‘het was niet handig, maarja het is gebeurd jammer dan’.

Vervolgens voert hij argumenten aan voor ‘hoe’ het heeft kunnen gebeuren. De verslaggever moet hier wel op aandringen. Knegt zou zijn ‘spijt’ niet uit eigen beweging hebben geuit. Naar aanleiding van de vraag van de verslaggever blijkt dat Knegt wel spijt heeft. Het waren zijn emoties die los kwamen na het verlies van de wedstrijd. Iets waar zijn fans of zijn team wellicht begrip voor kunnen opbrengen of een argument om aan te tonen waarom zijn reactie eigenlijk ‘logisch’ is.

De nadruk die hij hierop legt is dat hij het ‘niet echt’ met een doel deed. Met andere woorden hij had geen doel met het begaan van het ‘delict’. De toevoeging van het woordje ‘echt’ geeft de zin echter een sarcastische ondertoon. Als Knegt had gezegd ‘het gebeurde uit een emotie en niet met een doel’, was dat oprechter geweest. Hieruit blijkt opnieuw Knegets desinteresse in de kwestie.

Dat Knegt vindt dat er dus niet echt een belediging is geweest blijkt ook uit de ontkenning van een ‘beledigde’ (strategie 3).

		Aantal tags
3.1.1	Het bestaan van een beledigde ondermijnen en ontkennen.	1
3.2.1	Excuseren aan deel of subgroep van de beledigde partij, niet aan iedereen.	1
3.2.2	De beledigde partij abstraheren of ontwijken	-

Tabel 17: Weergave van het aantal keer dat Sjinkie Knegt technieken in de derde strategie toepast.

Uit onderstaand citaat blijkt dat Knegt ervan overtuigd is dat er niemand beledigd is door zijn ‘delict’ (tag 5 en 6).

[Sjinkie Knegt] Nou ja, eh, natuurlijk he. Wat ik al zeg, ik heb er zeker spijt van en ja, maarja, naar wie moet je je excuses aanbieden?<sub>5</sub> Ja aan je sponsors en dat soort mensen<sub>6</sub> ..

[verslaggever] aan je team.

[Sjinkie Knegt] Ja aan m'n team, maar dat heb ik zeker al gedaan. Dat is ook allemaal wel gebeurd.

De verslaggever legt Knegt hier bijna woorden in de mond om hem minder ongeïnteresseerd te laten overkomen. Hij ontkent het bestaan van een beledigde partij: 'tja aan wie moet je je excuses aanbieden?'. Vervolgens doet Knegt vaag over voor wie het nou eigenlijk zo vervelend is wat hij heeft gedaan. Hij weet het zelf niet zo goed en doet er ongeïnteresseerd en laconiek over. Dit komt erg onbeleefd<sub>1</sub> over op de luisteraar. Ook heeft hij meer medelijden met zichzelf om het feit dat hij zijn medaille moest inleveren dan met zijn fans, team of sponsor.

Het is opvallend dat Knegt geen enkele beleefdheidsstrategie toepast in zijn verklaring en dat hij in 37,5% van de speech ontwijkings- en/of verkleiningstechnieken gebruikt. Om die reden en omdat de houding van Knegt ongeïnteresseerd en laconiek is komt zijn excuus onbeleefd<sub>1</sub> over op de beledigde.

### **6.3 Analyse excuuspeech Luis Suárez**

Luis Suarez, de Uruguayaanse topaanvaller van Ajax Amsterdam, beet op zaterdag 20 november 2010 tijdens de competitiewedstrijd tegen PSV tegenstander Otman Bakkal in de schouder. De scheidsrechter heeft het hele incident niet gezien, maar de KNVB is op basis van tv-beelden toch overgegaan tot vervolging van de 23-jarige spits. Ajax nam na het incident zelf al maatregelen tegen zijn aanvoerder. De club schorste Suárez voor twee wedstrijden en legde hem een hoge boete op. De KNVB heeft op 24 november 2010 bekend gemaakt dat Luis Suárez voor zeven duels geschorst wordt als straf voor zijn daad (Suárez biedt excuus aan 2010). Direct na de wedstrijd ontkende Suárez dat hij Bakkal zou hebben gebeten, op 4 december 2010 komt hij toch met een excuus (Suárez zegt sorry 2010).

#### **6.3.1 Analyse macro-niveau excuuspeech Luis Suárez**

Voor Suárez zat het voor dit incident al niet mee. Zijn club Ajax start het seizoen in 2010 door te verliezen van FC Utrecht (op 3 oktober 2010), vervolgens verliezen ze ook de wedstrijd tegen Auxerre. De wedstrijden thuis tegen ADO Den Haag (7/11) en de tegen AZ (14/11) worden verloren en tot overmaat van ramp speelt de club gelijk tegen PSV. Hier heerst grote ontevredenheid en Suárez uit zijn onvrede over de gang van zaken binnen het team van Ajax. Een slechte sfeer waarbinnen spelers hun beste prestaties moeten laten zien.

Vlak na afloop van de wedstrijd zegt Suárez nog: "Bijten? Nee, ik geef 200 procent in een wedstrijd. Spijt? Nee, ik heb na de wedstrijd met Bakkal gepraat en met hem is alles al klaar. In het voetbal is alles vergeten op het veld. Of ik bang ben voor een schorsing? Nee, misschien gaat er wel een schorsing naar hem."

Toen wisten we nog niet wat we nu weten: Suárez is een bijter. In april 2013 ging Suárez opnieuw de fout in. Hij zette zijn tanden in tegenstander Branislav Ivanovic en maakt na afloop van de wedstrijd zijn excuses via Twitter. Tijdens het WK 2014 in Brazilië kon Suárez zich opnieuw niet beheersen. Dit keer was de Italiaan Giorgio Chiellini het slachtoffer. De Uruguayaan is door de FIFA bestraft voor dit incident: een schorsing van negen duels en vier maanden.

### **6.3.2 Analyse meso-niveau excuuspeech Luis Suárez**

De toon waarop Suárez zijn Spaanstalige excuus maakt klinkt als een verplicht nummertje. Tijdens de korte opname – waar op de achtergrond mooi weer zichtbaar is – maakt Suárez zijn excuus met toegeknepen ogen, omdat hij tegen de zon in moet kijken. Het beeld is wazig en geeft een amateuristische indruk. Bij de opname zijn geen journalisten hoorbaar, er worden ook geen vragen gesteld.

### **6.3.3 Analyse micro-niveau excuuspeech Luis Suárez**

Het excuus van Suárez is weliswaar kort, maar lang genoeg voor het uiten van verantwoordelijkheid ontwijkende manoeuvres. Van de 91 woorden die Suárez uitspreekt worden er 43 gebruikt voor manoeuvres om verantwoordelijkheid te ontwijken (47%). Hiervan wordt 25,6% gemaakt in de tweede strategie, 18,6% in de derde strategie en 51,2% in de vierde strategie.

		Aantal tags
2.1.1	Het bestaan van een affronterende actie ondermijnen of ontkennen.	-
2.2.1	Excuus aanbieden voor de resultaten, niet voor de inhoudelijke belediging.	-
2.2.2	Excuus aanbieden voor de stijl, niet voor de inhoudelijke actie.	-
2.2.3	Excuus aanbieden voor een deel, niet voor de totale inhoudelijke actie.	-
2.2.4	Excuus aanbieden waarin de inhoudelijke actie wordt vertroebeld:	-
2.2.4a	Het gebruik van een specifieke (abstracte) woordkeuze.	1
2.2.4b	Het gebruik van ombuigingstechnieken (metaforen, simili e.d.).	-
2.2.4c	Het inkorten en/of vergroten van de focus op geselecteerde aspecten.	1

Tabel 18: Weergave van het aantal keer dat Luis Suárez technieken in de tweede strategie toepast.

Suárez maakt gebruik van specifieke woordkeuze, zoals wordt weergegeven bij tag 1 en 2 in onderstaand citaat:

Hallo. Ik wil via deze weg zeggen dat ik heel erg spijt heb van mijn actie<sub>1</sub> in de wedstrijd tegen PSV. Ik wil<sub>2</sub> m'n excuses aanbieden aan Bakkaal en alle Ajax-fans<sub>3</sub>. Als aanvoerder mag ik niet zo de fout ingaan. Op zo'n moment giert de adrenaline door je lijf<sub>4</sub> en denk je niet na bij wat je doet<sub>5</sub>, maar achteraf heb je<sub>6</sub> spijt. Ik ben erg kritisch op mezelf en weet dat ik niet zo ben<sub>7</sub>. Het enige wat ik nu kan doen is hard blijven werken.

Bedankt voor jullie aandacht.

Hij toont zijn bereidheid tot het maken van een excuus door de formulering 'ik wil' te gebruiken. In spreektaal is het echter normaal om deze formulering aan te nemen als een volwaardig excuus. De zin 'als aanvoerder mag ik niet zo de fout ingaan' geeft aan dat Suárez zich bewust is van zijn voorbeeldfunctie in het team. Deze bewustheid zou erop moeten duiden dat hij verantwoordelijkheid neemt, maar in de zin daarop komt hij met 'argumenten' die zijn gedrag zouden kunnen rechtvaardigen. Hiermee ontkent hij zijn eigen verantwoordelijkheid. Dit doet Suárez opnieuw bij tag 6: 'ik ben erg kritisch op mezelf en weet dat ik niet zo ben'. Hij heeft hiermee dan misschien mensen beledigd, maar dat kán eigenlijk niet zo zijn, want hij is kritisch op zichzelf en zou dit nooit doen. Wat zowel een ontkenning van de verantwoordelijkheid (strategie 4.1.1) is als een ontkenning van het delict. Hij speelt hiermee in op het gevoel van de kijker, die zijn technische kwaliteiten moeten bewonderen en hier eigenlijk geen aandacht aan zouden moeten besteden.

Suarez spreekt een concrete groep aan voor wie zijn excuus geldt (tag 3): '.. aan Bakkaal en alle Ajax-fans'. Hiermee maakt hij zijn excuus aan een deel van de beledigde partij (strategie 3.2.1), want wie zegt dat de organisatie van de KNVB en Ajax zich niet beledigd zouden voelen?

#### **6.4 Conclusie excuustoespraken sporters**

In de volgende sectie van dit hoofdstuk worden de voorafgaande analyses tegenover elkaar gezet. Allereerst wordt een overzicht verschaft van de belangrijkste verschillen tussen de excuustoespraken. Vervolgens wordt ingegaan op de overeenkomsten en de mate waarin deze overeenkomsten te wijten zijn aan macro-, meso- of micro-factoren.

Een opvallend verschil tussen de excuustoespraken van sporters is het gebruik – of juist het niet-gebruik – van beleefdheidsstrategieën. Alleen voetballer Erik Pieters past beleefdheidsstrategieën toe, waar Suárez en Knecht dit geheel nalaten.

Aantal woorden	Pieters	Knegt	Suárez
Woorden	482	133	91
Woorden voor ontwijkingen	88 (18,3%)	50 (37,5%)	43 (47%)
Woorden strategie 'delict' (2)	55 (11,4% van speech) (62,5% van ontwijkingen)	34 (25,6% van speech) (68% van ontwijkingen)	11 (12% van speech) (25,6% van ontwijkingen)
Woorden strategie 'beledigde' (3)	-	16 (12% van speech) (32% van ontwijkingen)	8 (8,8% van speech) (18,6% van ontwijkingen)
Woorden strategie 'belediger' (4)	33 (6,8% van speech) (37,5% van ontwijkingen)	-	22 (24% van speech) (51,2% van ontwijkingen)
Woorden beleefdheidsstrategieën	298 (61,8% van speech)	-	-

Tabel 19: Weergave van het aantal woorden met betrekking op gebruikte ontwijgings- en beleefdheidsstrategieën bij sporters.

Overeenkomsten zijn te vinden in het frequente gebruik van strategie twee. Opvallend is wel dat Pieters geen uitspraken doet in de subcategorieën van strategie twee, 2.2.1, 2.2.2 en 2.2.3. Deze subcategorieën zijn respectievelijk: excuus aanbieden voor de resultaten, niet voor de inhoudelijke belediging (2.2.1), excuus aanbieden voor de stijl, niet voor de inhoudelijke belediging (2.2.2) en excuus aanbieden voor een deel, niet voor de totale inhoudelijke belediging (2.2.3). Dit zijn – in tegenstelling tot subcategorie 2.1.1 en 2.2.4a-c – hele duidelijke en expliciete ontwijkingen, waar 2.1.1 en 2.2.4a-c juist vertroebelend of impliciet zijn. Bijvoorbeeld het vertroebelen van de actie (minder opvallend dan een ander excuus maken) en het verleggen van de focus (waardoor de luisteraar dus op iets anders gefocust is). Omdat hij deze duidelijkere manoeuvres niet toepast valt het minder op dat hij toch manoeuvres maakt die een ontwijking of verkleining van het excuus weergeven.

Door aan het begin van zijn speech de nadruk te leggen op de 'zware periode' die hij heeft moeten doorstaan creëert Pieters het effect van medelijden of medeleven van de luisteraar. Met zijn meelijwekkende verhaal leidt Pieters de aandacht af van het feit dat hij voetbalgeweld vertoont door het verliezen van zijn zelfbeheersing. Een impliciete manoeuvre voor het ontwijken van verantwoordelijkheid. Opvallender is daarom dat Pieters na de eerste alinea ineens wél de volledige verantwoordelijkheid lijkt te willen dragen. Hij erkent zijn fout én accepteert de consequenties (beleefdheidsstrategie: label 8 en 9). Tevens uit hij zijn verantwoordelijkheid jegens de beledigde.



Heb ik in mijn handelen en verbaal heb ik niet goed gehandeld waar ik nu enorme spijt van heb<sub>8</sub>. [haalt diep adem] Daarbij is gekomen dat [veegt over gezicht] ik nu natuurlijk de consequenties draag, wat ik uiteraard begrijp en wat heel normaal is<sub>9</sub>.

Pieters heeft in zijn speech drie keer zo veel woorden (totaal 298 woorden) gebruikt voor beleefdheidsstrategieën als het aantal woorden dat hij heeft gebruikt voor verantwoordelijkheidsontwijkende formuleringen (totaal 88 woorden). Het zou om die reden zo kunnen zijn dat de speech van Pieters oprecht en eerlijk op de luisteraar overkomt. De meest gebruikte beleefdheidsstrategie van Pieters is ‘laat zien dat jij in de min staat en de luisteraar in de plus’. Bijvoorbeeld in label 8, 9 en 12:

Wetende dat ik een voorbeeldfunctie heb. Wetende dat ik altijd [nadruk] de aanwas op mezelf heb [ehm] en dat alles wordt opgenomen<sub>12</sub>.

Waar Pieters bijna 300 woorden aan beleefdheidsstrategieën wendt, past Knecht er geen een toe. Het is zelfs zo, dat 37,5% van de woorden in Knecht zijn speech ontwijkings- en/of verkleiningstechnieken bevatten. Knecht ontkent het bestaan van een beledigde partij: ‘tja aan wie moet je je excuses aanbieden?’ en toont hiermee aan dat hij totaal niet betrokken is bij de beledigde partij. Knecht is – net als voetballer Suárez – redelijk ongeïnteresseerd en wordt waarschijnlijk door zijn team, sponsor of trainer gedwongen om een excuus te maken. Zo komt het ook over op de luisteraar.

