

Hoe de ombudsvrouw van *de Volkskrant* haar *Volkskrant* haar lezersklachten beoordeelt

Een kwalitatieve inhoudsanalyse in een meta-journalistieke context van typen lezersklachten
en de manieren waarop de ombudsvrouw die beoordeelt



Student: Sebastiaan van Loosbroek

Studentnummer: 1036351

Masterscriptie: 20 ects

Journalistiek & Nieuwe Media

Scriptiebegeleider: Dr. A.W.N. Koetsenruijter

April 2016

Voorwoord

Toen ik in de bovenbouw van de middelbare school de krant begon te lezen, wist ik vrij snel dat ik in de schrijvende journalistiek wilde gaan werken. *De Volkskrant* doorbladerend woog ik voor mezelf af welke stukken ik nu het liefst zelf geschreven had. Daarbij viel me op dat ik – naast het nieuwskatern – erg graag de stukken las die gingen over andere media. Journalistiek die schrijft over journalistiek.

Toen wist ik nog niet dat ik jaren later zou afstuderen op het onderwerp metajournalistiek. Hoe boeiend is het om rubrieken te lezen die gaan over het eigen journalistieke handelen? Rubrieken die kritisch zijn op andere media of juist op zichzelf? Het is een opkomend genre dat de nieuwsconsument een kijkje geeft in de journalistieke keuken. Toen ik eind 2014 mijn scriptieonderwerp richting moest gaan geven door een thema te kiezen, koos ik dan ook vol enthousiasme voor metajournalistiek.

Daarbinnen heb ik me specifiek gericht op de columns van Annieke Kranenberg, de ombudsvrouw van *de Volkskrant*. Iedere zaterdag schrijft zij een stuk van ongeveer 1.000 woorden in de krant, waarin ze een lezersklacht behandelt. Ze laat ook de verantwoordelijke journalist of chef aan het woord die kan toelichten waarom voor een bepaalde journalistieke werkwijze is gekozen. Tot slot geeft de ombudsvrouw zelf een oordeel over de kwestie. Het is niet alleen een rubriek die lezers de kans geeft klachten te uiten, maar ook een rubriek die de krant transparanter, betrouwbaarder en geloofwaardiger maakt.

In mijn stagetijd op de redactie Verslaggeverij bij *de Volkskrant* heb ik de ombudsvrouw een aantal keer ontmoet, meestal in de wandelgangen. Toch ben ik ook zelf een keer aangesproken op mijn werkwijze. In een weekenddienst voerde ik een bron anoniem op, omdat zij absoluut niet met haar naam in de krant wilde. Ik wist dat de redactie wars is van anonieme bronnen, dus ik had de reden van anonimiteit erbij vermeld. Helaas bleek de eindredactie die toevoeging eruit te hebben gehaald (zie bijlage I, column van 17 oktober 2015). De ombudsvrouw vroeg me waarom ik mijn bron anoniem had gelaten. Ik legde haar uit waarom en wees haar erop dat de eindredactie mijn belangrijke toevoeging uit de tekst had verwijderd. Uiteindelijk kwam ik er in haar column goed vanaf: *'In plaats van het anoniemmotief te verhelderen, schrapt de eindredactie de zin. Spijtig, want het vermelden van de beweegredenen om anoniem te blijven is niet alleen essentieel voor het vertrouwen van de lezer, maar is inhoudelijk vaak ook relevant. Daarbij krijgt een leerling-journalist - die het nota bene goed deed - niet bepaald de juiste boodschap.'* (17 oktober 2015).

Ik wil Dr. A.W.N. Koetsenruijter ontzettend bedanken voor zijn prettige en inhoudelijk relevante begeleiding. Zonder zijn steuntjes in de rug en onmisbare handreikingen was dit een veel moeizamer proces geworden. Zeker in het beginstadium was ik geen makkelijke student die het werk liever uitstelde dan ermee aan de slag ging. Ik ben de heer Koetsenruijter dankbaar voor zijn geduld. Daarnaast wil ik Dr. T. Van Hout bedanken voor zijn werk als tweede lezer.

Deze masterscriptie is voor mij een heel leerzaam proces geweest, dat me heeft geleerd je voor langere tijd ergens flink in vast te bijten en waarbij discipline en doorzettingsvermogen is vereist. Het ging me zeker niet altijd gemakkelijk af, maar ik ben trots op het eindresultaat.

Leiden, april 2016

Sebastiaan van Loosbroek

Samenvatting

Deze scriptie handelt over een journalistieke vorm die steeds meer in opkomst is: metajournalistiek. Dat is journalistiek over journalistiek. Radio- en tv-zenders maken er programma's over en in tijdschriften en kranten verschijnen steeds meer rubrieken die gaan over het journalistieke vak.

De wetenschappelijke literatuur onderscheidt drie soorten metajournalistiek: zelfkritische metajournalistiek, kritiek op de journalistiek in het algemeen en neutrale mediaberichtgeving. Deze scriptie richt zich op de zelfkritische metajournalistiek. Dat is een genre waarbij een medium aan zelfregulering doet door klachten van het publiek openlijk te behandelen of door zonder directe aanleiding van externe partijen een kritische blik te werpen op zichzelf en zijn handelen.

In deze scriptie is een typisch metajournalistiek genre onderzocht: de columns van de ombudsvrouw van *de Volkskrant*. Door middel van een kwalitatieve inhoudsanalyse zijn ongeveer 80 columns onderzocht die zijn gepubliceerd tussen januari 2014 en december 2015. In de columns van de ombudsvrouw komen steeds drie elementen aan bod: ten eerste de lezersklacht die de aanleiding vormt voor de column, ten tweede een tegengeluid van de journalist die de ruimte krijgt zijn of haar werkwijze toe te lichten en ten derde het uiteindelijke oordeel van de ombudsvrouw.

De analyse is uitgevoerd in analyseprogramma Dedoose. Daarin zijn eerst alle klachten uit het corpus gedestilleerd. Vervolgens zijn alle klachten opgedeeld in categorieën. Uiteindelijk zijn er 9 hoofdtypen klachten onderscheiden, waarvan er twee een aantal subtypen bevatten. Vervolgens zijn per type klacht de bijbehorende verweren van de journalisten samengenomen. Zo is inzichtelijk gemaakt op welke manieren de journalisten zich tegen een bepaald type klacht verweren.

Ten slotte zijn per type klacht de bijbehorende oordelen van de ombudsvrouw samengenomen. Zo is inzichtelijk gemaakt op welke manieren de ombudsvrouw de verschillende typen klachten beoordeelt.

Uit de resultaten blijkt dat vier typen klachten dominant zijn: klachten over ongepastheid, onzorgvuldige berichtgeving, gebrek aan wederhoor en onduidelijk of verwarrend woordgebruik. De journalisten weten zich tegen alle typen klachten te verweren. Ze beroepen zich op de hoge tijdsdruk waaronder ze moeten werken waardoor onzorgvuldigheden kunnen optreden, ze willen hun lezers prikkelen waardoor ze een deel van de lezers soms tegen het hoofd stoten, verdedigen zich op basis van genrekenmerken of leggen de verantwoordelijkheid bij een andere schakel in het productieproces, zoals de eindredactie. Zelden krijgen de lezers hun gelijk.

De ombudsvrouw blijkt bij de vier dominante typen klachten juist heel kritisch te zijn op de krant. Zij rechtvaardigt de lezersklacht in veruit de meeste gevallen en geeft de redactie adviezen ter verbetering, stelt een andere werkwijze voor of spreekt de redactie aan op haar gedrag. Bij de overige typen klachten - die slechts 24 procent uitmaken van het totaal - is het beeld tegenovergesteld: daar is de ombudsvrouw op de hand van de journalisten. Deze resultaten laten zien dat de journalistieke rolpercepties waar het meest over wordt geklaagd, eerder bijval krijgen van de ombudsvrouw dan die waarover minder klachten zijn.