Net als Knecht heeft Suárez niet zo veel ‘zin’ om zijn excuus te maken. Dit blijkt al uit de lengte van de ‘toespraak’: 91 woorden. Waarvan 43 woorden (47%) voor verantwoordelijkheidsontwijkende manoeuvres worden gebruikt. Suárez begint positief, hij geeft aan zijn excuus te willen maken voor zijn actie. Deze bereidheid zou erop moeten duiden dat hij verantwoordelijkheid neemt, maar in de zin daarop komt hij met ‘argumenten’ die zijn gedrag zouden kunnen rechtvaardigen. Hij speelt hiermee in op het gevoel van de kijker, die zijn technische kwaliteiten moeten bewonderen en eigenlijk geen aandacht aan het incident zouden moeten besteden. Ondanks dat Suárez waarschijnlijk over goede voetbalkwaliteiten beschikt is zijn excuus ongeloofwaardig. Zeker nu we in 2014 weten dat hij na het bijtincident in 2010 nog twee keer een tegenspeler tijdens een voetbalwedstrijd heeft gebeten.

## 7. Conclusie

In dit hoofdstuk worden de conclusies besproken die getrokken kunnen worden op basis van de resultaten van dit onderzoek. De hoofdvraag luidde als volgt: *‘Hoe heeft het gebruik van beleefdheidsstrategieën en ontwijkings technieken invloed op de beleefdheid van een excuus?’* Eerst wordt er kort in gegaan op het gebruik van ontwijkings- en verkleiningstechnieken met betrekking tot verantwoordelijkheid. Ten slotte worden de benodigdheden voor een beleefd excuus toegelicht.

Uit de analyses is gebleken dat alle sprekers in de excuustoespraken – korte of lange speeches, politicus, dienstverlener of sporter – technieken gebruiken om verantwoordelijkheid te ontwijken of verkleinen. Beleefdheidsstrategieën daarentegen worden niet door elke spreker ingezet. Hieronder zal ik eerst ingaan op de invloed van ontwijkings technieken op de beleefdheid van een openbaar excuus. Vervolgens zal ik de invloed van beleefdheidsstrategieën op de beleefdheid van een openbaar excuus beschrijven.

### 7.1 Invloed ontwijkings technieken

De minst gebruikte ontwijkingsstrategie in dit onderzoek is strategie één: de remedie (0%). Bij strategie één worden manoeuvres gemaakt in de formulering van het excuus. Dit verklaart meteen waarom deze strategie zo weinig gebruikt wordt: als spreker maak je een slechte start door een ontwijkende formulering te gebruiken voor het maken van een excuus. Tevens worden substrategieën van strategie één – zoals ‘bereidheid tot een excuus aangeven (1.2.1a)’ en ‘beloven een excuus aan te bieden (1.2.1b)’ – in spreektaal vaak begrepen als een aanvaardbaar excuus. Vergelijk een ‘bereidheid tot excuus’: ‘ik wil hierbij mijn excuus maken’, met een excuus: ‘ik biedt hierbij mijn excuus aan’. Niet alleen blijkt dat beide zinnen als een redelijk excuus worden geaccepteerd, ook merkt (bijna) niemand op dat de spreker bij de bereidheid tot eigenlijk geen excuus maakt, maar alleen zijn bereidheid hiertoe aangeeft.

In tegenstelling tot de minst gebruikte ontwijkingsstrategie, geeft dit onderzoek aan dat strategie twee de meest gebruikte ontwijkingsstrategie is. Het totaal aantal woorden van alle speeches telt 4179 woorden, 22,7% daarvan is een ontwijking in de tweede strategie. In deze strategie wordt verantwoordelijkheid ontweken of verkleind op het gebied van de ‘belediging’. Waar het gebruik van strategie één te opvallend zou zijn, kan met het gebruik van strategie twee op een (in verhouding) onopvallende manier gemanoeuvred worden met de verantwoordelijkheid. Bijvoorbeeld door de focus te verleggen, van de problemen naar de oplossing, waardoor de luisteraar wordt ‘afgeleid’ van het daadwerkelijke ‘delict’. Een ander voorbeeld van het gebruik van strategie twee is dat de spreker metaforen gebruikt die de luisteraar op een anders spoort zouden kunnen zetten.

Verder is in dit onderzoek aangetoond dat strategie vier ('belediger') de op een na meest gebruikte strategie is bij verantwoordelijkheidsontwijkingen. Van alle 4179 woorden is 7,7% gebruikt voor de ontwijking in strategie vier. In deze strategie onttrekt de belediger (spreker) zichzelf aan het delict. Hij kan bijvoorbeeld de verantwoordelijkheid van de 'belediger' ontkennen of ondermijnen. Bijvoorbeeld door met argumenten te komen waaruit blijkt dat de belediger 'geen schuld treft', zoals bij de sporters veelvuldig voorkomt.

Tevens heeft het onderzoek aangetoond dat er weinig overtredingen worden gemaakt in categorie drie. Van alle 4179 woorden wordt slechts 1,1% gebruikt om ontwijkingsmanoeuvres te maken in categorie drie. In deze categorie wordt de verantwoordelijkheid met betrekking tot de beledigde ontweken of verkleind. Bij manoeuvres in deze categorie toont de spreker geen enkele verantwoordelijkheid voor de hoorder (de beledigde), bijvoorbeeld zoals Sjinkie Knegt doet door aan te geven dat hij niet zou weten aan wie hij zijn excuus moet aanbieden. Naar zijn mening heeft hij niemand beledigd.

Voorzichtig zou je op basis van dit onderzoek kunnen concluderen dat een excuus beleefder wordt naarmate minder ontwijkingsmanoeuvres worden toegepast. De meest beleefde excuses zijn op basis van die conclusie de excuustoespraken van Teeven (18,6% woorden voor ontwijkingsmanoeuvres) en Pieters (18,3% woorden voor ontwijkingsmanoeuvres). Opvallend is dat de excuustoespraak van Thijssen en Dirix in de analyse ook beleefd is gebleken, maar dat er in die speech maar liefst 83% (!) woorden aan ontwijkingsmanoeuvres worden toegepast. Dit is mogelijk te verklaren aan de hand van de categorieën waarin de ontwijkingsmanoeuvres van de meest beleefde speeches zijn gemaakt. Pieters past ontwijkingsmanoeuvres toe in strategie twee én vier, terwijl Teeven en Thijssen en Dirix alleen manoeuvres toepassen uit ontwijkingsstrategie twee. Hieruit zou kunnen worden afgeleid dat het toepassen ontwijkingsmanoeuvres in slechts één strategie een positieve invloed kan hebben op de beleefdheid van het excuus. Echter valt hierover geen concrete uitspraak te doen omdat er slechts twee speeches zijn waarbij deze redenering toepasbaar is.

Tevens moet worden opgemerkt dat Teeven, Thijssen en Dirix en Pieters het bestaan van de 'beledigde' partij volledig erkennen en dat zij de 'beledigde' gelijk geven door uit te spreken dat zij als enige in het corpus beleefdheidsstrategieën toepassen.

## **7.2 Invloed beleefdheidsstrategieën**

De meest beleefde excuustoespraken uit dit onderzoek blijken het excuus van staatssecretaris Teeven, directeurs Thijssen en Dirix van NS en ProRail en profvoetballer Erik Pieters. Ondanks de toegepaste ontwijkingsmanoeuvres weten zij – door middel van beleefdheidsstrategieën – toch beleefd<sub>1</sub> over te komen op hun doelgroep.

	<b>Beleefdheidsstrategie</b>	<b>Spreker</b>
S2	Overdrijf	Thijssen en Dirix
S5	Zoek overeenstemming	Rutte
S7	Bevestig of veronderstel een gezamenlijk perspectief	Rutte
S9	Bevestig of veronderstel je kennis van en zorg voor de behoeften van je gesprekspartner	Teeven, Thijssen en Dirix, Pieters
S13	Geef redenen	Rutte, Pieters
R5	Toon achting	Teeven, Thijssen en Dirix
R10	Geef expliciet aan dat jij in de min staat en de ander in de plus	Teeven, Thijssen en Dirix, Pieters

Tabel 20: Weergave van de gebruikte beleefdheidsstrategieën door sprekers uit het corpus

Naast Teeven, Thijssen en Dirix en Pieters heeft ook premier Rutte in zijn excuustoespraak gebruik gemaakt van beleefdheidsstrategieën: S5, S7 en S13. Echter is uit de analyse van de excuustoespraken van politici gebleken dat beleefdheidsstrategie S5, S6, S7 en S13 een excuus minder beleefd<sub>1</sub> maken. Door het gebruik van beleefdheidsstrategie S13 ging Rutte bijvoorbeeld finaal de mist in omdat hij redenen gaf voor het standpunt waarvoor hij eerder nog zijn excuus maakte. Ook beleefdheidsstrategie S2, waarbij overdrijving centraal staat, leidt tot een minder beleefd excuus. De hoorder kan in het excuus in dit geval opvatten als niet gemeend of niet oprecht, omdat een overdrijving snel kan omslaan naar onechtheid.

De overige beleefdheidsstrategieën zijn S9, R5 en R10. Zowel Teeven, als Thijssen en Dirix als Pieters passen beleefdheidsstrategie S9 en R10 toe in hun excuusspeeches. Uit beleefdheidsstrategie S9 blijkt een bepaalde mate van betrokkenheid van de spreker bij de hoorder. Een hoorder voelt het feilloos aan als de spreker zijn excuus meent, omdat een spreker in dat geval betrokken is bij de behoeften van de hoorder (S9). De hoorder voelt zich begrepen, omdat de spreker zich – zonder dat de hoorder hem daarop hoeft te attenderen – inleeft in zijn situatie en aangeeft dat hij ervoor gaat zorgen dat deze behoeften worden ingewilligd.

Ook beleefdheidsstrategie R10 – soms in combinatie met R5 – toont aan dat de spreker het beste met de hoorder voor heeft en betrokken is bij zijn situatie. De spreker stelt zichzelf kwetsbaar op door expliciet te maken dat hij in de min staat (een fout heeft gemaakt) en de hoorder in de plus (die heeft gelijk over het feit dat de spreker zijn excuses moet maken). Zijn betrokkenheid bij de hoorder blijkt uit het feit dat de spreker op eigen initiatief zorgt dat de hoorder zich begrepen voelt.

De verklaring voor het positieve effect van beleefdheidsstrategie S9 en R10 kan zijn dat door het tonen van betrokkenheid een schijnbare verkleining van de sociale afstand plaatsvindt. Omdat in dit onderzoek de sociale afstand in alle gevallen als ‘groot’ is aangenomen omdat het

corpus alleen openbare excuses bevat, kunnen er geen conclusies worden getrokken uit de factor sociale afstand. Echter is dit een interessante aanbeveling voor vervolgonderzoek, omdat op basis van de sociale afstand misschien concretere uitspraken kunnen worden gedaan over de invloed van beleefdheidsstrategieën op de beleefdheid van een openbaar excuus.

De conclusie die uit dit onderzoek moet worden afgeleid is dat beleefdheidsstrategieën een excuus in de meeste gevallen minder beleefd<sub>1</sub> maakt. Dit kan worden verklaard aan de hand van het feit dat alle beleefdheidsstrategieën met uitzondering van S9 en R10 eenvoudig gekoppeld kunnen worden aan een strategie uit het analysemodel van ontwijkingsstrategieën. Bijvoorbeeld strategie ‘overdrijf (S2)’ als equivalent voor de formulering van de remedie of ‘veronderstel, opper of bevestig een gezamenlijk perspectief (S7)’ als equivalent voor strategie 2.2.4c ‘het vergroten van de focus op geselecteerde aspecten’. Het paradoxale van deze conclusie is dat beleefdheidsstrategie S9 en R10 – die de betrokkenheid van de spreker bij de hoorder aantonen – een excuus juist beleefder<sub>1</sub> kunnen maken. Het voorstel is daarom om ‘betrokkenheid bij de beledigde partij’ toe te voegen aan het lijstje met basiscomponenten voor een beleefd excuus van Deutschmann (2003): de ‘belediger’ toont betrokkenheid bij de ‘beledigde’ partij, door te laten zien dat hij zich in de ‘beledigde’ kan inleven.

## 8. Literatuur

- Advocaat Dolmatov wil uitleg AIVD* (2013). Geraadpleegd op 19 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/466558-advocaat-dolmatov-wil-uitleg-aivd.html>
- Braet, A. (2007). *Retorische kritiek. Overtuigingskracht van Cicero tot Balkenende*. Den Haag: Sdu Uitgevers
- Bavelas, J. (2004). *An Analysis of Formal Apologies by Canadian Churches to First Nations*. University of Victoria, Canada: Centre for Studies in Religion and Society.
- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies*. Albany, New York: State University of New York Press.
- Borodin was Gevaar voor Kinderen* (2013). Geraadpleegd op 9 januari 2014 via <http://nos.nl/artikel/560093-borodin-was-gevaar-voor-kinderen.html>
- Brown, P. & Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge, Engeland: Cambridge University Press.
- Brown, P. (2001). *Politeness and language*. In: N. Smelser, & P. Baltes (Eds.), *International encyclopedia of the social and behavioral sciences*, 11620-11624. Oxford, Engeland: Elsevier Sciences.
- Deutschmann, M. (2003). *Apologising in British English*. Umeå, Zweden: Umeå universitet.
- Dohmen, J. (2012). *Stijging Zorgpremie is Absurd en Moet van Tafel*. Geraadpleegd op 9 januari 2014 via <http://www.elsevier.nl/Algemeen/blogs/2012/10/Stijging-zorgpremie-is-absurd-en-moet-van-tafel-ELSEVIER353385W/>
- Excuses Teeven voor nabestaanden Dolmatov* (2013). Geraadpleegd op: <http://nos.nl/video/497163-excuses-teeven-voor-nabestaanden-dolmatov.html>
- Excuses van BlackBerry* (2011). Geraadpleegd op 19 juni 2014 via <http://nos.nl/video/303365-excuses-van-blackberry.html>
- Excuses van ING-topman* (2012). Geraadpleegd op 20 juni 2014 via <http://nos.nl/video/339108-excuses-van-ingtopman.html>
- Excuses voor de verwarring* (2012). Geraadpleegd op 20 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/439869-excuses-rutte-voor-verwarring.html>
- Fairclough, N. (1989). *Language and Power*. London: Longman.
- Fairclough, N. (2001). *Language and Power* (2nd ed.). London: Longman.
- Fles, D. & Popering, van R. (2014). *Ontwijkings- en verkleiningstechnieken in het politieke excuus: Hoe zeggen Mark Rutte en Frans Timmermans sorry?* Leiden: Universiteit Leiden.
- Foolen, A. (1994). *Lessen in beleefdheid*. In: *Colloquium Neerlandicum*, 12, 293-307. Woubrugge.
- Fraser, B. (1981). *On apologizing*. In: F. Coulmas (Ed.), *Conversational routine* (pp. 259-271). Den Haag: Mouton.

- Geen contact AIVD en Dolmatov (2013). Geraadpleegd op 19 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/496882-geen-contact-aivd-en-dolmatov.html>
- Geen straf Knecht na middelvinger (2014). Geraadpleegd op 18 juni 2014 via <http://nos.nl/os2014/artikel/607910-geen-straft-knecht-na-middelvinger.html>
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays in face-to-face behavior*. Chicago, IL: Aldine Publishing Company.
- Grainger, K. & Harris, S. (2007). *Special Issue: Apologies: Introduction*. In: Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture, 3, Issue 1, 1-9.
- Haverkate, H. (2006). "Zou Ik Misschien Toch Nog Eventjes Een Klein Vraagje Mogen Stellen? Nederlandse Omgangsvormen In Intercultureel Perspectief. De Rol Van Beleefdheid In Onze Taal En Cultuur". Amsterdam: Rozenberg.
- Het Nederland-Ruslandjaar: Alle Fitties op een Rij (2013). Geraadpleegd op 18 juni 2014 via <http://nos.nl/op3/artikel/560147-het-nederlandruslandjaar-alle-fitties-op-een-rij.html>
- Holmes, J. (1998). *Apologies in New Zealand English*. In: The Sociolinguistics Reader: Gender and Discourse, Vol. 2, Jenny Cheshire and Peter Trudgill (eds), 201-239. Londen: Arnold.
- Huls, E. (2001). *Dilemma's in menselijke interactie: Een Inleiding in de strategische mogelijkheden van taalgebruik*. Utrecht: Uitgeverij Lemma B.V.
- ING kampt met internetstoringen (2012). Geraadpleegd op 20 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/333765-ing-kampt-met-internetstoringen.html>
- International Law Commission. (1961). *Verdrag van Wenen*. (trans.). United Nations. Geraadpleegd op 9 januari 2014 via [http://wetten.overheid.nl/BWBV0004345/geldigheidsdatum\\_08-01-2014#VertalingNL](http://wetten.overheid.nl/BWBV0004345/geldigheidsdatum_08-01-2014#VertalingNL)
- Kampf, Z. (2009). *Public (non-) apologies: The discourse of minimizing responsibility*. In: Journal of Pragmatics 41, 2257-2270.
- Knecht heeft spijt van wangedrag (2014). Geraadpleegd op 18 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/600064-knecht-heeft-spijt-van-wangedrag.html>
- Lakoff, R.T. (2001). *Nine way of looking at apologies: the necessity for interdisciplinary theory and method in discourse analysis*. In: Schiffrin, D., Tannen, D., Hamilton, H. (Eds.), Handbook of Discourse Analysis. Blackwell, London, 199-214.
- Meier, A.J. (1992). *A sociopragmatic contrastive study of repair work in Austrian German and American English*. Ph.D. dissertation, University of Vienna, Austria.
- Meier, A. J. (1998). *Apologies: What do we know?* In: International Journal of Applied Linguistics, 8, 215-231.
- NS en ProRail bieden excuses aan (2012). Geraadpleegd op 20 juni 2014 via <http://nos.nl/video/354472-ns-en-prorail-bieden-excuses-aan.html>

- NS: grootste deel treinen rijdt nu* (2012). Geraadpleegd op 20 juni 2014 via <http://nos.nl/audio/354382-ns-grootste-deel-treinen-rijdt-nu.html>
- NS-storing digitale borden voorbij* (2012). Geraadpleegd op 20 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/348898-nsstoring-digitale-borden-voorbij.html>
- Ogiermann, E. (2009). *On Apologising in Negative and Positive Politeness Cultures*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Olshtain, E. & Cohen, A. (1983). *Apology: a speech-act set*. In N. Wolfson & E. Judd (eds.) *Sociolinguistics and language acquisition*. Rowley, MA: Newbury House. 18-35.
- Opvliegerig karakter* (2012). Geraadpleegd op 1 juli via <http://nos.nl/artikel/599908-ophef-over-opvliegerige-knegt.html>
- Pieters biedt excuses aan* (2013). Geraadpleegd op 18 juni 2014 via <http://nos.nl/video/464567-pieters-biedt-excuses-aan.html>
- Poetin: Grove Schending van het Diplomatieke Verkeer* (2013). Geraadpleegd op 18 juni 2014 via <http://nos.nl/video/560051-poetin-grove-schending-van-het-diplomatieke-verkeer.html>
- Premier Rutte: Ik heb een fout gemaakt* (2012). Geraadpleegd op 19 juni 2014 via <http://nos.nl/video/439871-premier-rutte-ik-heb-een-fout-gemaakt.html>
- Redeker, G. (1994). *Strategisch Nederlands. Beleefdheid als strategisch taalgebruik*. In: *Colloquium Neerlandicum*, 12 (1994), 249-267.
- Rus wil politiek asiel in Nederland* (2012). Geraadpleegd op 20 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/388506-rus-wil-politiek-asiel-in-nederland.html>
- Russische activist pleegt zelfmoord* (2013). Geraadpleegd op 18 juni 2014 via <http://nos.nl/op3/artikel/463071-russische-activist-pleegt-zelfmoord.html>
- Rutte: in zo'n land wil je niet wonen* (2012). Geraadpleegd op 1 juli 2014 via <http://nos.nl/artikel/449095-rutte-in-zon-land-wil-je-niet-wonen.html>
- Suarez biedt excuus aan* (2010). Geraadpleegd op 18 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/202858-suarez-biedt-excuses-aan.html>
- Suarez zegt sorry* (2010). Geraadpleegd op 18 juni 2014 via <http://nos.nl/video/202867-suarez-zegt-sorry.html>
- Teeven geraakt door zelfmoord* (2013). Geraadpleegd op 20 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/495105-teeven-geraakt-door-zelfmoord.html/>
- Teeven: zorgwekkende conclusies* (2013). Geraadpleegd op 19 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/495004-teeven-zorgwekkende-conclusies.html>
- Timmermans Biedt Rusland Zijn Excuses Aan* (2013). Geraadpleegd op 18 juni 2014 via <http://nos.nl/video/560597-timmermans-biedt-rusland-zijn-excuses-aan.html>
- Van Dale Woordenboek der Nederlandse taal* (2014). Geraadpleegd op 1 juni 2014 via <http://pakket7.vandale.nl/zoeken/zoeken.do>



- Veel Onrust in VVD over Zorgpremie* (2012). Geraadpleegd op 19 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/435416-veel-onrust-in-vvd-over-zorgpremie.html>
- Verdrag Inzake de Rechten van Het Kind (trans.)*. United Nations (1989). Geraadpleegd op 17 januari 2014 via [http://wetten.overheid.nl/BWBV0002508/geldigheidsdatum\\_11-01-2014](http://wetten.overheid.nl/BWBV0002508/geldigheidsdatum_11-01-2014)
- Verbiest, A. (2010). *Excuses nog, en sorry. Over de kunst van het verontschuldigen*. Amsterdam:Atlas- Contact
- Wanders, J. (2014). “*Acht Vlaamse sorryfilmpjes*”. In: Volkskrant
- Watts, R. (2003). *Politeness*. Cambridge, Engeland: Cambridge University Press.
- Weinig vrolijke rentree Pieters* (2013). Geraadpleegd op 18 juni 2014 via <http://nos.nl/artikel/463536-weinig-vrolijke-rentree-pieters.html>

## Bijlage 1 – Speeches in cijfers

Aantal woorden	Rutte	Timmermans	Teeven
Woorden	455	1219	1350
Woorden voor ontwijkingen	251 (55,1%)	516 (42%)	251 (18,6%)
Woorden strategie 'delict' (2)	208 (45,7% van speech) (82,8% van ontwijkingen)	203 (16,6% van speech) (39% van ontwijkingen)	219 (16,2% van speech) (87,3% van ontwijkingen)
Woorden strategie 'beledigde' (3)	23 (5,1% van speech) (9,2% van ontwijkingen)	-	-
Woorden strategie 'belediger' (4)	41 (9,1% van speech) (16,3% van ontwijkingen)	210 (17,2% van speech) (40% van ontwijkingen)	-
Woorden beleefdheidsstrategieën	4 (0,87% van speech)	-	442 (32,7% van speech)

Tabel: Weergave van het aantal woorden met betrekking op gebruikte ontwijkings- en beleefdheidsstrategieën bij politici.

Aantal woorden	Hommen	Thijssen en Dirix	Bates
Woorden	267	142	40
Woorden voor ontwijkingen	85 (32%)	118 (83%)	24 (60%)
Woorden strategie 'delict' (2)	77 (29% van speech) (90% van ontwijkingen)	118 (83% van speech) (100% van ontwijkingen)	22 (55% van speech) (92% van ontwijkingen)
Woorden strategie 'beledigde' (3)	-	-	-
Woorden strategie 'belediger' (4)	13 (5% van speech) (15% van ontwijkingen)	-	2 (5% van speech) (8% van ontwijkingen)
Woorden beleefdheidsstrategieën	-	16 (11,3% van speech)	-

Tabel: Weergave van het aantal woorden met betrekking op gebruikte ontwijkings- en beleefdheidsstrategieën bij dienstverleners.

<b>Aantal woorden</b>	<b>Pieters</b>	<b>Knegt</b>	<b>Suárez</b>
Woorden	482	133	91
Woorden voor ontwijkingen	88 (18,3%)	50 (37,5%)	43 (47%)
Woorden strategie 'delict' (2)	55 (11,4% van speech) (62,5% van ontwijkingen)	34 (25,6% van speech) (68% van ontwijkingen)	11 (12% van speech) (25,6% van ontwijkingen)
Woorden strategie 'beledigde' (3)	-	16 (12% van speech) (32% van ontwijkingen)	8 (8,8% van speech) (18,6% van ontwijkingen)
Woorden strategie 'belediger' (4)	33 (6,8% van speech) (37,5% van ontwijkingen)	-	22 (24% van speech) (51,2% van ontwijkingen)
Woorden beleefdheidsstrategieën	298 (61,8% van speech)	-	-

Tabel: Weergave van het aantal woorden met betrekking op gebruikte ontwijgings- en beleefdheidsstrategieën bij sporters.

## Bijlage 2 - Transcriptie excuustoespraak premier Rutte

Bron: Videomateriaal NOS: (<http://nos.nl/video/439871-premier-rutte-ik-heb-een-fout-gemaakt.html>),  
Datum: 12 november 2012

Excuusverklaring Premier Rutte omtrent de voornemens voor het instellen van een inkomensafhankelijke zorgpremie.

*Belediger: premier Rutte*  
*Beledigde: de burger*

*Delict: voornemens voor het instellen van een inkomensafhankelijke zorgpremie*  
*Remedie: het excuus in de video*

---

Dames en heren, ik heb als onderhandelaar van de VVD een fout gemaakt. (ehm) Ik ben akkoord gegaan met een maatregel om de inkomensverschillen in Nederland te verkleinen<sup>1</sup>, en die maatregel<sup>2</sup> blijkt de verkeerde maatregel te zijn; althans in die zin dat die maatregel met name ook in mijn achterban niet (<- nadruk) gedragen wordt<sup>3</sup>. En ik bied dan ook mijn verontschuldigen aan aan iedereen die de afgelopen weken daardoor in verwarring is geraakt<sup>4</sup>.

Uiteraard heb ik mij op de ontstane situatie<sup>5</sup> beraden. Ik zie het niet alleen als mijn verantwoordelijkheid vast te stellen dat er een fout is gemaakt<sup>6</sup> maar uiteraard ook om er voor te zorgen dat zo'n fout wordt hersteld<sup>6</sup>, en dat heeft ertoe geleid dat er overleg is geweest. In de afgelopen tien dagen heeft zich dat (eh) afgespeeld tussen Diederik Samsom, Halbe Zijlstra en mijzelf om te komen tot een oplossing voor deze ontstane situatie<sup>7</sup>; en die oplossing is, en de heer Samsom en Zijlstra zullen daar dadelijk nader op ingaan, dat wij<sup>8</sup> het verkleinen van de inkomensverschillen<sup>9</sup> niet meer zoeken<sup>10</sup> in de inkomensafhankelijke ziektekostenpremie, maar zoeken<sup>11</sup> in de sfeer van de

---

<sup>1</sup> 2.2.4) In plaats van te focussen op de concrete maatregel wordt gefocust op het doel van de maatregel, wat ervoor zorgt dat de achterliggende details ontweken kunnen worden.

<sup>2</sup> 2.2.4) Verdere abstrahering van de maatregel, zoals eerder al geschetst (noot 1).

<sup>3</sup> 2.2.3.) In plaats van de maatregel als geheel als fout te zien, focust Rutte puur op het feit dat de maatregel niet wordt gedragen door zijn achterban en dáárom verkeerd is. Hij distantieert zich zo niet van de inhoud/opzet van de maatregel.

<sup>4</sup> 2.2.1) + 2.2.4) + 3.2.1) + 3.2.2) In deze frase gebeurt zeer veel: door het excuses aan te bieden aan “iedereen die in verwarring is geraakt” ontwijkt Rutte het aanwijzen van exacte geschade groepen (bijvoorbeeld de VVD-achterban) en biedt hij puur zijn excuses aan voor de gevolgen van zijn actie, niet voor de actie zelf. Verder excuseert hij puur aan diegenen die in verwarring geraakt zijn (wat ook nog eens een heel abstract begrip is dat de werkelijke gevolgen v.d. actie vertroebelt. In plaats van mensen beledigen/teleurstellen brengt hij ze “in verwarring”).

<sup>5</sup> 2.2.4) + 2.2.4c) Door te spreken over “de ontstane situatie” ontwijkt Rutte de optie verder uit te wijden over inhoudelijke details, en abstraheert hij de achterliggende kwestie.

<sup>6</sup> 2.2.1) Rutte ziet het als zijn verantwoordelijkheid om te constateren dat er een fout is gemaakt, door hem of door iemand anders? Vervolgens gaat hij snel in op het herstellen van de fout.

<sup>7</sup> 2.2.4) + 2.2.4c) Wederom ontwijkt Rutte de optie om verder uit te wijden en abstraheert hij de kwestie (zie ook noot 5).

<sup>8</sup> 4.1.1) / 4.2.1) Door te spreken over “wij” schuift Rutte deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingsfout door naar zijn gespreks- en onderhandelingspartners. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>9</sup> 2.2.4) + 2.2.4c) Door deze woordkeuze wordt de eigenlijke actie geabstraheerd tot het kerndoel, en wordt de uitwerking daarvan weggelaten.

<sup>10</sup> 2.2.4) Door de keuze voor het werkwoord “zoeken” wordt de achterliggende boodschap (maatregelen die de achterban financieel schaden) verzacht.

<sup>11</sup> 2.2.4) Door de keuze voor het werkwoord “zoeken” wordt de achterliggende boodschap (maatregelen die de achterban financieel schaden) verzacht.

inkomstenbelasting. En we<sup>12</sup> zullen die maatregelen stapsgewijs in de komende drie jaar in drie stappen gaan invoeren.

Ik wil van mijn kant nog iets zeggen<sup>13</sup> over het verkleinen van de inkomensverschillen<sup>14</sup>. Dat is inderdaad iets wat in het VVD-gedachtegoed niet bepaald op pagina één staat<sup>15</sup>. En toch meen ik dat het een acceptabele uitkomst is van de onderhandelingen<sup>16</sup>, en wel om de volgende reden: Als je gaat optellen wat er tussen 2010 en 2017, dus in zeven jaar tijd (<- nadruk), wordt omgebogen in Nederland praten we over een bedrag van zesenviertig miljard euro (<- nadruk). Dat is ruim tienduizend euro voor een gezin met twee kinderen<sup>17</sup>. En als je die bedragen ziet dan zal iedereen begrijpen<sup>18</sup> dat waar de overheid<sup>19</sup> vooral ook (<- nadruk) een schild voor de zwakkeren is<sup>20</sup>, voor de mensen met een lager inkomen, het onvermijdelijk is, dat als je dat (<- nadruk) soort grote bedragen als overheid<sup>21</sup> aan het ombuigen bent, dat het van belang is om tegelijkertijd de ijslaag onder de mensen met een lager inkomen<sup>22</sup> te versterken.

De uitgangspunten van het kabinet staan recht overeind<sup>23</sup>, wij willen<sup>24</sup> drie dingen bereiken. Wij willen<sup>25</sup> bereiken dat in Nederland de overheidsfinanciën op orde komen. Wij willen<sup>26</sup> dat op een

---

<sup>12</sup> 4.1.1) / 4.2.1) Door te spreken over “we” schuift Rutte deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingsfout door naar zijn gespreks- en onderhandelingspartners. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>13</sup> 2.2.4b) Door de keuze voor deze persoonlijke noot creëert Rutte naar het lijkt wat meer vrijheid om een verklaring te geven die zijn achterban misschien niet van hem als politicus zou accepteren, maar wel als persoon (een idee dat versterkt wordt door de daaropvolgende boodschap).

<sup>14</sup> 2.2.4) + 2.2.4c) Door te focussen op één aspect van Rutte’s beslissingen, in plaats van op het geheel, wordt de kwestie geabstraheerd tot een meer filosofisch standpunt (haast ideaal) waar men het mogelijk moeilijker mee oneens kan zijn.