Verder laten de resultaten een ander beeld zien dan wordt geschetst in de wetenschappelijke literatuur over de rol van de (Amerikaanse) ombudsman bij de krant. Daarin wordt gesteld dat de

(Amerikaanse) ombudsman te weinig kritisch is op de redactie en liever de krant de hand boven het hoofd houdt. Uit de analyse in deze scriptie blijkt dat de ombudsvrouw van *de Volkskrant* juist wel erg kritisch is op de redactie. De twee rollen die een ombudsman volgens de wetenschappelijke literatuur kan aannemen - de 'ombudsman-as-critic' en de 'ombudsman-as-public-relations-practitioner' - zijn beide terug te vinden bij haar, maar eerstgenoemde is veel dominanter.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Hoofdstuk 1. Inleiding	7
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader: de journalist, het publiek en de ombudsman	9
2.1 Metajournalistiek: drie categorieën	9
2.2 De journalist: rolpercepties in de journalistiek	10
2.2.1 Internationale journalistieke rolpercepties	11
2.2.2 Nederlandse journalistieke rolpercepties	13
2.3 De nieuwsconsument: de verwachtingen van het publiek in een ‘liquid society’	15
2.3.1 ‘Liquid society’ en ‘liquid journalism’	16
2.3.2 De toenemende macht van het publiek	17
2.3.3 De publieke verwachtingen van journalistiek	18
2.4 De ombudsman: bemiddelaar tussen publiek en journalist	21
2.4.1 De ombudsman als vorm van verantwoording naar het publiek	21
2.4.2 De functie en rol van de ombudsman	22
Hoofdstuk 3. Methode: kwalitatieve inhoudsanalyse	25
3.1 Onderzoeksvragen en analysemodellen	25
3.2 Het corpus: columns van de ombudsvrouw van <i>de Volkskrant</i>	30
3.2.1 Verantwoording van corpuskeuze	30
3.2.2 Verantwoording van corpusgrootte	30
3.3 Kwalitatieve inhoudsanalyse	31

3.4 Databank voor corpus en analyseprogramma	31
3.4.1 Databank Academic LexisNexis	31
3.4.2 Analyseprogramma Dedoose	31
Hoofdstuk 4. Resultaten van kwalitatieve inhoudsanalyse	32
4.1 Analyseresultaten van de lezersklachten	32
4.1.1 De weg naar de definitieve typen klachten	32
4.1.2 Voorbeelden uit de praktijk	34
4.2 Analyseresultaten van de verweren door journalisten	37
4.3 Analyseresultaten van de oordelen van de ombudsvrouw	43
Hoofdstuk 5. Conclusies & aanbevelingen	54
5.1 De klachten van de Volkskrantlezers in relatie tot de algemene publieke verwachtingen	54
5.2 De verweren van de journalisten en hun relatie met de algemene journalistieke rolopvatting	56
5.2.1 Conclusies over hoe de journalisten zich verweren	56
5.2.2 De verweren in relatie tot de algemene journalistieke rolopvatting	59
5.3 De oordelen van de ombudsvrouw en haar rol bij <i>de Volkskrant</i>	61
5.3.1 Conclusies over hoe de ombudsvrouw de typen klachten beoordeelt	61
5.3.2 De rol van de ombudsvrouw bij <i>de Volkskrant</i>	63
5.4 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	64
Literatuur	65
Bijlagen	
I Corpus geanalyseerde columns van de ombudsvrouw	68
II Hoofd- en subtypen klachten en diens verweren en oordelen	238

Hoofdstuk 1

Inleiding

Deze scriptie handelt over een journalistieke vorm die steeds meer in opkomst is: metajournalistiek. Dat is journalistiek over journalistiek. Radio- en tvzenders maken er programma's over en in tijdschriften en kranten verschijnen steeds meer rubrieken die gaan over het journalistieke vak.

De wetenschappelijke literatuur onderscheidt drie soorten metajournalistiek: zelfkritische metajournalistiek, kritiek op de journalistiek in het algemeen en neutrale mediaberichtgeving. Deze scriptie richt zich op de zelfkritische metajournalistiek. Dat is een genre waarbij een medium aan zelfregulering doet door klachten van het publiek openlijk te behandelen of door zonder directe aanleiding van externe partijen een kritische blik te werpen op zichzelf en zijn handelen.

Deze scriptie behandelt een typische vorm van zelfkritische metajournalistiek: de krantencolumns van de ombudsman. In Nederland zijn er momenteel drie dagbladen die een ombudsman of -vrouw in dienst hebben: *de Volkskrant*, *NRC Handelsblad* en *Trouw*. Dit onderzoek richt zich uitsluitend op de columns van de ombudsvrouw van *de Volkskrant* in de periode 2014-2015. De ombudsvrouw behandelt in haar wekelijkse zaterdagcolumn een lezersklacht naar aanleiding van een artikel of werkwijze van de redactie. Vrijwel altijd bevatten haar stukken drie terugkerende elementen: de lezersklacht die de aanleiding is voor de column, een tegengeluid van de verantwoordelijke journalist en een oordeel van de ombudsvrouw zelf.

Het onderzoek in deze scriptie is dus een case study. Dat betekent dat met de uitkomsten uitsluitend uitspraken kunnen worden gedaan over het corpus waarop het onderzoek betrekking heeft. De ombudsvrouw van *de Volkskrant* representeert dus niet alle ombudslieden in Nederland. Deze scriptie heeft slechts twee doelen: ten eerste in beeld brengen welke soorten klachten kunnen worden onderscheiden die lezers over journalistieke werkwijze hebben. Ten tweede geeft deze scriptie inzicht in de manieren waarop de journalisten zich ertegen verweren en de ombudsvrouw hen beoordeelt.

Het onderzoek kan als startpunt dienen voor eventueel vervolgonderzoek naar de columns van andere ombudslieden bij Nederlandse media. Zo kan inzichtelijk worden gemaakt welke typen klachten elders kunnen worden onderscheiden en welke rol de betreffende ombudsman aanneemt binnen die krant. Wellicht blijken Nederlandse ombudslieden bijvoorbeeld veel kritischer te zijn dan hun Amerikaanse collega's. De wetenschappelijke literatuur zegt namelijk over Amerikaanse ombudsmannen dat zij niet kritisch genoeg zijn. Onderzoeksresultaten van de verschillende typen lezersklachten en de manieren waarop Nederlandse ombudslieden daarmee omgaan, kunnen nieuwe inzichten bieden en zo een toevoeging zijn aan de Journalism Studies.

In de kwalitatieve inhoudsanalyse die wordt uitgevoerd, worden alle klachten gedetecteerd die in de columns voorkomen. Uit al die klachten worden vervolgens verschillende typen gedestilleerd. Na dit proces zal dus een aantal typen klachten zijn ontwikkeld dat in de columns van de ombudsvrouw wordt behandeld. Bij die typen klachten worden de verweren van de journalisten en de oordelen van de ombudsvrouw gezocht. Op die manier wordt inzichtelijk hoe de journalisten zich tegen een bepaald type klacht verweren en hoe de ombudsvrouw die typen klachten beoordeelt.

Vervolgens wordt geanalyseerd hoe de gevonden uitkomsten te koppelen zijn aan de theorie die is verschenen over zowel publieke verwachtingen van journalistiek (zie Van der Wurff & Schönbach

2012), de journalistieke rolpercepties van journalisten (zie Deuze 2002a) als de rol die een ombudsman heeft bij een krant (zie Ettema & Glasser 1987). Daarbij worden de volgende drie deelvragen geformuleerd:

1. Welke typen lezersklachten worden onderscheiden in de columns van de ombudsvrouw van de Volkskrant en hoe zijn die klachten te koppelen aan de verwachtingen van het publiek die in de theoretische modellen van Van der Wurff & Schönbach (2012) zijn geformuleerd?

2. Hoe verweren de journalisten zich tegen deze typen lezersklachten en hoe zijn die verweren te koppelen aan de journalistieke rolpercepties zoals die in de theoretische modellen van Deuze (2002a) en Van der Wurff & Schönbach (2011) zijn geformuleerd?

3. Hoe beoordeelt de ombudsvrouw van de Volkskrant de verschillende typen lezersklachten na de verweren van de journalisten te hebben gehoord en welke van de door Ettema & Glasser (1987) onderscheiden rollen neemt zij dus aan binnen de krant?

Dit onderzoek maakt inzichtelijk welke typen lezersklachten er zoal zijn en welke daarbinnen domineren, hoe de journalisten zich daartegen verweren en hoe de ombudsvrouw als onafhankelijke instantie de klachten beoordeelt. Het zal duidelijk worden of de ombudsvrouw zich vooral gedraagt als een 'newspaper's ambassador' of als een 'readers' advocate'.

Indien het eerste het geval is (de ombudsman 'as newspaper's ambassador'), dan is het vooral haar functie om de lezer inzicht te bieden in journalistieke werkwijze om zo transparantie en vertrouwen te creëren.

Als het tweede het geval is (de ombudsman 'as readers' advocate'), dan gedraagt de ombudsvrouw zich als een instantie die de klachten van de lezers serieus neemt en de journalist of krant terechtwijst. Dat zou een uitkomst zijn die tegen de stelling van Glasser (1983) en Van der Wurff & Schönbach (2012) in gaat, die stellen dat de krantenombudsman te weinig kritisch is en de krant de hand boven het hoofd houdt. Als de ombudsvrouw van *de Volkskrant* vooral deze rol blijkt aan te nemen, vervult zij een veel kritischer rol dan volgens de wetenschappelijke literatuur de norm is. Die uitkomst zegt wederom niets over de werkwijze van alle Nederlandse ombudslieden in het algemeen, maar kan wel een startpunt zijn naar verder onderzoek bij andere ombudslieden. Het is dus van belang ervan bewust te zijn dat de antwoorden op deze vragen niet gegeneraliseerd kunnen worden naar alle media. De conclusies over de typen klachten, verweren en oordelen zeggen uitsluitend iets over de *Volkskrant*lezers en diens journalisten. Ook de kwalificaties die de ombudsvrouw van *de Volkskrant* aan journalistieke werkwijze geeft, zijn niet per definitie te generaliseren naar hoe de journalistiek in het algemeen zou moeten zijn. Journalistiek blijft immers een normatief vak.

Hoofdstuk 2

Theoretisch kader: de journalist, het publiek en de ombudsman

In dit hoofdstuk wordt eerst kort toegelicht wat metajournalistiek inhoudt en wordt besproken welke soorten metajournalistiek worden onderscheiden in de geschreven pers. Vervolgens wordt in paragraaf 2.2 een theoretisch overzicht gegeven van rolpercepties in de internationale journalistiek en in Nederland die op basis van surveys zijn geformuleerd in de onderzoeksliteratuur (zie Deuze 2002a). In paragraaf 2.3 komt de veranderende verhouding tussen het publiek en de journalist naar voren en wordt besproken welke verwachtingen het publiek heeft van de journalistiek (zie Van der Wurff & Schönbach 2012). In paragraaf 2.4 komt de theorie over de rol en functie van de ombudsman van de krant aan bod (bijv. Ettema & Glasser 1987), de verbindende instantie tussen publiek en journalist.

2.1 Metajournalistiek: drie categorieën

De rol van de media in ons dagelijks leven wordt almaar groter. Deuze (2011) stelt dat die rol zo groot is geworden dat men de aanwezigheid van de media niet eens meer merkt. We leven niet meer *met* media, maar *in* media. Door de technologische ontwikkelingen van de afgelopen decennia is het ook veel gemakkelijker geworden toegang tot informatie te krijgen, waardoor die informatie het publiek op verschillende manieren bereikt (Loosen & Schmidt 2012).

De media hebben dus een belangrijke rol in de huidige maatschappij en het dagelijks leven. Daardoor lijken ook die media zelf steeds vaker onderwerp van discussie. Rond het eind van de 20^e eeuw is er dan ook een toename van het aantal mediacolumns in kranten, tv-programma's en sites dat de eigen werkwijze langs de meetlat legt (Haas 2006, p.350). Volgens Deuze (2001) is die ontwikkeling zowel in Europa als Amerika online opgebloeid. Hij onderscheidde destijds een speciale categorie nieuwssites die gaat over nieuwsmedia of over algemene mediaonderwerpen. Sommige van die sites fungeren als mediawaakhond en berichten kritisch over andere media(berichten) of over zichzelf. Die kritische toon van media over zichzelf en andere media heeft er volgens Deuze voor gezorgd dat de journalistiek verder is geprofessionaliseerd.

Berichtgeving in de media over journalistiek (nieuws), kritiek op de eigen handelwijze en kritiek op de handelwijze van andere media wordt metajournalistiek genoemd. Carlson (2014) hanteert de volgende definitie van metajournalistiek: “[...] *discourse about journalism in which journalists and others set out to define good and bad journalism, good and bad journalists, and what ought to be done with the news*” (2014, p. 34). Deze definitie is echter enigszins beperkt, omdat deze zich uitsluitend richt op de kritische mediaberichtgeving. Haas (2006) bijvoorbeeld onderscheidt drie soorten metajournalistiek: ‘news media reporting’, ‘news media criticism’ en ‘news media self-criticism’ (2006, p. 350). De tweede en derde categorie zijn hiervoor al besproken, namelijk de media die kritisch zijn op de media in het algemeen en de media die kritisch zijn op zichzelf. Onder de eerste categorie valt neutraal medianieuws. Nieuws over de oplagecijfers van kranten, de NPO die een nieuwe omroepbaas heeft en de stakingen van de Telegraafredactie zijn hier voorbeelden van.

Dat mainstream media aan kritische metajournalistiek doen, kan volgens Haas te verklaren zijn doordat die media willen inspelen op het groeiende wantrouwen van het publiek in de journalistiek. Grote schandalen bij Amerikaanse kranten als *The New York Times* en *USA Today* - waar door journalisten plagiaat is gepleegd of hele artikelen zijn verzonnen (Carlson 2014, p. 37) - zouden dat

wantrouwen hebben gevoed. Om het vertrouwen te herstellen, zijn de media kritischer naar zichzelf gaan kijken. Door middel van zelfkritiek zou dat vertrouwen herwonnen kunnen worden en kan bovendien kritiek van externe partijen worden ingedamd (Haas 2006, p. 351-2).

Fengler (2003, p. 818) stelt dat zelfkritische vormen van journalistiek in de journalistiek opkomen wanneer de journalistiek in een crisis verkeert. Het ontstaan van ethische richtlijnen in de journalistiek, het aanstellen van een ombudsman bij de krant, het opzetten van journalistenraden en het publiceren van mediarecensies komen volgens Fengler voort uit periodes waarin het publiek een groeiend wantrouwen kreeg ten aanzien van de pers.

De leden van journalistenraden, auteurs van mediarecensies en ombudsmannen zijn meestal mediaprofessionals die journalistieke ontwikkelingen monitoren, onderzoeken en analyseren om journalisten op fouten te kunnen wijzen en journalisten bewust te laten worden van ethische principes (2003, p. 818). Deze vormen van journalistiek hebben een zelfregulerende functie en kunnen het vertrouwen van het publiek doen toenemen. Maar omdat deze mensen zelf ook in de media werken, leveren ze kritiek op hun eigen collega's. De ombudsman bijvoorbeeld - die klachten van lezers behandelt - is meestal ook werknemer van de krant die hij of zij moet bekritisieren. Uit het onderzoek van Fengler (2003), dat bestond uit interviews met mediajournalisten, kwam naar voren dat de meeste van hen het lastig vinden om hun eigen collega's te bekritisieren en eerder denken aan de negatieve gevolgen dan bij het bekritisieren van bijvoorbeeld politici. Veel mediajournalisten gaven vervolgens aan dat ze hun publiek slechts willen informeren over de media en niet het doel hebben de media te veranderen, verbeteren of het imago van de journalistiek te versterken (2003, p. 827).

Metajournalistiek wordt dus onderverdeeld in drie soorten. Deze scriptie richt zich op de 'news media self-criticism', en daarbinnen specifiek op de stukken van de ombudsvrouw van *de Volkskrant*. De ombudsvrouw behandelt klachten van lezers over journalistieke aanpak en inhoud en is dus de tussenpersoon van de journalist en de lezer. Haar wekelijkse bijdragen in *de Volkskrant* hebben als doel vertrouwen bij de lezer te wekken en te laten zien dat de krant transparant is en aan zelfregulering doet.

Journalisten hebben hun eigen visie op en opvattingen over hun werk. Zoals uit paragraaf 2.2 zal blijken, zijn die zowel afhankelijk van het continent en land waarin ze werken als persoonlijke ethische voorkeuren. Dus zowel de politieke en economische achtergrond als individuele opvattingen beïnvloeden de rolpercepties van journalisten en daarmee hun werkwijze. Aan de andere kant is er de lezer, die op zijn beurt bepaalde verwachtingen heeft van de journalist. Paragraaf 2.3 richt zich op die verwachtingen van het publiek in een maatschappij waarin de grens tussen journalist en lezer steeds vager wordt. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk staat de functie van de ombudsman centraal: die staat tussen de journalist en lezer in, maar is wel een medewerker van de krant die hij bekritisieert. In de literatuur is discussie over de onafhankelijkheid en rol van deze persoon.

De rest van dit hoofdstuk richt zich dus op alle drie betrokken partijen in de zelfkritische behandeling van lezersklachten over journalistieke werkwijze.