<sup>15</sup> 2.2.4) Door de keuze voor het indirecte “iets wat niet bepaald [...] op pagina één staat” verzwakt Rutte de achterliggende boodschap (dat het iets is waar vele VVD-ers zich niet in kunnen vinden). Hiermee ontwijkt hij het ópnieuw tegen de schenen schoppen van deze groep.

<sup>16</sup> 2.1.1 + 2.2.4b) Door deze boodschap persoonlijk te brengen lijkt het makkelijker voor Rutte om de boodschap dat de schadelijke actie eigenlijk toch zo schadelijk niet was (of in ieder geval de goede keuze) om dit op acceptabele wijze te verwoorden dan wanneer hij dit vanuit zijn rol als Premier had gebracht.

<sup>17</sup> 2.1.1) Rutte spreekt hier de begane fout tegen door de actie te verantwoorden, en zo als minder schadelijk te presenteren.

<sup>18</sup> 3.2.2) In plaats van de eigen achterban aan te spreken op hun begrip (of gebrek aan begrip) voor de gemaakte keuzes spreekt Rutte over “iedereen”, wat de achterban deel van een groter en abstracter geheel maakt.

<sup>19</sup> 4.1.1) / 4.2.1.) Door te spreken over “de overheid” schuift Rutte deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingsfout door naar zijn regeringspartners. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>20</sup> 2.2.4a) + 2.2.4c) Vanaf “waar de” t/m “zwakkeren is”. Door de overheid voor te stellen als een “schild voor zwakkeren” wordt de focus gelegd op deze specifieke rol van de overheid, en afgewend van de kosten en plichten die daarbij inbegrepen zitten.

<sup>21</sup> 4.1.1) / 4.2.1) Door te spreken over de overheid als geheel schuift Rutte deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingsfout door naar zijn gespreks- en onderhandelingspartners. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>22</sup> 2.2.4a) + 2.2.4c) Door de overheidsmaatregelen en -plichten voor te stellen als het vormen van “de ijslaag onder de mensen met een lager inkomen” wordt de focus gelegd op deze specifieke rol van de overheid, en afgewend van de kosten en plichten die daarbij inbegrepen zitten.

<sup>23</sup> 2.1.1) + 2.2.4c) Met het bespreken van het recht overeind staan van de uitgangspunten van het kabinet verdedigt Rutte enerzijds eerder gemaakte keuzes; en anderzijds schuift hij de focus weg van de gemaakte fouten en richting de achterliggende idealen en opvattingen, die nog wel staan.

<sup>24</sup> 4.1.1) / 4.2.1) Door te spreken over “wij willen” schuift Rutte deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingen door naar zijn gespreks- en onderhandelingspartners. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

fatsoenlijke manier (<-nadruk) doen, want wij willen<sup>27</sup> de lasten eerlijk verdelen. En we willen<sup>28</sup> werken aan duurzame groei.<sup>29</sup> En het is nu van groot belang dat ik, en dit kabinet (<-nadruk)<sup>30</sup> gaan werken aan herstel (<- nadruk) van vertrouwen door hard (<- nadruk) aan de slag te gaan, door het regeerakkoord dat er ligt nu ook te gaan uitvoeren, en de moeilijke afgelopen twee weken<sup>31</sup> achter ons te laten met de vandaag besloten oplossing voor het gerezen politieke probleem<sup>32</sup>.

---

<sup>25</sup> 4.1.1) / 4.2.1 Door te spreken over “wij willen” schuift Rutte deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingen door naar zijn gespreks- en onderhandelingspartners. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>26</sup> 4.1.1) / 4.2.1 Door te spreken over “wij willen” schuift Rutte deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingen door naar zijn gespreks- en onderhandelingspartners. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>27</sup> 4.1.1) / 4.2.1) Door te spreken over “wij willen” schuift Rutte deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingen door naar zijn gespreks- en onderhandelingspartners. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>28</sup> 4.1.1) / 4.2.1) Door te spreken over “we willen” schuift Rutte deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingen door naar zijn gespreks- en onderhandelingspartners. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>29</sup> vanaf “de uitgangspunten” t/m “duurzame groei”. 2.V.?: Hier wordt gebruik gemaakt van een parallellisme.

<sup>30</sup> 2.1.1) + 2.2.4) Door te spreken over deze reeks kernwaarden (en dit te versterken door de constante herhaling in vorm) onderbouwt Rutte zijn gemaakte keuzes, en verantwoordt zich tegelijkertijd voor de nog te maken keuzes.

<sup>31</sup> 2.2.4) + 2.2.4c) Door te spreken over “de moeilijke afgelopen twee weken” ontwijkt Rutte de optie verder uit te wijden over inhoudelijke details, en abstraheert hij de achterliggende kwestie.

<sup>32</sup> 2.2.4) + 2.2.4c) Door te spreken over “het gerezen politieke probleem” ontwijkt Rutte de optie verder uit te wijden over inhoudelijke details, en abstraheert hij de achterliggende kwestie.

### Bijlage 3 - Transcriptie excuustoespraak minister Timmermans

Bron: Videomateriaal NOS: (<http://nos.nl/video/560597-timmermans-biedt-rusland-zijn-excuses-aan.html>)

Datum: 9 oktober 2013

Excuusverklaring Minister Timmermans omtrent de Arrestatie van de Russische Diplomaat Borodin.

*Belediger: minister Timmermans*

*Delict: schenden van verdrag van Wenen*

*Beledigde: Rusland*

*Remedie: het excuus in de video*

---

Timmermans: We hebben gekeken naar wat er gebeurd is. We hebben gewacht op het verslag (eh), het rapport (eh) van (eh) de politie. En daaruit blijkt dat (eh) niet gehandeld is, (eh), volgens de regels van het verdrag (eh) van Wenen<sup>1</sup>; dat zijn nou eenmaal<sup>2</sup> hele strikte regels over (eh) hoe je diplomaten<sup>3</sup> moet benaderen. Die mag je niet (eh) aanhouden, die mag je ook niet opsluiten<sup>4</sup>, dat is wel gebeurd. (eh) En daarom (eh) biedt Nederland de excuses aan aan Rusland.<sup>5</sup>

*Verslaggever: En waarom is dat dan zo gebeurd, als die regels dat eigenlijk verbieden? Dat weet de Haagse politie toch?*

Timmermans: De Haagse politie heeft een melding gehad en heeft (eh) gewoon heel professioneel op die melding gereageerd<sup>6</sup>, dus ik heb persoonlijk ook begrip voor hoe de Haagse politie is opgetreden.<sup>7</sup> Maar<sup>8</sup> de regels zijn nu eenmaal in dat verdrag<sup>9</sup> dat als  iemand<sup>10</sup> immuniteit geniet, zoals dat heet, mag die niet worden aangehouden en ook niet worden opgesloten.

*Verslaggever: En wat waren de omstandigheden die de Haagse politie aantrof?*

Timmermans: Ik ga niet met u nu (eh) die hele omstandigheden<sup>11</sup> doorlopen; ik heb daar ook heel veel over in de media gezien. (eh) De politie heeft een rapport (eh) daarover (eh) opgesteld (eh). De feiten die in dat rapport staan die zullen wij nu weer (eh) aan de Russen overhandigen in reactie op eerdere beschrijving (eh) van de Russen (eh) van het hele voorval<sup>12</sup>. En (eh) dan zal de discussie tussen ons en de Russen weer op dat punt (eh) weer worden voortgezet; maar ik wil graag benadrukken dat ik

---

<sup>1</sup> 1.1.1.): ombuiging van een directe schuldbekenenis naar een indirecter, abstracter situatie.

<sup>2</sup> 2.2.4): Het gebruik van ‘nou eenmaal’ zorgt voor een pragmatische waarde die voorbij de officiële boodschap gaat, aantonend dat de besproken regels zijn zoals ze zijn, maar blijkbaar ergens wringen.

<sup>3</sup> 3.2.2): Het benoemen van de diplomaat Borodin wordt hier ontweken.

<sup>4</sup> 3.2.2): In plaats van te spreken over de diplomaat in kwestie wordt de geschade groep geabstraheerd naar diplomaten als groep.

<sup>5</sup> 2.2.3): Timmermans biedt zijn excuus voor het overtreden van de regels van het verdrag van wenen; maar niet voor de specifieke aanhouding van deze diplomaat.

<sup>6</sup> 4.1.1): Door het gedrag van de Haagse politie te onderbouwen en als professioneel te kenmerken ontnemt hij de politie de verantwoordelijkheid voor de actie.

<sup>7</sup> 2.2.4b): Het toevoegen van persoonlijk begrip voor de begane actie is misschien irrelevant voor het politieke statement, maar versterkt wel het effect van de voorgaande zin (noot 6).

<sup>8</sup> 2.2.4): Het gebruik van ‘maar’ heeft hier hetzelfde effect/dezelfde werking (bekritisering van de regels) als eerder in de tekst (noot 2)

<sup>9</sup> 3.2.2): Het verdrag van Wenen wordt hier ineens tot ‘dat verdrag’ geabstraheerd.

<sup>10</sup> 3.2.2): Het benoemen van de diplomaat Borodin wordt hier ontweken.

<sup>11</sup> 2.2.4) + 2.2.4c): Door het niet ingaan op de omstandigheden, maar puur door te focussen op de grenzen als gesteld in het verdrag versterkt Timmermans het effect dat eerder is gecreëerd (noot 5).

<sup>12</sup> 2.2.4) + 2.2.4c): Net als in noot 11 weigert Timmermans de kwestie te concretiseren en uit te wijden over de achterliggende situatie. De focus blijft op het overschrijden van een verdrag.

persoonlijk begrip heb voor de wijze waarop de politie (eh) ('professionaal') professioneel is opgetreden.<sup>13</sup>

*Verslaggever: En dat begrip dat heeft u dan op basis van alle informatie die u in dat proces verbaal onder ogen hebt gekregen?*

Timmermans: Precies; (eh) dat klopt. En (eh) die informatie<sup>14</sup> gaan wij nu overhandigen aan de Russen want daar hebben zij ook om gevraagd. Zij hebben hun visie gegeven op het gebeuren<sup>15</sup>, wij gaan nu onze visie in een nota aan hen voorleggen en dan zal de discussie wel weer verder gevoerd worden.

*Verslaggever: Denkt u dat meneer Borodin (verslaggever zegt 'Baradin') nog lang diplomaat blijft in Nederland als de Russen dat rapport hebben gekregen?*

Timmermans: Ik weet het niet; ik weet niet hoe zij derop zullen reageren; (eh) die (eh) discussie gaan wij nu met hen aan. En ik probeer dat op een (eh) zakelijke (eh) en correcte manier te doen.<sup>16</sup>

*Verslaggever: Nou is er allerlei informatie over dat gebeuren van afgelopen zaterdag uitgelekt; naar buiten gekomen. Er komt een beeld uit naar voren van een diplomaat die hartstikke dronken was, die zijn kinderen heeft mishandeld, zijn vrouw was ook dronken, had autoschades veroorzaakt. Hoe onbevredigend is dit dan voor u om dan toch namens Nederland excuus te moeten aanbieden voor die aanhouding?*

Timmermans: (diepe teug adem)<sup>17</sup> Nou, de Weense verdragen<sup>18</sup> zijn zoals ze zijn<sup>19</sup>. (eh) Daarin staat dat (eh) mensen met bepaalde status<sup>20</sup> (eh) niet mogen worden (eh) aangehouden en ook niet mogen worden opgesloten. Iemand<sup>21</sup> met die status is (eh) aangehouden en opgesloten, voor dat feit (eh) heeft (eh) de staat der Nederlanden excuses aangeboden aan de Russische federatie.<sup>22</sup> Over de verdere gang van zaken wat er precies gebeurd is<sup>23</sup>, ja, daar heeft iedereen en ik ook allerlei gevoelens bij<sup>24</sup>. Maar

---

<sup>13</sup> 2.2.4b): Het toevoegen van persoonlijk begrip voor de begane actie is misschien irrelevant voor het politieke statement, maar versterkt wel het eerder gecreëerde verantwoordende effect (noot 6).

<sup>14</sup> 2.2.4c): Door het niet ingaan op de omstandigheden, maar puur door te focussen op de grenzen als gesteld in het verdrag versterkt Timmermans het effect dat eerder is gecreëerd (noot 5).

<sup>15</sup> 2.2.4) + 2.2.4c): Door het niet ingaan op de omstandigheden, maar puur door te focussen op de grenzen als gesteld in het verdrag versterkt Timmermans het effect dat eerder is gecreëerd (noot 5). Verder versterkt de keuze voor de woorden 'het gebeuren' de ontwijking van de inhoudelijke behandeling van de zaak.

<sup>16</sup> 3.2.2) + 1.1.1): Zelfs als de verslaggever het geschade individu bij naam noemt in een vraag ontwijkt Timmermans concrete verwijzingen naar deze persoon in zijn reactie. In plaats daarvan suggereert hij een (onpersoonlijker?) 'zakelijke en correcte' behandeling, die daarmee gelijk ook zorgt dat het excuus en haar gevolgen worden verpakt als een 'zakelijke en correcte manier' van discussie voeren.

<sup>17</sup> 2.2.4b): Deze teug adem gecombineerd met de actie als beschreven in noot 19 suggereren een onderstreping van de boodschap van de verslaggever en levert zo kritiek op de beoordeling van schadelijkheid van de begane actie.

<sup>18</sup> 2.2.4c): Door het niet ingaan op de omstandigheden, maar puur door te focussen op de grenzen als gesteld in het verdrag versterkt Timmermans het effect dat eerder is gecreëerd (noot 5).

<sup>19</sup> 2.2.4): Het gebruik van 'zijn zoals ze zijn' heeft hier hetzelfde effect/dezelfde werking (bekritiseren van de regels) als eerder in de tekst (noot 2).

<sup>20</sup> 3.2.2): Het benoemen van de diplomaat Borodin wordt hier ontweken.

<sup>21</sup> 3.2.2): Het benoemen van de diplomaat Borodin wordt hier ontweken.

<sup>22</sup> 2.2.3): Door het niet ingaan op de omstandigheden, maar puur door te focussen op de grenzen als gesteld in het verdrag versterkt Timmermans het effect dat eerder is gecreëerd (noot 5).

<sup>23</sup> 2.2.4c): Net als in noot 11 weigert Timmermans de kwestie te concretiseren en uit te wijden over de achterliggende situatie. De focus blijft op het overschrijden van een verdrag.

<sup>24</sup> 2.2.4b): Het toevoegen van persoonlijk begrip voor de begane actie is hier ogenschijnlijk irrelevant voor het politieke statement (Zit hier meer pragmatische waarde/kritiek achter? Niet met zekerheid te zeggen).



daarover gaan we nu (eh) de dialoog (eh) met de Russen aan op basis van de feiten zoals wij die hebben geconstateerd op basis van de rapportage (eh) van de politie (eh). Een politie waarvan ik vind dat die zich (eh) professioneel gedragen heeft.<sup>25</sup>

*Verslaggever: Mogen we daaruit concluderen dat u het eigenlijk heel onbevredigend vindt?*

Timmermans: Nou, ik (eh) trek daarover geen conclusies.<sup>26</sup> Ik heb te maken met (eh) de internationale verdragen zoals ze zijn<sup>27</sup>; (teug adem<sup>28</sup>) en Nederland is een land dat (eh) het internationaal recht heel hoog in het vaandel heeft.<sup>29 30</sup> Den Haag is de hoofdstad van het internationaal recht, dus wij houden (<-nadruk) ons aan het internationaal recht<sup>31 32</sup>, ook als dat af en toe met enig tandenknarsen is<sup>33</sup>.