2.2 De journalist: Rolpercepties in de journalistiek

Journalisten hebben bepaalde ideeën en opvattingen die beïnvloeden hoe zij omgaan met nieuwsbronnen, hoe ze nieuws selecteren en nieuws presenteren (Donsbach 2008). Die rolpercepties kunnen per land verschillen. In paragraaf 2.2.1 worden de rolpercepties besproken die over de hele

wereld geaccepteerd zijn. In paragraaf 2.2.2 wordt specifiek de Nederlandse situatie bestudeerd. Deze tweedeling is niet bedoeld om de verschillen hiertussen bloot te leggen, maar is bedoeld om zo een nationale nieuwscultuur te kunnen formuleren. De wetenschappelijke literatuur stelt namelijk dat pas een nationale nieuwscultuur kan worden geformuleerd zodra de nationale rolpercepties zijn vergeleken met die in andere, vergelijkbare landen (bijv. Deuze 2002b, p. 135). Uiteindelijk moet duidelijk worden welke rolpercepties in Nederland dominant zijn en in hoeverre die zijn terug te vinden in de stukken van de ombudsvrouw.

2.2.1 Internationale journalistieke rolpercepties

Niet alle journalisten in de wereld denken hetzelfde over hun functie in de maatschappij en de rol die zij zouden moeten vervullen. Deze zogeheten rolpercepties worden bijvoorbeeld beïnvloed door de politieke situatie in het land waarin de journalist werkt, maar ook individuele normen spelen een rol (Donsbach 2008; Meyen & Riesmeyer 2012). Doordat de rolpercepties van verschillende factoren afhankelijk zijn, is het dan ook moeilijk om elk land een duidelijk afgebakende journalistieke 'rol' toe te dichten. Toch zijn er veel onderzoeken naar de journalistieke rolpercepties gedaan die overeenkomstige resultaten tonen.

Donsbach (2008) hanteert de volgende definitie van journalistieke rolpercepties: "Generalized expectations which journalists believe exist in society and among other stakeholders, which they see as normatively acceptable, and which influence their behavior on the job" (p. 2605).

In de literatuur over rolpercepties wordt geregeld onderscheid gemaakt tussen verschillende rollen die journalisten kunnen aannemen. Zo onderscheidt Patterson (1995) de 'signaler', 'common carrier', 'watchdog' en 'public representative' in de Amerikaanse journalistiek. Journalisten die tot de eerste categorie behoren, dienen als een soort waarschuwingssysteem voor de maatschappij. Zij die de tweede genoemde rol aannemen, brengen neutraal informatie over van de bestuurs- en overheidsorganen naar de burger. De 'watchdogs' houden bestuurders en politici streng in de gaten en hebben een sterk controlerende functie. De journalisten die actief opkomen voor de burger heten 'public representatives'.

Hanitzsch (2011) heeft op basis van een survey onder journalisten vier journalistieke milieus onderscheiden die deels overeenkomen met die van Patterson, maar ook verschillen. De ondervraagde journalisten kwamen uit achttien verschillende landen, afkomstig van alle zes continenten. Onder de landen waren zowel democratische als autoritaire landen, en zowel ontwikkelde als ontwikkelingslanden.

Hij onderscheidde de 'populist disseminator', de 'detached watchdog', 'critical change agent' en de 'opportunist facilitator'. Journalisten uit de eerste groep richten zich sterk op het publiek: ze willen een zo breed mogelijk publiek aanspreken door nieuws te presenteren dat voor zoveel mogelijk mensen interessant is. Daarbij nemen ze een objectieve en passieve houding aan. De rol van de 'detached watchdog' betreft journalisten die een kritische houding aannemen ten opzichte van politiek en bestuur. Ze willen hun publiek goed informeren over politieke kwesties, maar wel op zo'n manier dat het goed verkoopt. De derde categorie lijkt erg op de vorige, maar hier speelt de journalist een actieve rol: ze staan voor sociale verandering, willen de politieke agenda bepalen en de publieke opinie beïnvloeden. De 'opportunist facilitator' ten slotte heeft een kleine afstand tot de overheid en geeft een positief beeld van politiek leiderschap. Deze journalist is het tegenovergestelde van de waakhond (Hanitzsch 2011).

Op basis van bovenstaande onderscheidingen kan een duidelijke tweedeling worden gemaakt tussen de westerse journalistiek en de journalistiek in ontwikkelingslanden en/of landen met een autoritair regime en beperkte persvrijheid. Uit de resultaten kwam naar voren dat in westerse landen duidelijk de 'detached watchdogs' domineren, terwijl in ontwikkelingslanden of landen met een ongunstig politiek klimaat de 'opportunist facilitator' dienstdoet. Journalisten uit onder meer China, Indonesië en Rusland vallen onder deze laatste categorie (Hanitzsch 2011).

Hoewel journalisten in de westerse wereld onder vergelijkbare economische, politieke en culturele omstandigheden hun werk doen, zijn er ook verschillen in hun nieuwsorganisaties en de manier waarop de politiek is ingericht. Die verschillen beïnvloeden de normen en het gedrag van journalisten, waardoor ook in de westerse landen meerdere rolpercepties bestaan (Donsbach 2008). Onderzoek van Köcher (1986) stelt bijvoorbeeld dat Duitse journalisten veel meer opinie in hun nieuws vervlechten en als een soort woordvoeder van de burger optreden. De Britse journalistiek daarentegen stelt zich neutraal op en gaat tot het uiterste om informatie te bemachtigen. Köcher vat het kernachtig samen: "While British journalists see themselves as bloodhounds – as hunters of news – their German colleagues see themselves as missionaries" (p. 63). Recentere literatuur bevestigt dit beeld. Donsbach en Patterson (2004) concludeerden uit hun survey dat 71 procent van de ondervraagde Duitse journalisten waarde hecht aan het uiten van hun eigen opvattingen tegenover 45 procent van hun Britse collega's (2004, p. 263).

Maar zelfs als er wordt ingezoomd op één land, bijvoorbeeld Duitsland, blijkt dat ook binnen dat land weer tal van rolpercepties bestaan en niet iedere journalist als 'missionaris' moet worden bestempeld. Meyen en Riesmeyer (2012) zeggen hierover dat voorgaand onderzoek voornamelijk gericht was op de rolpercepties van nieuwsjournalisten, terwijl er ook sport-, kunst- en reisjournalisten zijn met ieder hun eigen percepties. Meyen en Riesmeyer deden vijfhonderd kwalitatieve interviews met Duitse journalisten uit al deze verschillende richtingen en uit allerlei verschillende mediabranches met als doel de verschillen binnen het land in kaart te brengen. Dat resulteerde in acht typen journalisten.

Binnen een land kunnen dus meerdere rolpercepties bestaan, maar zodra de resultaten van dat land worden vergeleken met die van andere landen, komt vaak een eenduidiger beeld naar voren (Deuze 2002b). De overheersende rolperceptie van een land krijgt dus vaak pas gestalte wanneer het wordt vergeleken met die in andere landen.

Ondanks het feit dat de rolpercepties van journalisten over de hele wereld sterk kunnen verschillen, zijn er ook journalistieke waarden die de meeste journalisten over de hele wereld steunen (Hanitzsch et al. 2011, p. 273). Uit vergelijkend onderzoek van achttien onderzoekers uit evenzoveel landen, kwam naar voren dat afstandelijkheid en onafhankelijkheid belangrijk worden geacht, evenals het publiek voorzien van informatie over politiek en als waakhond optreden van de overheid.

Onpartijdigheid, het presenteren van feitelijke informatie en zich houden aan ethische principes horen hier ook bij, maar hier zijn de verschillen tussen de landen groter. Uit het onderzoek kwam ook naar voren dat objectiviteit - "a cornerstone in the journalistic profession" (Skovsgaard et al. 2012, p. 1) - wel overal belangrijk wordt geacht, maar op verschillende manieren wordt geïmplementeerd in het journalistieke werk. Skovsgaard et al. (2012) concluderen uit hun onderzoek over de objectiviteitsnorm onder journalisten dat objectiviteit meer voorkomt in democratische landen. In hun werk komt dat tot uiting door gebalanceerd verslag uit te brengen en het te baseren op feitelijke informatie. In gebieden waar de rolperceptie heerst van het publiek actief aanzetten tot handelen en

waar dus bepaalde overtuigingen en waarden in het werk doorklinken, speelt objectiviteit niet de leidende rol, maar wordt eerder bepaald of subjectiviteit daadwerkelijk vermeden dient te worden. Verder stelt het onderzoek van Hanitzsch et al. (2011) dat op globaal niveau journalisten van mening zijn dat enigszins omstreden verslaggevingsmethoden zoveel mogelijk moeten worden vermeden, zelfs als dat betekent dat het verhaal niet rond te krijgen is. Uit de volgende paragraaf zal blijken dat Nederlandse journalisten daar anders over denken.

2.2.2 Nederlandse journalistieke rolpercepties

Deuze (2002a) heeft door middel van een uitgebreide survey onder 773 Nederlandse journalisten onderzoek gedaan naar de heersende rolpercepties in Nederland en die vergeleken met eerdere resultaten uit Duitsland, Groot-Brittannië, de Verenigde Staten en Australië. Door de vergelijking te maken met min of meer soortgelijke landen (westerse democratieën) kunnen overeenkomsten en verschillen worden gevonden en kan van daaruit een nationale nieuwscultuur worden geformuleerd.

De survey bevroeg welke rolpercepties - of mediarollen - de Nederlandse journalisten belangrijk vinden. Dat resulteerde in een lijst van rollen die het meest belangrijk werden geacht (2002a, p. 80). Dat zijn respectievelijk: het publiek voorzien van analyse en interpretatie, zo snel mogelijk het nieuws brengen, zich als opponent van de overheid opstellen, het publiek de ruimte geven hun visie te geven, een zo groot mogelijk publiek bereiken. Twee andere rollen die nog erg belangrijk worden gevonden, zijn dat journalisten nieuwe trends moeten signaleren en de regering moeten controleren. Hieronder staan ze overzichtelijk in een theoretisch model:

Tabel 1

Journalistieke rolopvattingen van Nederlandse journalisten	Percentage 'belangrijk' tot 'erg belangrijk'	Percentage 'erg belangrijk' tot 'zeer belangrijk'
Het publiek voorzien van analyse en interpretatie	87*	44
Zo snel mogelijk het nieuws brengen	82	43
Zich als opponent van de overheid opstellen	81	37
Het publiek de ruimte geven hun visie te geven	73	29
Een zo groot mogelijk publiek bereiken	71	26
De regering controleren	69	25
Nieuwe trends signaleren	72	18

Bron: Deuze 2002a, p. 80-82.

*De cijfers zijn percentages op basis van een survey onder 773 Nederlandse journalisten.

Uit de survey kwam naar voren dat de Nederlandse journalisten hun waakhondfunctie van de overheid niet het belangrijkste vinden. Wel vinden ze het belangrijk om op te komen voor de zwakkeren in de maatschappij. Deuze denkt dat het als waakhond optreden in Nederland sterker is in de vorm van een 'pro-people' perceptie dan een 'anti-government' perceptie (2002a, p. 81). Dit in tegenstelling tot de Britten, die zich als 'bloodhounds' duidelijk als opponent van de overheid opstellen.

Opvallend is dat de interpretatieve functie van journalistiek net iets belangrijker wordt geacht dan zo snel mogelijk het nieuws brengen. Volgens de survey gaat analyse dus vóór onmiddellijkheid. Deuze

verklaart dit doordat de journalistiek op het eind van de 20^e eeuw interpretatiever van aard is geworden.

Omstreden verslaggevingsmethoden worden door Nederlandse journalisten niet geschuwd. Samen met Groot-Brittannië staat Nederland positief tegenover het inzetten van deze methoden om zoveel mogelijk informatie te verkrijgen (2002a, zie tabel XII, p. 85). Zo vinden relatief veel Nederlandse journalisten het gerechtvaardigd undercover te gaan, zonder toestemming overheidsdocumenten te gebruiken, nieuwsbronnen langdurig te teisteren en verborgen camera's of microfoons in te zetten. Sommige respondenten gaven aan dit soort methoden 'de essentie van het werk' te vinden (2002a, p. 85). Wel lijkt het erop dat de journalisten een onderscheid maken tussen het openbaar maken van formele zaken en persoonlijke zaken. Drie op de vier journalisten zou bijvoorbeeld zonder toestemming overheidsdocumenten gebruiken, terwijl minder dan een op de vier dit zou doen met persoonlijke documenten.

Op basis van Deuzes onderzoek naar de functies en rolpercepties van de Nederlandse journalist, formuleert hij de Nederlandse journalist als volgt:

"The Dutch journalist feels that he or she should be critical and even skeptical – especially when it comes to the things that people in (big) business and government claim or do. On the other hand, he or she wants to get this story 'out there' as soon as possible and provide it with context, background information and critical analysis at the same time!" (p. 94).

De Nederlandse journalist is kritisch en analytisch, wil de laatste trends coveren en de stem van het volk laten klinken. "In doing so, the Dutch reporter will go undercover, will use government documents, business papers and other 'official' material without thinking twice and badger or harass potential sources of information, even if they do not want to cooperate with the journalists' effort to get the story."

Deuze concludeert, kortom, dat de Nederlandse journalist pluriform is: analytisch, kritisch, snel, waakhond, trendwatcher en voorstander van het publiek.

Belang van journalistieke normen volgens Nederlandse journalisten	
Zorgvuldig de feiten checken	4.7*
Nieuwsberichten en reclame gescheiden houden	4.6
Volledige openbaarmaking van bronnen	4.5
Werken onder eigen naam en niet onder valse voorwendselen	4.4
Geen manipulatie van afbeeldingen of stellingen	4.4
Hoor en wederhoor	4.4
Begrijpelijkheid voor het publiek	4.2
Laten zien hoe het nieuwsbericht tot stand is gekomen	4.1
Feiten en opinie scheiden	4.1
Objectiviteit	3.9

Bron: Van der Wurff & Schönbach 2011, p. 412.

*Respondenten gaven hun mening op een schaal van 1 (totaal onbelangrijk) tot 5 (zeer belangrijk).

Deze paragraaf heeft een globaal overzicht gegeven van een aantal onderzoeken in de literatuur naar journalistieke rolpercepties. Paragraaf 2.2.2 ging specifiek in op de Nederlandse situatie, omdat het belangrijk is om te weten wat hier de dominante rolpercepties zijn. Journalisten doen namelijk hun werk vanuit hun ideologieën en opvattingen over hoe de journalistiek zou moeten zijn. Daarbij maken ze soms gebruik van 'strategic rituals': routineuze manieren om hun gekozen aanpak te verantwoorden naar hun collega's of het publiek (Tuchman 1972, p. 661). Tuchman stelt 'that the correct handling of a story, that is, the use of certain procedures discernable to the newsconsumer, protectst the newspaperman from the risks of his trade, including critics' (1972, p. 661).

Dagbladjournalisten zetten hun 'ritualistic procedures' in om te anticiperen op eventuele kritiek van het publiek of die kritiek te pareren (Tuchman 1972). Journalisten kunnen zich bijvoorbeeld beroepen op hun objectieve werkwijze (Tuchman 1972), de transparantie die ze hebben gegeven in hun werk (Karlsson 2010) of door aan te tonen dat ze nauwkeurig te werk zijn gegaan, ondanks dat er fouten zijn gemaakt (Shapiro et al. 2013).

Ombudsmannen bij kranten moeten op de hoogte zijn van de opvattingen die journalisten over hun werk hebben, opdat zij beter kunnen beoordelen of de journalist wel of niet goed heeft gehandeld in een bepaalde situatie. Maar ook het publiek kan verwachtingen hebben van de journalist. En door de digitale ontwikkelingen kan het publiek die verwachtingen steeds makkelijker uiten en sneller en directer kritiek leveren. Bovendien is het de vraag of de verwachtingen van het publiek overeenkomen met de rolpercepties van de journalisten. Volgens eerder onderzoek door Kaiser en Wermuth (1989), geciteerd door Deuze (2002a), blijkt namelijk dat dagbladjournalisten een ambivalente verhouding hebben met hun lezers: hoewel ze zeiden de kritiek van het publiek te waarderen, zouden ze hun aanpak niet veranderen. Het onderzoek van Deuze stelt dat Nederlandse journalisten kritiek van het publiek heel belangrijk vinden - 76 procent vindt dat -, maar dat ze in werkelijkheid maar weinig kritiek op hun werk krijgen. Bij sommige kranten loopt die kritiek echter via een ombudsman of -vrouw, zodat de journalist zich alsnog moet verantwoorden indien nodig. Maar in de literatuur over de verhouding tussen de journalist en de burger is te vinden dat journalisten hun publiek minachten en teveel op zichzelf zijn georiënteerd (bijv. Loosen & Schmidt 2012, p. 869). Deuze (2008) vat het als volgt samen:

"Journalism has somehow succeeded in taking its traditional public service role perception extremely seriously, while at the same time, and largely because of this, it has established a position for itself in contemporary society that seems almost completely out of touch with the lived reality of its constituencies." (2008, p. 857).