*Verslaggever: Wordt het niet tijd om zo'n verdrag te veranderen als dat tot dit soort excessen leidt?*

Timmermans: (teug adem) Ik begrijp die vraag heel erg goed<sup>34</sup> (eh), maar tegelijkertijd heb ik nou eenmaal<sup>35</sup> te maken met verdragen zoals ze zijn en zie ik ook heel weinig (eh) animo internationaal om (eh) de Weense verdragen te veranderen<sup>36</sup>. Daar zijn ook wel goede redenen voor<sup>37</sup>. (<- nadruk)

*Verslaggever: Zoals?*

Timmermans: Omdat in sommige landen<sup>38</sup> deze verdragen (eh) diplomaten beschermen tegen (eh) staten die niet altijd even goede bedoelingen hebben (eh) ten aanzien van buitenlandse

---

<sup>25</sup> 2.2.4b): Het toevoegen van persoonlijk begrip voor de begane actie is misschien irrelevant voor het politieke statement, maar versterkt wel het eerder gecreëerde verantwoording minimaliserende effect (noot 6).

<sup>26</sup> 2.2.4c): Het niet trekken van conclusies helpt hier in het ontwijken van de toe- dan wel ontkenning van een concrete schuld / gebrek aan schuld.

<sup>27</sup> 2.2.4): Het gebruik van "zoals ze zijn" heeft hier hetzelfde effect/dezelfde werking (bekritisering van de regels) als eerder in de tekst (noot 2).

<sup>28</sup> 2.2.4b): Deze teug adem klinkt als een mogelijke verzuchting; het lijkt alsof Timmermans zonder woorden toch probeert een kritische noot bij de verdragen en het uitvoeren ervan probeert te plaatsen (bewust of onbewust).

<sup>29</sup> 4.2.1): In plaats van bij de politie wordt de verantwoordelijkheid bij het grotere en abstractere "Nederland" gelegd. Verder wordt Nederland in bescherming genomen door het excuus als een aan een verdrag gebonden formaliteit te presenteren, en niet als een direct resultaat van de besproken diplomatieke kwestie.

<sup>30</sup> 3.2.2): In plaats van de diplomaat wordt het verdrag als geschade partij genoemd, waarmee de eerdere excuusverbuiging naar een excuus vanwege het schenden van het verdrag in plaats van de inhoudelijke kwestie wordt versterkt (noot 5).

<sup>31</sup> 2.2.4a): Het gebruik van de rol van Den Haag als relativering zorgt ervoor dat de schadelijke actie wordt veranderd in een abstracte schending van grondnormen, niet als een uitzonderlijke schadelijke actie op zich.

<sup>32</sup> 3.2.1): Voortbouwend op noot 31 lijkt het erop dat hier de geschade partij zelfs wordt besproken als Den Haag (en haar rol in het internationaal recht), en niet de diplomaat in kwestie noch het verdrag van Wenen.

<sup>33</sup> 4.1.1): Door het toevoegen van deze zin ontkent Timmermans indirect de aanwezigheid van een schadelijke actie, omdat het de kritiek geleverd in de noten 31 en 32 versterkt en zo de schadelijke actie en geschade partij in zijn geheel omzeilt.

<sup>34</sup> 2.2.4b): Deze teug adem met bijbehorende persoonlijke opvatting onderstreept de boodschap van de verslaggever en levert zo kritiek op de beoordeling van schadelijkheid van de begane actie.

<sup>35</sup> 2.2.4): Het gebruik van "nou eenmaal" heeft hier hetzelfde effect/dezelfde werking (bekritisering van de regels) als eerder in de tekst (noot 2).

<sup>36</sup> 4.1.1): Deze passage verschuift de verantwoordelijkheid voor de verandering van de verdragen weg van Timmermans en door naar andere landen.

<sup>37</sup> 4.1.1): Deze passage verwerpt de verantwoordelijkheid voor de verandering van de verdragen die andere landen volgens noot 36 hebben. Dit resulteert in een situatie waarin Timmermans eigenlijk aangeeft dat het niemands schuld is.

<sup>38</sup> 4.2.1): Sommige landen zorgt hier dat geen concrete voorbeelden worden genoemd, om zo de schadelijke partijen waar Timmermans in 37 naar refereert zo te ontzien.

vertegenwoordigers<sup>39</sup>. Dus die hele idee van immuniteit die is ooit ontworpen om te voorkomen dat (eh) diplomaten (eh) juridisch of door de politie onder druk zouden kunnen worden gezet om zo (eh) tegen het belang van hun land (eh) te handelen; dat is de hele achtergrond van die verdragen<sup>40</sup> (...)

*Verslaggever onderbreekt: Maar ze maken dus ook dit soort excessen mogelijk?*

Timmermans: Nouja, d'r zitten altijd voor- en nadelen aan, aan dat soort (eh) verdragen<sup>41</sup>, en ik heb ook (eh) met de Russische ambassadeur de toepassing van die verdragen<sup>42</sup> (eh) besproken en ik wil hier (eh) nogmaals (eh) ook (eh) tegen u (eh) herhalen dat (eh) Nederland een (eh) goed gastheer is en ook wil zijn<sup>43</sup>, maar dat Nederland ook mag vragen van de gasten<sup>44</sup> dat ze zich netjes gedragen<sup>45</sup>.

*Verslaggever: Er is de afgelopen dagen nogal wat gebeurd; er is een afspraak met staatssecretaris Dijkema in Rusland afgezegd, zij is daar op dit moment. Plotseling zijn er ook drugs gevonden op dat schip van Greenpeace dat in Rusland aan de ketting ligt. Spelen dit soort elementen allemaal een rol bij de beslissing om nu excuses aan te bieden aan Rusland?*

Timmermans: Nee (eh), voor mij (eh) geldt puur het internationaal recht, gelden puur de Weense verdragen<sup>46 47</sup>. Het is echt doodsimpel: volgens de Weense verdragen mag je iemand die immuniteit geniet<sup>48</sup> niet arresteren en ook niet opsluiten (2x nadruk). Dat is wel gebeurd dus dat is een schending van die verdragen en voor dat feit biedt Nederland de excuses aan<sup>49</sup>. Dat de emoties aan Russische kant over deze zaak heel (<- nadruk) hoog oplopen is mij ook wel (eh) opgevallen<sup>50</sup>. (...)

*Verslaggever onderbreekt: Want er wordt ook nog weer extra of nieuwe exportbeperking en extra controles aangekondigd op Nederlandse landbouwproducten.*

Timmermans: Dat de emoties (eh) heel hoog oplopen is mij ook (eh) opgevallen; (eh) Nederland legt geen enkele link met andere onderwerpen<sup>51</sup>, ik kan niet beoordelen of dat in Rusland (eh) wel

---

<sup>39</sup> 4.2.1): Deze frase bouwt door op de in noot 38 gevormde situatie.

<sup>40</sup> 4.1.1): Het bespreken van het verdrag in deze context zorgt dat het verdrag van Wenen niet gezien kan worden als schulddrager voor de situatie waarin NL zich bevindt in de besproken diplomatieke rel.

<sup>41</sup> 4.2.1): Door het te hebben over "dat soort verdragen" in plaats van over het verdrag van Wenen versterkt hij het beeld geschetst in noot 40, aangezien het ogenschijnlijk deel van de aard van dergelijke verdragen is.

<sup>42</sup> 4.2.1): "Die verdragen" werkt hier hetzelfde als "dat soort verdragen" in noot 41.

<sup>43</sup> 4.2.1): In plaats van bij de politie wordt de verantwoordelijkheid bij het grotere en abstractere "Nederland" gelegd.

<sup>44</sup> 3.2.2): Het benoemen van de diplomaat Borodin wordt hier ontweken.

<sup>45</sup> 2.1.1) + 3.2.2) + 4.1.1): (lopend vanaf "maar dat") In deze frase gebeurt heel veel. Allereerst wordt de schuld en daarmee de schade worden besproken als niet de schuld van Nederland, en vervolgens de ombuiging van de gesuggereerde (doch niet concreet uitgesproken) schuld/schadende actie naar de diplomaat in kwestie.

<sup>46</sup> 2.2.4c): Timmermans ontkent de verbondenheid van de kwestie met andere recente gebeurtenissen, en focust puur op het éne incident dat aan de orde is.

<sup>47</sup> 3.2.1): Tegelijkertijd met de focus op één incident (noot 46) focust Timmermans wederom in op slechts een deel van de geschade partij: het internationaal recht en de verdragen. De diplomaat in kwestie wordt niet genoemd.

<sup>48</sup> 3.2.2): Het benoemen van de diplomaat Borodin wordt hier ontweken.

<sup>49</sup> 2.2.4c): Door het niet ingaan op de omstandigheden, maar puur door te focussen op de grenzen als gesteld in het verdrag versterkt Timmermans het effect dat eerder is gecreëerd (noot 5).

<sup>50</sup> 2.2.4b): Deze ogenschijnlijk irrelevante persoonlijke noot kan opgevat worden als een veroordeling - en ontkenning van de ernst en het niveau van de schadelijke actie in kwestie. Dit beeld wordt versterkt door de nadruk op het woord "heel".

<sup>51</sup> 4.1.1): Door deze stelling over Nederland te plaatsen neemt Timmermans Nederland in bescherming; nog voor de suggestie kan worden gewekt dat Nederland ageert (door de kwestie uit te vergroten) ontkent hij deze rol.

gebeurt<sup>52</sup>; wij zullen het zeker niet doen<sup>53</sup>, en ik zal doorgaan om dit zo zakelijk mogelijk te benaderen<sup>54</sup>.

*Verslaggever: Kort en goed: al die economische maatregelen die Rusland op dit moment neemt die spelen volgens u geen rol bij de beslissing om een excuus aan te gaan bieden?*

Timmermans: Ik (eh), nee. Voor de excuses heeft dat (eh) geen enkele betekenis (eh) nogmaals. Want (eh), een land dat het internationaal recht zo hoog in het vaandel heeft staan moet (<- nadruk) dat internationale recht ook volledig omarmen<sup>55</sup>; ook als het zaken betreft waar je af en toe van kan denken: moet dat nou?<sup>56</sup> (eh) Maar wat betreft de Weense verdragen<sup>57</sup> is het heel erg duidelijk: Iemand die immuniteit geniet<sup>58</sup> mag je niet arresteren, mag je ook niet opsluiten, en dat is wel gebeurd. Dus daarvoor bieden wij excuses aan<sup>59</sup>.

*Verslaggever: Dit is wel een geval waarvan u denkt: moet dat nou?*

Timmermans: (‘t’, teug adem<sup>60</sup>) Het is een geval (eh), waarbij (eh), de Weense verdragen zijn (eh) geschonden door Nederland<sup>61 62</sup>, en dan moet je eerlijk en zakelijk je excuses daarvoor aanbieden<sup>63</sup>. Punt<sup>64</sup>.

---

<sup>52</sup> 4.1.1): Door deze stelling over Rusland te plaatsen neemt Timmermans ze tot op zekere hoogte in bescherming; hij ontkent dat hij ze ziet als agerende partij en geeft aan dat hij daar niet over kan oordelen.

<sup>53</sup> 4.1.1): Gelijk aan noot 51 neemt Timmermans hier Nederland in bescherming nog vóór de agerende actie die gesuggereerd wordt werkelijk is uitgevoerd / erkend.

<sup>54</sup> 1.1.1): In deze frase wordt heel omslachtig en cryptisch verwezen naar het excuus in kwestie, excuseren is hier veranderd in het ‘zo zakelijk mogelijk’ behandelen van de diplomatieke rel.

<sup>55</sup> 4.2.1): In plaats van bij de politie wordt de verantwoordelijkheid bij het grotere en abstractere ‘Nederland’ gelegd. Verder wordt Nederland in bescherming genomen door het excuus als een aan een verdrag gebonden formaliteit te presenteren, en niet als een direct resultaat van de besproken diplomatieke kwestie. In dit geval wordt deze formele sfeer benadrukt door de nadruk op het woord ‘moet’.

<sup>56</sup> 2.2.4a): Door te spreken over ‘zaken waar je af en toe van kan denken: moet dat nou?’ lijkt Timmermans indirect te suggereren dat de zaak in kwestie zo een zaak is. Aan de opvolgende vraag is ook te zien dat de verslaggever dezelfde boodschap oppikt.

<sup>57</sup> 2.2.4c): Door het niet ingaan op de omstandigheden, maar puur door te focussen op de grenzen als gesteld in het verdrag versterkt Timmermans het effect dat eerder is gecreëerd (noot 5).

<sup>58</sup> 3.2.2): Het benoemen van de diplomaat Borodin wordt hier ontweken.

<sup>59</sup> 2.2.3): Timmermans biedt zijn excuus voor het overtreden van de regels van het verdrag van wenen; maar niet voor de specifieke aanhouding van déze diplomaat.

<sup>60</sup> Niet in Kampf’s model in te delen: Deze teug adem en dit ‘t’-geluid lijken een zekere overpeinzing te zijn die betrekking heeft op wat de beste / meest correcte reactie Timmermans kan bieden. Het suggereert hiermee dat de daaropvolgende reactie (en haar huidige vorm en stijl) ervan niet de enige optie was.

<sup>61</sup> 2.2.3): Timmermans biedt zijn excuus voor het overtreden van de regels van het verdrag van wenen; maar niet voor de specifieke aanhouding van déze diplomaat.

<sup>62</sup> 4.2.1): In plaats van bij de politie wordt de verantwoordelijkheid bij het grotere en abstractere ‘Nederland’ gelegd.

<sup>63</sup> 1.1.1) + 3.2.1): In deze frase wordt heel omslachtig en cryptisch verwezen naar het excuus in kwestie, met het werkwoord ‘moet’ en de veralgemenisering ‘je’ die ervoor zorgen dat het excuus eerder als een verre formaliteit klinkt dan als de kernkwestie.

<sup>64</sup> 2.2.4) + 2.2.4c): Het gebruik van ‘punt’ legt enerzijds de focus op de boodschap geuit in de noten 61 t/m 63, en is anderzijds een krachtig woord dat deze boodschap verder onderstreept en als afsluitende kern labelt.

## Bijlage 4 - Transcriptie excuustoespraak minister Teeven

Bron: Videomateriaal NOS (<http://nos.nl/video/497163-excuses-teeven-voor-nabestaanden-dolmatov.html>),

Bron: Transcriptie debat (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/handelingen/TK/2012-2013/77/h-tk-20122013-77-6?resultIndex=4&sorttype=1&sortorder=4>)

Datum: 18 april 2013

Excuses van staatssecretaris Teeven voor de nabestaanden van Dolmatov, de Russische asielzoeker die zelfmoord pleegde in een cel, waar hij niet hoorde te zitten. Teeven ligt in het kamerdebat over de kwestie zwaar onder vuur.

*Belediger: minister Teeven / overheid*

*Beledigde: familie van Dolmatov*

*Delict: de mogelijkheid dat Dolmatov in detentie zelfmoord heeft kunnen plegen*

*Remedie: het excuus in het debat*

---

Minister Teeven:

[14:14] Als u mij toestaat zou ik dit debat ook willen aangrijpen om publiekelijk mijn verontschuldigingen aan te bieden aan de familie en de vrienden van Alexander Dolmatov<sup>1</sup>. Voor hun is zijn dood een groot persoonlijk drama<sup>2</sup> en die excuses die geef ik ook bij deze en die zijn gemeend<sup>3</sup> [ $\lll$ nadruk]. Die excuses zijn vorige week vrijdag al persoonlijk overgebracht aan de moeder [ $\lll$ nadruk] van de [ehh] heer Dolmatov door de ambassadeur te Moskou en het plaatsvervangend hoofd van de Inspectie Veiligheid en Justitie<sup>4</sup>. En in die hoedanigheid heb twee functionarissen van de Inspectie Veiligheid en Justitie het onderzoeksrapport en de beleidsreactie van de zijde van het kabinet ook toegelicht. Bij die gelegenheid zijn ook nogmaals de condoleances [ $\ll$ rommelig uitgesproken] van de zijde van de Nederlandse regering overgebracht [ $\ll$ nadruk]. En ik kan u wel zeggen dat ik heb een terugkoppeling gekregen van die reactie en dat heeft buitengewoon veel indruk op mij gemaakt<sup>5</sup> [ $\ll$ spreek trager].