In de volgende paragraaf wordt de theorie omtrent de verhouding tussen journalist en publiek verder uitgewerkt. Het publiek wordt mondiger en is bovendien steeds beter in staat zelf content te genereren. In hoeverre heeft die 'vloeibare journalistiek' invloed op de werkwijze van journalisten en dus op de traditionele journalistieke rolpercepties?

2.3 De nieuwsconsument: De verwachtingen van het publiek in een 'liquid society'

Zoals in paragraaf 2.2.2 was te lezen, stelt de wetenschappelijke literatuur dat journalisten een ambivalente houding hebben met hun lezers. Ze zeggen kritiek van lezers wel te waarderen, maar daar vervolgens hun werkwijze niet op aan te passen. Ook een groot deel van de Nederlandse journalisten (76 procent van de ondervraagden) gaf in Deuzes onderzoek aan kritiek van lezers heel

belangrijk te vinden, maar zij krijgen vervolgens weinig directe feedback van hun kant. Journalist en lezer lijken in veel gevallen dus langs elkaar heen te bewegen. Voor sommige dagbladjournalisten geldt echter dat ze, naast de directe kritiek van collega's, indirect nog wel kritiek kunnen krijgen van lezers via de ombudsman of -vrouw.

Door digitale ontwikkelingen is het publiek steeds mondiger geworden. Daarnaast zijn mede door die ontwikkelingen de hiërarchische verhoudingen tussen allerlei instanties vervaagd. Zo ook die tussen de journalist en de nieuwsconsument. In paragraaf 2.3.1 wordt theorie aangehaald die de veranderde verhouding tussen journalist en publiek toelicht. In paragraaf 2.3.2 wordt betoogd dat het publiek steeds meer macht naar zich toetrekt, maar dat de journalist zich daar nauwelijks op aanpast. In paragraaf 2.3.3 worden onderzoeken aangehaald die de verwachtingen van lezers over journalistiek hebben onderzocht en wordt specifiek ingezoomd op de situatie in Nederland.

2.3.1 'Liquid society' en 'liquid journalism'

De westerse maatschappij is de laatste decennia hevig aan het veranderen. Iemand die daar veel over heeft geschreven, is de socioloog en filosoof Zygmunt Bauman. Hij heeft een pessimistische kijk op de huidige samenleving: we leven in een tijd waarin continu elkaar snel opvolgende veranderingen optreden, zodat we niet de tijd hebben om aan dingen te wennen en er routine in te krijgen (Bauman, 2005, p. 1). De overkoepelende term die hij hanteert voor de huidige maatschappij is 'liquid society', waarbinnen ieder een 'liquid life' leeft. In deze 'vloeibare samenleving' leeft iedereen in onzekerheid. Niets staat vast, alles staat op losse schroeven. Van het verleden kan niets meer worden geleerd, want de toekomst is niet meer te voorspellen. We hebben flexibele arbeidscontracten, zodat we onzeker zijn over het behoud van onze baan. Bovendien leven we in een consumptiemaatschappij waarin we razendsnel van producten wisselen of genoodzaakt zijn om onze digitale apparatuur te 'upgraden' met een nieuwe versie. De consument raakt hierdoor ondergeschikt aan het systeem van een doorgedraaide consumptiemaatschappij en is niet meer alleen consument maar ook verworden tot object van de consumptiemaatschappij.

Waar Bauman in zijn werken betoogt dat de scheidslijn tussen allerlei instanties - de politicus versus de kiezer, de werkgever versus de werknemer, het individu versus de collectieve maatschappij - vloeibaar wordt, heeft Deuze in navolging van dit gedachtegoed de term 'liquid journalism' geïntroduceerd. Hiermee wil hij de vervagende scheiding tussen journalist en lezer aanduiden. Volgens Deuze willen burgers niet meer een door journalisten geselecteerd pakket informatie voorgeschoteld krijgen, maar zoeken ze zelf actief naar informatie via internet (2008, p. 848). De burger zoekt naar informatie die voor hem of haar persoonlijk interessant is. Deuze vergelijkt deze houding met de consument die via internet allerlei winkelketens afstruint op zoek naar de perfecte spijkerbroek. De burger van tegenwoordig is, kortom, individueel en kritisch ingesteld en neemt een anti-hiërarchische houding aan.

Deuze (2008) stelt dat de traditionele journalistieke rolpercepties niet meer overeenkomen met de wereld van de journalisten en het publiek waarvoor ze schrijven. De idee dat journalisten op objectieve wijze een groot algemeen publiek willen voorzien van informatie die kan rekenen op de interesse van de meeste mensen, past niet meer in een tijd waarin de maatschappij is geïndividualiseerd en waarin de nieuwsconsument vooral wil lezen wat voor hem persoonlijk interessant is. De journalist benadert zijn publiek dus nog tamelijk holistisch, terwijl de burger steeds meer individuele wensen heeft. Die ontwikkeling zou mede te verklaren zijn door de digitale mediacultuur, waarin iedereen zelf informatie kan opzoeken via internet (zie ook weer Loosen &

Schmidt 2012). Bovendien is de nieuwsconsument door de opkomst van het internet ook zelf een producent en verspreider van publieke informatie geworden (Deuze 2008, p. 848). De traditionele verhouding tussen journalist en lezer staat dus onder druk, wat een 'vloeibare journalistiek' tot gevolg heeft. De hiërarchie waarbij de journalist als gatekeeper optreedt en de informatie selecteert en verspreidt onder het publiek, vervaagt. Het publiek is door de opkomst van internet namelijk steeds meer zelfvoorzienend gaan handelen in het vergaren van nieuws en zoekt naar de informatie die voor hem of haar relevant is. En ook heeft de journalist het alleenrecht verloren op het als enige verspreiden van informatie, nu de burger via nieuwe media ook zelf informatie kan verspreiden.

2.3.2 De toenemende macht van het publiek

De journalistiek als instituut dat de volledige controle heeft over het selecteren en verspreiden van nieuws is voorbij (Robinson 2007, p. 305). Door de komst van het internet als nieuwe manier om informatie te verspreiden is de autoriteit van de traditionele journalist afgenomen, terwijl het publiek juist meer controle heeft gekregen. Robinson (2007) interviewde Amerikaanse dagbladjournalisten over hun werk nu ze niet meer uitsluitend voor de krant schrijven maar ook content verspreiden via de site van de krant. Een van de geïnterviewden stelde dat "the newspapers' journalistic mission has not transformed" (2007, p. 311). Een ander zei: "Newspapers must keep the same standards for fairness, accuracy and civility that it follows in the newspaper. Someone had gotta be in control here" (2007, p. 310-11).

Dat is vrij opvallend, omdat de journalist en lezer niet meer in twee verschillende werelden leven, maar volgens (media)theoretici als Bauman en Deuze met elkaar zijn vermengd. Onderzoek van O'Sullivan en Heinonen (2008) toont op basis van een survey aan dat voornamelijk journalisten in de printmedia (63 procent) van mening zijn dat online journalisten niet dichterbij het publiek staan dan zichzelf. Bovendien vindt bijna zeventig procent van de ondervraagde journalisten het niet belangrijk om interactie te hebben met het publiek terwijl de mogelijkheden hiertoe zijn toegenomen (2008, p. 364). Kortom, ondanks de veranderde verhouding tussen lezer en journalist, lijken (voornamelijk) dagbladjournalisten zich hier maar moeilijk aan te kunnen aanpassen. Maar Loosen en Schmidt (2012) stellen dat het voor journalisten van belang is om een goed beeld te hebben van het publiek waarvoor ze schrijven. Door de toegenomen interactieve mogelijkheden is het nu ook veel makkelijker om dat beeld te vormen. Op basis daarvan kunnen traditionele routines en de totstandkoming van nieuws indien nodig worden aangepast. Als redacties tevens weten wat het publiek interessant vindt, kunnen ze ook onderwerpkeuze daarop aanpassen, zodat ze voortaan nieuws maken dat door het publiek extra zal worden opgemerkt (2012, p. 870).