[haalt diep adem] [eehhm] [moment stil] in de brief die ik aan de kamer heb ik aangegeven dat vanuit de Nederlandse ambassade in Rusland ook contact is onderhouden met de moeder van de heer Dolmatov en dat de procedures van het onderzoek ook zijn toegelicht, maar ik kan de vraag van de heer Van der Steur ook bevestigend beantwoorden: dat we de komende periode in contact zullen blijven met mevrouw Doroninja ondermeer in verband met ook andere zaken die met haar moeten worden geregeld. En ik heb op de hoorzitting horen merken, [ehh] moeten constateren, dat daar door iemand werd gesproken over het feit dat er ook al zou zijn gesproken over een de hoogte van de schadevergoeding en dat er een aanbod zou zijn gedaan. Dat [ $\lll$ nadruk] is allemaal niet [ $\lll$ nadruk] het geval. Er is gesproken over dat de Nederlandse regering juridische [ $\lll$ nadruk] aansprakelijkheid erkent, dat wij vinden dat er een mate van causaliteit aanwezig is tussen het gebeuren [ $\lll$ nadruk] in detentiecentrum Rotterdam en het overlijden van Dolmatov en dat op zich is reden temeer [ehh] om ook mevrouw Doroninja te bezoeken.

---

<sup>1</sup> 1.2.1a: 'willen' aanbieden; bereidheid tot excuus aanbieden aangeven.

<sup>2</sup> 2.2.1: Teeven gaat niet in op de fouten die hij gemaakt heeft waardoor dit heeft kunnen gebeuren, maar op het resultaat voor de familie.

<sup>3</sup> Niet indirect. Niet ontwijkend. (beleefdheid?)

<sup>4</sup> 1.2.1c: Hiermee refereert Teeven aan een eerder gemaakt excuus.

<sup>5</sup> 2.2.4: Persoonlijke noot waarmee de focus niet perse wordt afgeleid. Het toevoegen van persoonlijk begrip voor het 'delict' is misschien irrelevant voor het politieke statement, maar versterkt wel het effect van zijn excuses. (beleefdheid?)

[14:17] Voorzitter [ehhm] vele leden van [eh] uw kamer hebben al opgemerkt [ $\ll$ nadruk] dat al – de heer van der Staaij zei dat ook heel treffend dat als – de overheid de zorg heeft voor een jonge man in de kracht van zijn leven die zich in vreemdelingenbewaring bevindt, dan weegt die zorgplicht ook zwaar<sup>6</sup>. [korte stilte] Dat is niet alleen in deze zaak zo [ $\ll$ nadruk] maar dat is ook andere [ $\ll$ nadruk] zaken in het verleden zo geweest en ook van de zijde van eerdere regeringen is dat ook op deze plaats gezegd [ $\ll$ nadruk]. En dan geldt die verantwoordelijkheid ook voor allen die in ons land op last van overheidsorganen in hun vrijheid worden beperkt. [haalt teug adem]. Die mensen zijn dan vanaf dat moment aan de zorg van de overheid toevertrouwd [ $\ll$ nadruk] en in deze zaak – en dat is ook al door vele leden gezegd – is het nog eens extra wrang [ $\ll$ nadruk] dat er niet eens een juridische titel was om de heer Dolmatov in zijn vrijheid te beperken<sup>7</sup>. [korte stilte] Tegelijkertijd was al bij het insluiten in het detentiecentrum Rotterdam bekend [ehm] dat de heer Dolmatov depressief was en medicatie had<sup>8</sup>. En dat temeer leidt er dan toe dat je dan uiterste zorgvuldigheid – op dat moment – al in acht moet nemen<sup>9</sup>. En laat ik daarover helder zijn, in deze zaak, in deze casus, in dit gebeuren, deze trieste gebeurtenis is daarvan geen sprake geweest<sup>10</sup>. [ehm] En als iemand rechtstreeks aan de zorgen van overheid is toevertrouwd dan zijn dat soort onzorgvuldigheden zijn onacceptabel<sup>11</sup> [ $\ll$ nadruk].

Je kunt niet zeggen dat de aaneenschakeling van gebeurtenissen naar mijn oordeel, van beslissingen, van fouten in dit specifieke geval, onontkoombaar [ $\ll$ nadruk] tot deze fatale afloop hebben geleid<sup>12</sup>. Dat is ook een conclusie die de Inspectie Veiligheid en Justitie niet trekt, maar het is wel zo – en dat heb ik al daarnet gezegd – dat er wel zaak, sprake is van causaliteit in de laatste fase van detentie tot het overlijden van de heer Dolmatov<sup>13</sup>.

Voorzitter ik ben van mening dat in het domein van het menselijke en het maatschappelijk dat daarbij ook over schuld moet kunnen worden gesproken<sup>14</sup>. En het is om die reden dat ik ook naar de kamer ben gekomen om me te verantwoorden<sup>15</sup> [ $\ll$ nadruk], want ik denk dat de muur van verantwoording een muur van non-verantwoording – om het zo maar te zeggen – dat werkt asociaal [ $\ll$ nadruk] dat werkt escallerend [ $\ll$ nadruk] en dat prikkelt [ $\ll$ nadruk] tot verder juridisering<sup>16</sup>. En in die zin ben ik het heel erg eens met de uitspraak van de Ombudsman. [ehh] Maar aan de andere kant is het ook zo dat ik die juridisering niet [ $\ll$ nadruk] uit de weg ga als expliciet juridische aansprakelijkheid moet worden erkend<sup>17</sup>. En logisch is als je als overheid juridische aansprakelijkheid erkent voor de laatste fase, dan impliceert dat tegelijkertijd – en veel van uw leden hebben erover gesproken – dan accepteert

<sup>6</sup> Teeven neemt de verantwoordelijkheid die hij moet dragen. Hij benoemt dit concreet, direct en actief. (beleefdheid?)

<sup>7</sup> Teeven neemt verantwoordelijkheid voor de fouten die zijn gemaakt (Dolmatov onterecht in detentie).(beleefdheid?)

<sup>8</sup> 2.1.1: Hier lijkt het of Teeven verzachtende omstandigheden aanvoert om de verantwoordelijkheid geheel bij de overheid te leggen.

<sup>9</sup> Maar wat hij in de vorige noot probeert te ontwijken, benadrukt hij in deze zin juist als een extra reden om alert te zijn geweest.

<sup>10</sup> Teeven neemt de verantwoordelijkheid die hij moet dragen. Hij benoemt dit concreet, direct en actief. (beleefdheid?)

<sup>11</sup> Teeven neemt de verantwoordelijkheid die hij moet dragen. Hij benoemt dit concreet, direct en actief. (beleefdheid?)

<sup>12</sup> 2.2.3: Teeven neemt zijn verantwoordelijkheid voor gemaakte fouten, maar biedt alleen zijn excuses aan voor het feit dat Dolmatov overleden is. Hij geeft aan dat de fouten niet onontkoombaar tot een dood hoeven te leiden.

<sup>13</sup> 2.2.3: Hier spreekt Teeven zichzelf tegen ten opzichte van de voorgaande voetnoot.

<sup>14</sup> Teeven neemt de verantwoordelijkheid die hij moet dragen. Hij benoemt dit concreet, direct en actief. (beleefdheid?)

<sup>15</sup> Teeven neemt de verantwoordelijkheid die hij moet dragen. Hij benoemt dit concreet, direct en actief. (beleefdheid?)

<sup>16</sup> Teeven neemt de verantwoordelijkheid die hij moet dragen. Hij benoemt dit concreet, direct en actief. (beleefdheid?)

<sup>17</sup> ??

je ook politieke verantwoordelijkheid<sup>18</sup>, want dat zit daar nog voor en dat heb ik ook gedaan en dat doe ik nog steeds<sup>19</sup>. [ehm] en dat is ook gewoon zo<sup>20</sup>.

[14:21] Voorzitter het openbaar ministerie is tot de conclusie gekomen dat de doodsoorzaak suicide door verhangning betreft<sup>21</sup> [pauze] en het openbaar ministerie is ook tot de conclusie gekomen dat er op dit [<<nadruk] moment geen aanleiding is om een strafrechtelijk onderzoek in te stellen in relatie tot de dood van de heer Dolmatov<sup>22</sup>.

(...)

Mevrouw Thieme (PvdD):

[15:50] Ik maak een opmerking over de houding van deze staatssecretaris. Neemt de staatssecretaris de politieke verantwoordelijkheid of zegt hij alleen maar sorry voor de bühne?

[15:55] Ja voorzitter, ik zeg geen sorry voor de bühne, want ik heb het er oprecht moeilijk mee<sup>23</sup>. Ik heb volgens mij al aangegeven dat wij als overheid echt [<<nadruk] moeten zorgen voor iemand die van zijn vrijheid wordt beroofd, die aan de zorg van de overheid is toevertrouwd<sup>24</sup> – wat dhr. Van der Staaij ook zei in het eerste termijn. Ik ben mij er heel [<<nadruk] wel van bewust dat je daar goed voor moet zorgen<sup>25</sup>. Als zo iemand dan ook nog eens onterecht [<<nadruk] zonder juridische titel in die vreemdelingendetentie blijkt te zitten, dan is dat geen makkelijk moment<sup>26</sup> Voorzitter. Dan is dat ook voor een staatssecretaris die - laat ik het dan maar zeggen - naar het oordeel van een gedeelte van de Kamer een hard vreemdelingenbeleid voorstaat, is dat buitengewoon, buitengewoon [<<nadruk] tragisch<sup>27</sup>. Het is niet voor mij tragisch, het is tragisch wat er gebeurd is<sup>28</sup>. En ik heb het daar oprecht [<<nadruk] heel moeilijk mee. Dat is echt iets wat je niet in je kouwke kleren gaat zitten<sup>29</sup>. Ik zeg dat niet voor de bühne<sup>30</sup>. Mevrouw Thieme kiest haar eigen woorden – zo ken ik haar ook wel – en ik kies ook mijn eigen woorden. Dat mag in deze zaal. Ik doe dat niet voor de bühne. Ik vind het jammer dat mevrouw Thieme dat zegt<sup>31</sup>.

---

<sup>18</sup> Teeven neemt de verantwoordelijkheid die hij moet dragen. Hij benoemt dit concreet, direct en actief. (beleefdheid?)

<sup>19</sup> Teeven neemt de verantwoordelijkheid die hij moet dragen. Hij benoemt dit concreet, direct en actief. (beleefdheid?)

<sup>20</sup> Benadrukken van twee voorgaande voetnoten.

<sup>21</sup> 2.1.1: Door deze uitspraak (waarna een korte pauze wordt gehouden) impliceert Teeven dat de overheid hier niet geheel voor verantwoordelijk kan worden gehouden. Het is iets dat iemand zelf doet. Natuurlijk heeft hij in eerdere uitwijdingen wel aangegeven dat er beter opgelet had moeten worden.

<sup>22</sup> 2.1.1: Een bevestiging van vorige voetnoot, er is geen sprake van een misdrijf en er is dus ook geen schuldige/verantwoordelijke aan te wijzen.

<sup>23</sup> Thieme stelt de oprechtheid van Teeven ter discussie. Teeven neemt de verantwoordelijkheid die hij moet dragen. Hij benoemt dit concreet, direct en actief. (beleefdheid?)

<sup>24</sup> Teeven neemt de verantwoordelijkheid die hij moet dragen. Hij benoemt dit concreet, direct en actief. (beleefdheid?)

<sup>25</sup> Persoonlijke noot van Teeven. Waarin hij nog eens benadrukt dat hij zijn (politieke) verantwoordelijkheid neemt. Hij benoemt dit concreet, direct en actief. Juist die persoonlijke benadering van Teeven is wat Thieme waarschijnlijk als 'show' beschouwd. Hiermee kan Teeven de indruk wekken dat hij zijn excuus voor de 'bühne' maakt. (beleefdheid?)

<sup>26</sup> 2.2.4c: 'ongemakkelijk moment' is een beetje understatement..?

<sup>27</sup> Teeven neemt politieke verantwoordelijkheid, het lijkt er weer bijna op dat het voor hém tragisch is: excuus voor de bühne.

<sup>28</sup> Teeven zet recht wat hij in de voorgaande (27) voetnoot multi interpretabel maakte.

<sup>29</sup> Persoonlijke noot van Teeven. Waarin hij nog eens benadrukt dat hij zijn (politieke) verantwoordelijkheid neemt. (beleefdheid?)

<sup>30</sup> ??

<sup>31</sup> ??

*Mevrouw Thieme (PvdD):*

*Er worden door de Kamer veel vragen gesteld over het gebrek aan medische zorg, over de fouten die er op operationeel niveau en op systeemniveau zijn. De staatssecretaris zegt: wij doen ons best; er zijn echt wel verbeteringen; dit soort incidenten is heel erg tragisch; ik zeg sorry tegen de mensen die dat is overkomen, die daar slachtoffer van zijn; laat mij mijn werk maar gewoon doen om verdere verbeteringen aan te brengen. Dat betekent toch niet dat je echt je politieke verantwoordelijkheid neemt? Dat is toch een enorm gebrek? De tweede stap is om te zeggen: het is inderdaad zo structureel mis dat wij niet meer kunnen spreken van incidenten, ondanks dat wij zo veel verbeteringen hebben geprobeerd; ik neem mijn verantwoordelijkheid als staatssecretaris; het kan zo niet doorgaan.*

Staatssecretaris Teeven:

Nu begrijp ik wat mevrouw Thieme bedoelt. Ja, dat verdeelt ons echt. Ik vind niet dat er zo veel structureel mis is<sup>32</sup>. Er zijn zaken die verbeterd moeten worden, er zijn zaken die structureel mis zijn – daar ben ik in antwoord op de heer Schouw op ingegaan – maar als mevrouw Thieme zegt dat de structurele zorg structureel mis is, dan herken ik dat niet<sup>33</sup>. Daarom wil ik die opmerking over de medische zorg graag maken. Wat er allemaal is gedaan in de afgelopen jaren om te zorgen dat dit soort zaken niet gebeurt! Laten we wel wezen: in beleid is beschreven wat medewerkers moeten doen, er is tot vier cijfers achter de komma beschreven wat je moet doen als iemand in de avond binnenkomt. Als dat vervolgens niet wordt gedaan, dan is dat diepe tragiek, maar dan is dat geen structuurfout. Dat zijn incidentele fouten, in dit concrete geval in de uitvoering<sup>34</sup>. Juist in de medische zorg is hier sprake van een tragisch incident<sup>35</sup>. Maar het is geen structurele fout<sup>36</sup>. Daarover verschillen we van mening. Dat betekent vervolgens niet dat ik ongevoelig ben voor wat er is gebeurd<sup>37</sup>.

---

<sup>32</sup> 2.1.1 & 2.2.4: Teeven benadrukt hier dat het niet om een structurele fout in het systeem van de zorg gaat. Het gaat volgens hem om een incident en niet om een structurele fout. Hiermee reduceert hij zijn eigen verantwoordelijkheid voor het ‘delict’, en legt hij deze indirect bij een andere instantie. Met zijn systeem is niks mis.

<sup>33</sup> 2.1.1 & 2.2.4: Herhaling van het voorgaande.

<sup>34</sup> 2.1.1 & 2.2.4: Herhaling van het voorgaande.

<sup>35</sup> 2.1.1 & 2.2.4: Herhaling van het voorgaande.

<sup>36</sup> 2.1.1 & 2.2.4: Herhaling van het voorgaande.

<sup>37</sup> Persoonlijke noot van Teeven. Waarin hij benadrukt hoe erg hij de situatie vindt (beleefdheid?)