Volgens Loosen en Schmidt (2012) hebben de mainstream media wel degelijk ideeën over wat het publiek interessant vindt, maar zijn die niet gestoeld op directe interactie met de lezer maar op 'newsmen's fantasies' (2012, p. 870). Of, zoals nu nog steeds gebeurt in de dagbladjournalistiek, op basis van ingezonden stukken op de opiniEPagina's. Maar ook die worden vaak weer geselecteerd door de redactie op basis van de bestaande journalistieke waarden en op basis van de agenda van de krant (Robinson 2010, p. 139), waardoor de inmenging van het publiek weer wordt afgezwakt. Lewis (2012) concludeert ook op basis van literatuuronderzoek naar de spanning tussen 'professional control' en 'open participation' in het nieuwsproces dat de toegenomen invloed van de lezer op de journalistiek maar weinig effect heeft op de manier waarop de traditionele journalistiek zich aanpast. Mainstream journalisten houden vast aan bestaande waarden en maken maar kleine stapjes om te veranderen. En als journalisten zich al openstellen voor publieksparticipatie, proberen ze die in te

passen in hun traditionele werkwijze. Zelfs als journalisten nieuwe media in hun werk incorporeren, zoals Twitterberichten, zullen zij deze zoveel mogelijk aanpassen aan de traditionele conventies (Lewis 2012, p. 850).

2.3.3 De publieke verwachtingen van journalistiek

Inmiddels is onderzoek verschenen naar de verwachtingen die het publiek heeft van de journalistiek en haar functie in de maatschappij, al is de hoeveelheid schaars in tegenstelling tot de onderzoeken over de rolpercepties van journalisten (Van der Wurff & Schönbach 2014, p. 2). Zestien onderzoeken waarin het publiek wel centraal stond, onderzochten de effecten van burgerjournalistiek op het publiek en niet de publieke verwachtingen van journalistiek (Heider et al. 2005, p. 954).

Een eerste empirisch onderzoek naar de verwachtingen van de burger over journalistieke werkwijze en de rol van de journalist in het verslaggeven van (regionaal) nieuws is gedaan door Heider, McCombs en Poindexter (2005). Ze stellen dat het van belang is te weten wat deze verwachtingen zijn, omdat het anders onmogelijk zou worden de verminderde aandacht voor nieuws en het dalende vertrouwen in de journalistiek in te dammen (2005, p. 955). Voor hun onderzoek interviewden ze 600 respondenten, die journalistieke rollen voorgelegd kregen en per rol konden aangeven of ze die 'extremely important', 'somewhat important' of 'not very important' vonden.

Daaruit kwam naar voren dat 94 procent van de respondenten 'Accuracy' zeer belangrijk vindt en 84 procent 'Unbiased reporting'. Dus zowel nauwkeurige als objectieve verslaggeving werden door deze respondenten als de belangrijkste waarden gezien. Opvallend is dat twee traditionele journalistieke waarden die door journalisten als zeer belangrijk worden ervaren, door het publiek een stuk minder belangrijk werden gevonden: 'Be a watchdog' vindt 49 procent zeer belangrijk, en 35 procent vindt dat van 'Rapid reporting'. Van de journalisten vindt respectievelijk 70 procent en 59 procent deze waarden zeer belangrijk (2005, p. 958-9). Wel is uit hetzelfde onderzoek gebleken dat onder de 55+ respondenten de waakhondfunctie belangrijker werd geacht dan onder de jongere groepen. En de onmiddellijkheid van nieuws werd door hoger opgeleiden minderbelangrijk geacht dan door lager opgeleiden.¹

Drie andere journalistieke rollen die de respondenten belangrijk vonden, zijn dat de journalist over een onderwerp verschillende gezichtspunten in kaart moet brengen (69 procent), dat de journalist begrip heeft voor de gemeenschap waarvoor en waarover hij schrijft (68 procent) en zich bekommert om die gemeenschap (60 procent).

Uit het onderzoek kwam ook naar voren dat het publiek in toenemende mate voorstander is geworden van 'public journalism', een journalistieke vorm waarin de burger meer centraal staat, voortkomend uit de veranderde verhouding tussen lezer en journalist. Ze gaven aan dat ze journalisten liever als 'Good Neighbor' dan als 'Watchdog' zien. In het artikel wordt niet duidelijk geformuleerd wat het zijn van een 'goede buur' inhoudt, maar het lijkt erop te duiden dat het publiek meer betrokkenheid van de journalist met zijn directe werkomgeving verwacht. De journalistieke rol van het bieden van oplossingen voor de gemeenschap wordt hierbinnen hoog

¹ In deze scriptie komt het onderzoeksmateriaal uit één Nederlandse kwaliteitskrant: *de Volkskrant*. Zijn lezers zijn hoogopgeleid en de gemiddelde leeftijd is 50+. De mogelijkheid bestaat dat de verwachtingen van dit lezerspubliek hier beter bij aansluiten: dat ze snelheid minder belangrijk vinden dan duiding en de waakhondfunctie hoger beoordelen dan uit deze survey naar voren kwam.

gewaardeerd. Die journalistieke rol - oplossingen bieden voor gemeenschappelijke problemen - is een kenmerk van 'public journalism'² (2005, p. 962).

De onderzoekers concluderen dat de roloppvattingen van de journalist en de lezer niet helemaal op elkaar aansluiten. Ze stellen dat de surveyresultaten suggereren dat het publiek en de pers zich bewegen 'on separate tracks' en steeds verder uit elkaar groeien (2005, p. 962): "If the public expects the press to be a good neighbor but the press fails in that role because it sees its professional responsibility as a watchdog, there is clearly a disconnect between the public's expectations and the press' expectations" (2005, p. 963). De onderzoekers waarschuwen de journalist dat die zich beter moet aanpassen aan de verwachtingen van het publiek, omdat anders de geloofwaardigheid van de pers verder zal afnemen.

Uit een vervolgonderzoek door Poindexter et al. (2006) is gebleken dat de respondenten die vinden dat de journalist een 'goede buur' moet zijn in plaats van een 'waakhond', ook meer aandacht verwachten voor educatie, zorg, wetenschap, religie, kunst en cultuur, misdaad en transport (2006, p. 82).

Dat het publiek de waakhondfunctie van journalistiek minder belangrijk lijkt te vinden dan voorheen, is een ontwikkeling die volgens Kohut (2001) al langer speelt. Al sinds de jaren '80 zou het publiek de pers steeds meer zien als een "ill-mannered watchdog that barks too often – one that is driven by its own interests rather than by a desire to protect the public interest" (2001, p. 52). Poindexter et al. (2006) besluiten echter dat journalistiek ook een combinatie kan zijn tussen de waakhond en de goede buur. De journalist als 'good neighbor' hoeft niet tot gevolg te hebben dat de pers een schoothondje wordt (2006, p. 86).

Recent is er onderzoek gedaan naar de publieke verwachtingen van journalistiek in Nederland. Het is het eerste grote surveyonderzoek op Nederlandse bodem (Van der Wurff & Schönbach 2014, p. 2). De centrale vraag was wat de Nederlandse bevolking verwacht van de nieuwsmedia en van de journalisten die er werken. Er is geprobeerd antwoord te vinden op de vragen welke journalistieke roloppvattingen en professionele waarden worden verwacht, en wat nieuwsmedia zoal zouden moeten coveren.

Van der Wurff en Schönbach (2014) stellen dat het Nederlandse publiek een relatief grote interesse heeft in nieuws over zaken die de samenleving aangaan, en dat er in Nederland relatief veel kranten worden gelezen. Ook het publieke vertrouwen in de journalistiek is hoog vergeleken met andere (westerse) landen (2014, p. 2).

Voor het onderzoek werden 3.203 respondenten geïnterviewd door middel van een vragenlijst van ongeveer twintig minuten. Om de representativiteit van de resultaten te verhogen, werden onder meer geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en stemgedrag van de laatste nationale verkiezingen meegewogen. Respondenten konden op een schaal van 1 (totaal onbelangrijk) t/m 5 (zeer belangrijk) aangeven in hoeverre ze waarde hechtten aan de verschillende rolpercepties en journalistieke waarden. Uit de resultaten kwamen globaal twee journalistieke roloppvattingen naar voren: een klassieke roloppvatting en een publieksgerichte roloppvatting.

Van de klassieke roloppvatting worden de volgende journalistieke rollen tamelijk belangrijk gevonden: Het publiek zo snel mogelijk informeren, de overheid kritisch volgen en maatschappelijke problemen uitleggen. Zij scoorden respectievelijk 4.1, 4.0 en 4.0 op een vijfpuntsschaal. Dit onderzoek heeft dus

² 'Public journalism', ook wel 'civic journalism' genoemd, kwam op in het begin van de jaren '90 toen de krantenindustrie als onderdeel van de maatschappij en de wetenschap als ivoren toren-instituut probeerden de dalende interesse in dagbladen en het maatschappelijk leven te verklaren (Poindexter et al. 2006, p. 78).

tegengestelde resultaten in vergelijking met het onderzoek van Heider et al. (2005), omdat de Nederlandse bevolking wel grote waarde blijkt te hechten aan de onmiddellijkheid van nieuws en de waakhondfunctie van de journalistiek. De verwachtingen van het Nederlandse publiek komen wat dit betreft dus sterker overeen met de rolpercepties van journalisten (zie par. 2.2.2) dan die van het Amerikaanse publiek uit het onderzoek van Heider et al. (2005), waaruit naar voren kwam dat het publiek snelle verslaggeving en de waakhondfunctie een stuk minder belangrijk vond dan de journalisten.