## Bijlage 5 - Transcriptie excuustoespraak Jan Hommen (ING)

Bron: Videomateriaal NOS (<http://nos.nl/artikel/339009-ingtopman-maakt-excuus.html>),

Datum: 9 februari 2012

ING-topman Jan Hommen biedt zijn excuses aan voor de vele storingen bij ING-internetbankieren.

*Belediger:* ING

*Delict:* storing internetbankieren

*Beledigde:* de ING-klant

*Remedie:* het excuus in de video

---

Ja, we<sup>1</sup> hebben een paar hele ongelukkige weken<sup>2</sup> achter de rug en ik [uh] ook een aantal [uh] ervaringen daar op gedaan die[uh] buitengewoon onplezierig zijn voor klanten maar ook voor onze interne bedrijfsvoering<sup>3</sup> [adempauze] ik moet<sup>4</sup> de klanten mijn excuses aanbieden dit dit<sup>5</sup> mag niet gebeuren en we<sup>6</sup> nemen ook iedere maatregel om te zorgen dat het niet verder kan gebeuren<sup>7</sup> [adempauze] er zijn een paar ongelukkige dingen gebeurd<sup>8</sup> [uh] wat menselijke fouten gemaakt<sup>9</sup> in twee gevallen in één geval was het een samenloop van een aantal software en hardware problemen bij elkaar dat is opgelost en ik hoop dat we<sup>10</sup> dus nu kunnen zeggen [0:36] de dienstverlening die we<sup>11</sup> al die jaren heel goed gedaan hebben<sup>12</sup> is weer terug naar het niveau zoals klanten dat mogen verwachten de ING<sup>13</sup>.

---

<sup>1</sup> 4.2.1: Door te spreken over 'we' schuift Hommen een deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingen door naar zijn collega's/ directie. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>2</sup> 2.2.4b: In deze uitspraak ontwijkt Hommen zijn verantwoordelijkheid door de 'belediging' om te buigen naar 'ongelukkige weken'. Hij houdt met deze uitspraak het daadwerkelijke probleem abstract.

<sup>3</sup> 2.2.1 & 3.2.2: Door te erkennen dat het onplezierig was voor klanten, maar óók voor de interne bedrijfsvoering legt hij de nadruk (focus) niet op de verantwoordelijkheid van ING maar het resultaat dat ook voor hun niet wenselijk was.

<sup>4</sup> 4.1.1 & 1.1.1: Door in deze uitspraak het werkwoord 'moeten' te gebruiken maakt Hommen het lijken alsof hij niet zélf zijn excuus wil aanbieden maar dit 'moet' doen van de directie van ING.

<sup>5</sup> 2.2.4a: Door 'dit' te gebruiken vertroebelt Hommen de inhoudelijke actie, hij gebruikt specifiek 'dit' om niet concreet te hoeven zijn over 'storingen internetbankieren'.

<sup>6</sup> 4.2.1: Door te spreken over 'we' schuift Hommen een deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingen door naar zijn collega's/ directie. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>7</sup> 2.2.4c: Door de focus te leggen op de oplossing, maatregelen en beloftes dat het niet meer gebeurt kan Hommen voorkomen dat de focus ligt op de gemaakte fouten.

<sup>8</sup> 2.2.4a & 2.2.4b & 1.1.1: Hommen gebruikt hier een ombuigingstechniek: 'er zijn een paar ongelukkige dingen gebeurt'. Ten eerste verwijst hij naar het 'delict' met 'ongelukkige dingen', wat een vrij abstracte verwijzing is. Ten tweede zorgt de werkwoord keuze 'gebeurd' ervoor dat het 'gebeurde' buiten zijn schuld om.

<sup>9</sup> 4.1.1 & 2.2.4a: Doordat Hommen hier zegt 'er zijn wat menselijke fouten gemaakt', creëert hij afstand tussen degene die daadwerkelijk verantwoordelijk gehouden kan worden en zichzelf.

<sup>10</sup> 4.2.1: Door te spreken over 'we' schuift Hommen een deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingen door naar zijn collega's/ directie. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>11</sup> 4.2.1: Door te spreken over 'we' schuift Hommen een deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingen door naar zijn collega's/ directie. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

<sup>12</sup> 2.2.4c: Hommen klopt zichzelf even op de borst en verlegt hiermee de focus van het 'delict' naar een positieve connotatie van een altijd goede dienstverlening in het verleden.

<sup>13</sup> 2.2.4c: Hommen maakt de focus in het slot hiermee positief; het is opgelost.



[interviewer: u zegt persoonlijke fouten zijn gemaakt, betekent dat ook dat daar consequenties uit getrokken worden, gaan mensen op straat gezet worden daardoor?]

Nou dat [uh] kijk iedereen maakt wel eens een keer een fout<sup>14</sup> dat heeft niet onmiddellijk consequenties maar het mag niet gebeuren menselijke fouten moeten ook worden geelimineerd.

[interviewer: er werd ook gezegd, misschien is het hele systeem van internetbankieren bij ING wel achterstallig [uh] slecht onderhouden [uh] gebrekkig te kort schietend.]

Ja, [uh] ik heb allerlei verklaringen gezien die waren.. sloegen nergens op<sup>15</sup> het<sup>16</sup> waren incidentele problemen<sup>17</sup> en die<sup>18</sup> zijn opgelost dus ik hoop dat we<sup>19</sup> nu kunnen zeggen [uh] ING gaat weer verder zoals et [uhh] in in het verleden geweest is met goede dienstverlening en [adempauze] ja daar moeten wij voor staan, de klant staat centraal bij ING.

---

<sup>14</sup> 2.1.1: Met de uitspraak ‘iedereen maakt wel eens een fout’ ondermijnt Hommen het bestaan van de belediging. Met andere woorden: ‘zo erg is het niet, iedereen maakt wel eens een fout’.

<sup>15</sup> 2.1.1: Met deze uitspraak ‘verklaringen van derden sloegen nergens op’ ontkent Hommen dat het systeem van ING leidt aan achterstallig onderhoud.

<sup>16</sup> 2.2.4a: Door naar de storingen bij internetbankieren te verwijzen met ‘die’ ontwijkt Hommen de optie om verder uit te wijden over inhoudelijke details en abstraheert hij de achterliggende kwestie.

<sup>17</sup> 2.2.4a: Door te spreken van ‘incidentele problemen’ houdt Hommen het ‘delict’ abstract. Hij verwijst niet naar de storingen met een expliciete woordkeus, maar houdt het juist abstract door te spreken van ‘incidentele problemen’. Tevens legt hij hiermee nadruk op de lage frequentie van ‘het probleem’: incidenteel.

<sup>18</sup> 2.2.4a: Door naar de storingen bij internetbankieren te verwijzen met ‘die’ ontwijkt Hommen de optie om verder uit te wijden over inhoudelijke details en abstraheert hij de achterliggende kwestie.

<sup>19</sup> 4.2.1: Door te spreken over ‘we’ schuift Hommen een deel van de verantwoordelijkheid voor zijn beoordelingen door naar zijn collega’s/ directie. Verder ontwijkt hij de persoonlijke verantwoordelijkheid door zichzelf als deel van een grotere groep te presenteren.

## Bijlage 6 - Transcriptie excuustoespraak Ingrid Thijssen en Paul Dirix (NS en ProRail)

Bron: Videomateriaal NOS (<http://nos.nl/video/354472-ns-en-prorail-bieden-excuses-aan.html>),

Datum: 22 maart 2012

Zowel de NS als spoorbeheerder ProRail betreuren het dat het vanochtend mis is gegaan op het spoor in de Randstad. Een sein en wisselstoring op Amsterdam-Centraal legde tot 09.00 uur vanochtend het treinverkeer volledig stil.

*Belediger: NS & ProRail*

*Beledigde: de reiziger*

*Delict: sein en wisselstoring*

*Remedie: het excuus in de video*

---

[Ingrid Thijssen] Nou in de eerste plaats vind ik het natuurlijk afschuwelijk dat vanochtend onze reizigers niet de dienstverlening hebben kunnen krijgen die [<<nadruk] ze van ons mogen verwachten<sup>1</sup>. Dat vind ik echt [<<nadruk] heel vervelend, en dat spijt me verschrikkelijk<sup>2</sup>.

[Paul Dirix] Je zal maar je trein naar Schiphol moeten halen, je zal maar dat – zeg maar – dat belangrijke [<<nadruk] [ehh] examens hebben<sup>3</sup>. [ehh] Dat besef ik me heel goed, dus ik wil mijn excuses aanbieden daarvoor<sup>4</sup>.

[verslaggever] De storing rond Amsterdam had ook gevolgen voor andere stations. In Leiden, Lelystad, Rotterdam, Almere en hier in Utrecht reden minder treinen. De oorzaak was een storing in het ICT-systeem, de NS zette vanwege de storing bussen in, maar deed daarover geen mededeling naar de reizigers. Dat zou tot nieuwe problemen hebben geleid.

[Ingrid Thijssen] 100.000 reizigers betekent 2000 bussen die accuut, ineens [<<nadruk] moeten komen. Die door de spits van Amsterdam naar Amsterdam Centraal moeten<sup>5</sup>. Dus je kunt daarmee niet alle reizigers gelukkig maken, dus daarom zijn we daar bescheiden over geweest (met) wat we<sup>6</sup> daarover gezegd [<<nadruk] hebben<sup>7</sup>. Natuurlijk [<<nadruk] is het afschuwelijk voor reizigers dat dit gebeurt. Dat gaat mij ook aan het hart [<<nadruk]<sup>8</sup>.

[verslaggever] Omdat er verwarring was wanneer de treinen weer zouden gaan rijden gaat de NS hierover met ProRail overleggen. De NS denkt dat de treinen in de randstad in de avondspits weer volgens de dienstregeling rijden.

---

<sup>1</sup> 2.2.4 & 2.2.1: In plaat dat Thijssen concreet benoemt waar de reizigers last van hebben gehad of wat er is gebeurt heeft ze het over 'dat reizigers niet de dienstverlening hebben kunnen krijgen die ze mogen verwachten'. Tevens biedt ze haar excuses alleen aan voor de resultaten: de vertraging en niet voor het

<sup>2</sup> 2.2.4c: keuze voor persoonlijke noot

<sup>3</sup> 2.2.4c: Door de focus te verleggen van de fouten die NS en ProRail hebben gemaakt naar de gevolgen die deze fouten hebben gehad voor de reiziger ontwijkt Dirix achterliggende details die uitvergroting van de fouten van NS en ProRail tot gevolg hebben.

<sup>4</sup> 1.2.1a & 2.2.1 & 3.2.1: Paul Dirix geeft aan dat hij zijn excuus 'wil' aanbieden (hij is daartoe bereid), daarnaast is deze bereidheid tot excuus niet gericht op de sein en wisselstoring, maar op de gevolgen waar de sein en wisselstoring toe heeft geleid bij sommige reizigers. Hij is dus bereid om zijn excuus aan te bieden voor de resultaten die maar voor een deel van de beledigde partij gelden.

<sup>5</sup> 2.2.4c: Focus op de oplossing

<sup>6</sup> 4.2.1: Door 'we' te gebruiken schuift Thijssen een deel van de verantwoordelijkheid voor de fouten in de sein en wisselstoring door naar haar collega's van ProRail.

<sup>7</sup> 2.2.3

<sup>8</sup> 2.2.4c: beleefdheid

## Bijlage 7 - Transcriptie excuustoespraak Stephen Bates (BlackBerry)

Bron: Videomateriaal NOS (<http://nos.nl/video/303365-excuses-van-blackberry.html>)

Datum: 13 oktober 2011

De oorzaak van de storingen op de BlackBerry-telefoons is gevonden en er wordt gewerkt aan een oplossing. Al dagen kunnen veel mensen niet met hun mobieltje mailen en internetten.

*Belediger: BlackBerry*

*Delict: storingen op BlackBerry-telefoons*

*Beledigde: de gebruiker van BlackBerry telefoons*

*Remedie: het excuus in de video*

---

[verslaggever] Gebruikers van BlackBerry-telefoons kunnen al drie dagen geen mail of pingberichten versturen en ook niet internetten.

Directeur BlackBerry – nederlands ondertiteld

Ik wil graag onze<sup>1</sup> excuses aanbieden aan al die klanten die getroffen worden. We<sup>2</sup> behandelen dit<sup>3</sup> als 'n kritiek punt<sup>4</sup> binnen 't bedrijf en doen alles om de service te herstellen die we gewend zijn en die onze klanten verwachten<sup>5</sup>.

[verslaggever] BlackBerry gebruikt als enige telefoonfabrikant eigen servers voor de afhandeling van e-mail en berichtenverkeer. Daar zitten problemen in het backup systeem.

---

<sup>1</sup> 4.2.1: gebruik van 'onze' maakt de directeur zijn hele bedrijf schuldige van de 'belediging', hij neemt niet de volledige verantwoordelijkheid.

<sup>2</sup> 4.2.1: gebruik van 'we' maakt de directeur zijn hele bedrijf schuldige van de 'belediging', hij neemt niet de volledige verantwoordelijkheid.

<sup>3</sup> 2.2.4a: gebruik van 'dit' benoemt de directeur van BlackBerry niet het 'delict', hij vertroevelt dus het werkelijk gebeurde.

<sup>4</sup> 2.2.4a: gebruik van ''n kritiek punt' benoemt de directeur van BlackBerry niet het 'delict', hij vertroevelt dus het werkelijk gebeurde.

<sup>5</sup> 2.2.4c: focus leggen op de oplossing, zodat er niet in details hoeft te worden ingegaan op het werkelijke 'delict'.

## Bijlage 8 - Transcriptie excuustoespraak Erik Pieters

Bron: Videomateriaal NOS (<http://nos.nl/video/464567-pieters-biedt-excuses-aan.html>)

Datum: 21 januari 2013

Erik Pieters heeft op een persconferentie zijn excuses aangeboden voor zijn gedrag nadat hij vrijdag in het duel met PEC Zwolle de rode kaart had gekregen. De verdediger van PSV raakte geblesseerd aan zijn arm toen hij in een 'black-out' een raam kapotsloeg.

*Belediger: Erik Pieters*

*Delict: zijn gedrag n.a.v. rode kaart*

*Beledigde: PSV, PSV-fans, voetbalfans,*

*Remedie: het excuus in de video*

*KNVB*

---

[Erik Pieters] Bij deze wil ik terug komen op het incident van vrijdagavond tijdens mijn rode kaart PSV tegen PEC Zwolle<sup>1</sup>. [ehhm] Daarbij komt dat ik bijna een jaar lang dik heb gebikkeld om terug te komen van twee blessures<sup>2</sup> [slikt] EK heb moeten missen<sup>3</sup> [ehm] een zware periode heb gehad<sup>4</sup> [ehm] eindelijk weer op het veld heb mogen staan met steun van alles en iedereen<sup>5</sup> [ehm] [haalt diep adem] en dan krijg ik een rode kaart<sup>6</sup>. En vanaf dat moment krijg ik gewoon een zware blackout<sup>7</sup>. Heb ik in mijn handelen en verbaal heb ik niet goed gehandeld waar ik nu enorme spijt van heb<sup>8</sup>. [haalt diep adem] Daarbij is gekomen dat [veegt over gezicht] ik nu natuurlijk de consequenties draag, wat ik uiteraard begrijp en wat heel normaal is<sup>9</sup>.

Ik wil gewoon mijn excuses maken<sup>10</sup>, nogmaals naar PSV, de PSV supporters en eigenlijk iedereen binnen [nadruk] en buiten [nadruk] het voetbal<sup>11</sup>. Wetende dat ik een voorbeeldfunctie heb. Wetende dat ik me moet gedragen. Wetende dat ik altijd [nadruk] de aanwas op mezelf heb [ehm] en dat alles wordt opgenomen<sup>12</sup>.

Maar nogmaals ik heb een blackout gehad<sup>13</sup>, ik heb [haalt diep adem] mijn besef is pas later gekomen na<sup>14</sup>. Het is niet goed te praten [nadruk], totaal niet [nadruk]. Gewoon een hele domme actie wat ik

---

<sup>1</sup> niet 2.1.1 & niet 1.1.1: Pieters is direct en benoemt het incident concreet en uitvoerig.

<sup>2</sup> 2.2.4b) Pieters voert 'argumenten' aan die zijn actie zouden kunnen rechtvaardigen.

<sup>3</sup> 2.2.4b) Pieters voert 'argumenten' aan die zijn actie zouden kunnen rechtvaardigen.

<sup>4</sup> 2.2.4b) Pieters voert 'argumenten' aan die zijn actie zouden kunnen rechtvaardigen.

<sup>5</sup> 2.2.4b) Pieters voert 'argumenten' aan die zijn actie zouden kunnen rechtvaardigen.

<sup>6</sup> 4.1.1) Het is eigenlijk niet de schuld van Pieters, maar van de scheidsrechter die hem een rode kaart gaf. Hiermee ontkent hij deels zijn eigen verantwoordelijkheid. Dit doet hij ook in voetnoot 2 t/m 5.

<sup>7</sup> 4.1.1) Eigenlijk kan Pieters niet verantwoordelijk gehouden worden voor hetgeen hij deed nadat hij de rode kaart kreeg. Hij kreeg een 'blackout' en wist niet meer wat hij deed.

<sup>8</sup> ?? beleefdheidsstrategie?

<sup>9</sup> ?? beleefdheidsstrategie?

<sup>10</sup> ?? beleefdheidsstrategie?

<sup>11</sup> niet 3.2.1) Pieters excuseert aan een de hele beledigde partij, abstraheert of ontwijkt niemand.

<sup>12</sup> niet 3.1.1) ?? beleefdheidsstrategie?

<sup>13</sup> 4.1.1) Eigenlijk kan Pieters niet verantwoordelijk gehouden worden voor hetgeen hij deed nadat hij de rode kaart kreeg. Hij kreeg een 'blackout' en wist niet meer wat hij deed.

<sup>14</sup> 4.1.1) Eigenlijk kan Pieters niet verantwoordelijk gehouden worden voor hetgeen hij deed nadat hij de rode kaart kreeg. Hij kreeg een 'blackout' en wist niet meer wat hij deed; zijn besef van wat hij deed kwam pas later.

allemaal heb gedaan<sup>15</sup>. Ik ben blij dat en daar ben ik heel dankbaar voor, voor de mensen die daarna snel hebben gehandeld. [ehm] en mij hebben geholpen na het incident<sup>16</sup>.

En nou, zoals jullie weten, de KNVB heeft mij schorsing opgelegd<sup>17</sup>. Dat accepteer ik ook. En ik accepteer ook wat PSV gaat doen, dat blijft – zoals jullie ook weten – dat blijft intern. [ehm] Nogmaals mijn excuses voor alles<sup>18</sup> en [ehh] ja dan wil ik het hier graag bij laten.

[conferentieleider] Dankjewel Erik, ehh Joep (wijst iemand aan).  
[Joep] Schaam je je?

[Erik Pieters] Ja

[Joep] Omdat ook een miljoen mensen ook kinderen tot 16 hebben dat gezien. Het bloed, het glas. Waar kwam dat blackout nou vandaan denk je? Ben je geschrokken van jezelf?

[Erik Pieters] Ja [veegt met hand over gezicht] ik ben heel erg geschrokken van mezelf. [ehm] wat ik al aangeef, wat ik pas [ehm] een dag later – zaterdag – pas besepte wat er is gebeurt. Pas goed besepte wat er is gebeurt. Op het moment dat ik de rode kaart kreeg was ik voor mijn doen nog rustig. Ten minste dat idee had ik dan. [haalt diep adem] En op het moment dat ik het veld afliep ben ik in die roes gegaan, blackout gekregen en heb ik gereageerd en [ehm] toen ik het terugzag, dan schaam ik me inderdaad voor mijn gedrag. En ik weet inderdaad dat er mensen naar mij kijken en heel PSV kijkt [ehm]. Is het inderdaad een zwaar overdreven, dom [<nadruk] gedrag van mij en [ehm] ja daar schaam ik me voor absoluut [<nadruk].<sup>19</sup>

[Joep] Wat zou je zelf een gepaste straf vinden?

[Erik Pieters] [haalt diep adem] [ehj,et] Om eerlijk te zijn [ehm] zit ik daar totaal nu niet aan te denken. Ik denk dat elke straf gepast is die vanuit de club komt en de KNVB komt [ehm] [haalt diep adem] en daarbij [ehm] natuurlijk in goed overleg natuurlijk [krabt aan neus] dat ik dat doe. Ik heb net de jongens gesproken [ehh]. Hetzelfde verhaal verteld, mijn excuses aangeboden ook voor iedereen die ik natuurlijk heb laten schrikken buiten mijn collega's, vrienden, fans, mensen buiten beeld, familie voor mijn gedrag.<sup>20</sup>

[Joep] Wat kun je vertellen over je gesprek met Dick Advocaat?

[Erik Pieters] Ik heb [eh] ik ga straks met de trainer praten, heb ik nog niet gedaan.

[Joep] Laatste vraag. Wat is precies nou het resultaat van het verliezen van je zelfbeheersing. Wat betreft je arm?

[Erik Pieters] [ehh] Ik denk dat daar door de dokter zelf al wat over gezegd. Ik heb een schade aan mn onderarm en daar wil ik het graag bij laten.

---

<sup>15</sup> niet 4.1.1) ?? beleefdheidsstrategie? het lijkt alsof hij zichzelf hier aanspreekt op de 'argumenten' vóór zijn handeling.

<sup>16</sup> 2.2.4a) 'het incident', in plaats van concrete benoeming.

<sup>17</sup> 2.2.4b) Pieters wordt al gestraft door de KNVB; laten we hem niet te veel veroordelen/kwalijk nemen.

<sup>18</sup> 2.2 & 2.2.4c) Een excuus voor 'alles' maakt zijn specifieke excuus voor zijn handelen ineens weer heel abstract.

<sup>19</sup> 2.2.4) ?? beleefdheidsstrategie? De persoonlijke en geemotiveerde manier waarop Pieters de vraag van de verslaggever beantwoord leidt de focus niet af van het excuus, maar versterkt het berouw van de speler juist.

<sup>20</sup> 2.2.4) ?? beleefdheidsstrategie? De persoonlijke en geemotiveerde manier waarop Pieters de vraag van de verslaggever beantwoord leidt de focus niet af van het excuus, maar versterkt het berouw van de speler juist.

## Bijlage 9 - Transcriptie excuustoespraak Sjinkie Knegt

Bron: Videomateriaal NOS (<http://nos.nl/video/600063-knegt-heeft-spijt-van-wangedrag.html>)

Datum: 20 januari 2014

Shorttracker Sjinkie Knegt heeft zijn excuses aangeboden voor zijn wangedrag tijdens de EK shorttrack in Dresden. Bij de aflossing kwam hij met opgestoken middelvingers over de finish. Een dag na het incident toont Knegt berouw.

*Belediger: Sjinkie Knegt*

*Delict: zijn gedrag n.a.v. het verliezen van de wedstrijd*

*Beledigde: sponsors, team, fans, andere sporters van het toernooi, knsb*

*Remedie: het excuus in de video*

---

[verslaggever] Deze bus bevat twee verhalen. Twee uitersten. Vanavond kwam de shorttrackploeg terug uit Dresden met opvallend succes en met een opvallend incident. Voor het succes is Jorien ter Mors de Europees kampioene gisteren uitgebreid gehuldigd. Vanavond kwamen daar nog complimenten en bloemen bij namens de KNSB. Het incident rondom Sjinkie Knegt dreigt een staartje te krijgen. Knegt heeft intussen berouw getoond na zijn onbezonnen daad ook richting zijn team.

[Sjinkie Knegt] Nou gister ben ik er natuurlijk wel achter gekomen dat het niet het slimste is wat ik ooit gedaan heb natuurlijk, maar eh, ja.<sup>1</sup>

[verslaggever] Heb je er spijt van?

[Sjinkie Knegt] Ja, he, tuurlijk heb ik er spijt van he<sup>2</sup>, dit eh, is niet de bedoeling dat dit gebeurt natuurlijk. Het gebeurt uit een emotie<sup>3</sup> en niet echt met een doel<sup>4</sup>. En [mja..] dat is gewoon heel erg jammer.

[coach] Ik denk dat het bij Sjinkie gewoon een emotionele uitpatting was, het toernooi verliep niet zoals ie wilde. De uitslagen niet. Hij reed als een trein, ja, en van het hele toernooi in drie dagen, veel racen, goed rijden, komt dit er dan uit en dat is een beetje vervelend.

[verslaggever] Vind je het ook slim om je excuses aan te bieden?

[Sjinkie Knegt] Nou ja, eh, natuurlijk he. Wat ik al zeg, ik heb er zeker spijt van en ja, maarja, naar wie moet je je excuses aanbieden?<sup>5</sup> Ja aan je sponsors en dat soort mensen<sup>6</sup> ..

[verslaggever] aan je team.

[Sjinkie Knegt] Ja aan mn team, maar dat heb ik zeker al gedaan. Dat is ook allemaal wel gebeurd.

---

<sup>1</sup> 2.2.1 & 2.2.4a) Sjinkie legt de nadruk hier op dat het niet slim was om 'het' te doen. Door de keuze voor 'slim' bedoelt hij dat hij zijn bronzen medaille moest inleveren, niet perse dat hij 'het' niet had moeten doen.

<sup>2</sup> ?? beleefdheidsstrategie?

<sup>3</sup> 2.2.4b) Sjinkie geeft 'argumenten' voor hoe 'het' heeft kunnen gebeuren. Zijn argument is 'emotie'. Iets waar fans of supporters wellicht begrip voor hebben?

<sup>4</sup> 2.2.4b) Sjinkie geeft 'argumenten' voor hoe 'het' heeft kunnen gebeuren. Zijn argument is 'zonder doel' is wel duidelijk geworden uit het feit dat hij zijn medaille heeft moeten inleveren.

<sup>5</sup> 3.1.1)

<sup>6</sup> 3.2.1) Hij ontkent hierdoor het beledigen van zijn supporters, fans, misschien zelfs wel heel Nederland. Iets dat Erik Pietersen in zijn excuus juist wel heel goed doet.

[coach] Ehh, ja dan doet ie op dat moment even het verkeerde. Had-ie niet moeten doen. Klaar en dat is heel vervelend richting zijn teamgenoten natuurlijk. Het is vervelend richting de andere sporters tegen wij ie strijdt en voor de sponsors en de KNSB en het is het gedrag van één maar het straalt op de rest af. Eh maar dat is echt binnen een kwartier was dat alweer uit de lucht.

[verslaggever] heeft het voorval verdere consequenties voor jullie relatie en onderling?

[coach] Nee juist helemaal niet, ik denk dat dit soort dingen juist omdat het zo snel wordt uitgesproken ook. Die mannen voelen natuurlijk ook die emotie, die rijden ook die wedstrijd, die hebben ook drie dagen lang races gereden. Sommige gingen goed en sommige gingen minder en ja dat het dan zo uitpakt, ja dat is vervelend, maar dan zie je ook dat ze elkaar meteen opzoeken en uiteindelijk na een kwartier alweer gebroederlijk wegelopen. Voor mij is het nu ook sluss. Ik bedoel hij heeft er al genoeg gezeur over gehad.

[verslaggever] wat de coach betreft is de kous af. Hetzelfde geldt voor de KNSB, maar de ISU heeft dit nog niet eerder bij de hand gehad en beraad zich nog over vervolgstappen.

[coach] Ik denk dat het allemaal met een sisser afloopt. Een rode kaart in dit geval is meer het gedrag dat niet getolereerd wordt en heb je er daar twee van in twaalf maanden dan kan je geschorst worden voor een wedstrijd. Maar wat ik zeg, ik zie eigenlijk nooit een rode kaart dusuh, de kans dat dit in twaalf maanden nog een keer gebeurt is minimaal.

[verslaggever] Maar Sjinkie Knegt staat niet bekend als iemand die zijn emoties graag wegstopt. Het karakter dat hem op het ijs goed van pas komt zit hem buiten de wedstrijd nog wel eens in de weg. (We zien beelden van een eerder incident) Dit incident dateert van twee jaar geleden. Knegt gaat over de schreef richting een Official en koelt zijn woede op een klapdeur. Haal zo'n stunt uit op de Spelen en het is meteen einde verhaal.

[Sjinkie Knegt] Ja, dan zou ik naar huis kunnen, maar ik ga er vanuit dat het niet nog een keer gebeurt<sup>7</sup>.

[verslaggever] Wij ook niet.

[Sjinkie Knegt] O, mooi.

[verslaggever] Maar we hebben nu ook je karakter leren kennen.

[Sjinkie Knegt] Ja, nee, inderdaad.

[verslaggever] Nou, het gaat niet weer gebeuren.

[Sjinkie Knegt] Nee, zeker niet.

8

---

<sup>7</sup> 2.2.4c) focus op de toekomst

<sup>8</sup> Algemene indruk is desinteresse van Sjinkie Knegt. Hij snapt alle commotie niet zo goed en het lijkt erop dat hij het al helemaal belachelijk vindt dat hij zijn medaille moest inleveren..

## Bijlage 10 - Transcriptie excuustoespraak Luis Suárez

Bron: Videomateriaal NOS (<http://nos.nl/video/202867-suarez-zegt-sorry.html>)

Datum: 4 december 2010

Luis Suarez heeft op zijn eigen website excuses aangeboden voor het bijt-incident in het duel Ajax-PSV.

*Belediger: Luis Suárez*

*Delict: zijn gedrag n.a.v. bijtincident*

*Beledigde: Ajax-speler en Ajax-fans*

*Remedie: het excuus in de video*

---

[Luis Suarez] Hallo. Ik wil via deze weg zeggen dat ik heel erg spijt heb van mijn actie<sup>1</sup> in de wedstrijd tegen PSV. Ik wil<sup>2</sup> m'n excuses aanbieden aan Bakkal en alle Ajax-fans<sup>3</sup>. Als aanvoerder mag ik niet zo de fout ingaan. Op zo'n moment giert de adrenaline door je lijf<sup>4</sup> en denk je niet na bij wat je doet<sup>5</sup>, maar achteraf heb je<sup>6</sup> spijt. Ik ben erg kritisch op mezelf en weet dat ik niet zo ben<sup>7</sup>. Het enige wat ik nu kan doen is hard blijven werken.

Bedankt voor jullie aandacht.

---

<sup>1</sup> 1.2.1a) Suarez geeft bereidheid voor zijn excuus aan, maar maakt niet een concreet excuus.

<sup>2</sup> 2.2.4a) Suarez vertroebeld zijn actie door te spreken over 'mijn actie', als kijker weet je niet wat er gebeurd is en wat Suarez heeft 'gedaan'.

<sup>3</sup> 3.2.1) Suarez biedt zijn 'excuus' alleen aan aan Bakkal en de Ajax-fans, maar niet aan de staf, het Ajax-team, de kijkers, 'iedereen' zoals Pieters dat doet.

<sup>4</sup> 2.2.4c) De focus op het excuus wordt vervaagd door 'argumenten' aan te voeren die zijn 'actie' zouden kunnen 'rechtvaardigen'.

<sup>5</sup> 4.1.1) Hij kan niet direct verantwoordelijk worden gehouden, hij dacht immers niet na.

<sup>6</sup> 4.2.1) Abstraheren; over zichzelf spreken in de derde persoon, alsof hij er niet bij was..

<sup>7</sup> 4.1.1) Het kan niet zo zijn dat ik dit heb gedaan, want ik ben erg kritisch op mezelf en ik weet dat ik niet zo ben..