Van de publieksgerichte roloppvatting worden de volgende drie rollen het belangrijkste gevonden: Gewone mensen een kans geven om hun mening te uiten, vooral berichten over gebeurtenissen die voor grote groepen mensen interessant zijn, mensen aanmoedigen om mee te doen aan openbare discussies over belangrijke onderwerpen. Deze scoorden respectievelijk 3.5, 3.4 en 3.4 op de vijfpuntsschaal (Van der Wurff & Schönbach 2014, zie tabel 1, p. 9)

Naast deze roloppvattingen is gemeten hoe belangrijk het publiek bepaalde journalistieke waarden vindt. Zo scoort onafhankelijkheid van de journalist heel hoog (4.2), evenals nieuwsberichten en reclame duidelijk uit elkaar houden (4.2), feiten en opinie scheiden (4.1) en de verschillende opvattingen in de samenleving zo volledig mogelijk aan bod laten komen (4.0). Ook verwacht het Nederlandse publiek dat de media gemaakte fouten openlijk toegeven (4.1) en ingaan op klachten van lezers en kijkers (3.8).

Veruit de meeste rollen die bij de klassieke en publieksgerichte roloppvattingen belangrijk werden gevonden, komen overeen met de resultaten van Deuze (2002a) die de rolpercepties van journalisten onderzocht. Hieronder staat een overzichtstabel van de roloppvattingen van journalist en publiek. Ze staan in volgorde van belangrijkheid. De blauwe lijntjes verbinden de opvattingen die met elkaar in overeenstemming zijn.

Journalistieke rolpercepties (Deuze 2002a)	Publieke verwachtingen van journalistiek (Van der Wurff & Schönbach 2014)
Het publiek voorzien van analyse en interpretatie	Het publiek zo snel mogelijk informeren
Zo snel mogelijk het nieuws brengen	De overheid kritisch volgen
Zich als opponent van de overheid opstellen	Maatschappelijke problemen uitleggen en interpreteren
Het publiek de ruimte geven hun visie te geven	Gewone mensen een kans geven hun mening te uiten
Een zo groot mogelijk publiek bereiken	Vooraf berichten over gebeurtenissen die voor grote groepen mensen interessant zijn
De regering controleren	Mensen aanmoedigen om mee te doen aan openbare discussies

Tabel 1.

Uit bovenstaande tabel komen de overeenkomsten duidelijk naar voren. De drie meest belangrijke roloppvattingen van journalisten zijn ook de drie meest belangrijke verwachtingen van het publiek, alleen in een iets andere volgorde en in een iets andere formulering. Bovendien ligt het 'zich als opponent van de overheid opstellen' en 'de regering controleren' redelijk in elkaars verlengde. De vierde en vijfde roloppvattingen staan op gelijke hoogte bij publiek en journalist. De publieke verwachting dat journalisten het publiek moeten aanmoedigen mee te doen aan openbare discussies, is niet terug te vinden bij de belangrijkste opvattingen van journalisten. Dit zou te verklaren kunnen zijn door de nog steeds autoritaire houding van de journalist die de gatekeeper wil blijven.

Niet alleen de roloppvattingen komen sterk overeen, ook over journalistieke waarden bestaat veel overeenstemming. Uit een onderzoek uit 2006 blijkt dat Nederlandse journalisten onafhankelijkheid als de belangrijkste waarde zien (Van der Wurff & Schönbach 2014, p. 13), net als het Nederlandse publiek (2014, p. 10). Ook vinden Nederlandse journalisten net als het publiek het scheiden van nieuws en reclame en het scheiden van feiten en opinie erg belangrijk.

Echter, als het gaat over responsiviteit tekenen zich duidelijk verschillen af tussen publiek en journalist. Het publiek verwacht dat journalisten luisteren naar zijn wensen en klachten (3.8 op een vijfpuntsschaal), maar journalisten gaven in surveys in 2006 en 2010 aan dat niet belangrijk te vinden (2014, p. 14). Ook deze resultaten wijzen erop dat de journalist nog steeds de gatekeeper wil blijven en in een tijd van veranderde verhoudingen - in een 'liquid society' - te weinig luistert naar het publiek waarvoor ze schrijven.

Toch hebben drie Nederlandse kwaliteitskranten - *de Volkskrant*, *NRC Handelsblad* en *Trouw* - een ombudsman in huis die als bemiddelaar dient tussen publiek en journalist. De ombudsman behandelt klachten van lezers over journalistieke inhoud en werkwijze en heeft een zelfregulerende functie. De columns van de ombudsman - te categoriseren als zelfkritische metajournalistiek - dragen bij aan transparantie en kunnen de lezers een toenemend gevoel van vertrouwen geven. In paragraaf 2.4 wordt op basis van de wetenschappelijke literatuur een verkennende blik geworpen op de functie en rol van de ombudsman bij kranten, als schakel tussen de lezer en de journalist.

2.4 De ombudsman: Bemiddelaar tussen publiek en journalist

In paragraaf 2.2 is onderzocht welke rolpercepties journalisten van hun werk zeggen te hebben. In paragraaf 2.3 is onderzocht wat de verwachtingen van het publiek van journalistiek zijn. In beide paragrafen is specifiek aandacht besteed aan de situatie in Nederland. Paragraaf 2.3 besloot met een vergelijking tussen de rolpercepties van de journalist en de verwachtingen van het publiek in Nederland.

Journalistieke producties kunnen niet altijd op het begrip van het publiek rekenen. Dit zou kunnen komen omdat de verwachtingen van het publiek niet overeenkomen met de manier waarop de journalist het product tot stand heeft gebracht. De nieuwsconsument kan hierover zijn ongenoegen laten horen door bijvoorbeeld een ingezonden brief naar de krant te sturen, de omroep te bellen of een bericht achter te laten op interactieve fora. Maar of met die klacht daadwerkelijk iets wordt gedaan, is de vraag.

Slechts bij enkele media kan de burger een klacht indienen bij een ombudsman: een persoon verbonden aan een nieuwsmedium waarbij het publiek met vragen en klachten over dat nieuwsmedium terecht kan (Van der Wurff & Schönbach 2012, p. 32). In deze paragraaf worden de functie en betekenis van de ombudsman toegelicht op basis van daarover verschenen literatuur.

2.4.1 De ombudsman als vorm van verantwoording naar het publiek

Op dit moment hebben in Nederland twee kwaliteitskranten al langere tijd een ombudsman in dienst (2012, p. 32): *NRC Handelsblad* een man en *de Volkskrant* een vrouw. De derde kwaliteitskrant - *Trouw* - heeft in september 2015 een ombudsman aangesteld (Brandenburg-van de Ven 2015). Aanleiding voor deze aanstelling was de affaire-Ramesar, een journalist die in tientallen artikelen zijn nieuwsbronnen verzon. Ombudsmannen bij kranten worden vaak voor een beperkte periode

aangesteld en zijn zelf meestal ook onderdeel van de redactie (Cline 2008, p. 79). De centrale taak van ombudslieden bij de krant is de communicatie met de lezers. Enerzijds kunnen zij de belangen van het publiek tegenover de journalisten vertegenwoordigen en de klachten die lezers hebben in behandeling nemen. In dit geval wordt de invloed van het publiek op de journalistiek versterkt. Aan de andere kant kunnen ze fungeren als persoon die het beleid van de redactie aan de lezer uitlegt en inzicht geven in de manier waarop nieuws tot stand komt (Van der Wurff & Schönbach 2012, p. 33). Dit draagt bij aan de transparantie. De ombudsman moet er dus voor zorgen dat het publiek het vertrouwen behoudt in het nieuwsmedium, en moet transparantie brengen door journalistieke keuzes te verantwoorden. De ombudsvrouw van *de Volkskrant* doet dit door iedere zaterdag met een stuk van ongeveer duizend woorden in de krant te verschijnen waarin ze een klacht van lezers behandelt. Zo'n column is een vorm van zelfkritische mediaberichtgeving en dus van metajournalistiek. Uit onderzoek van Glasser (2003) blijkt echter volgens de rapportage van Van der Wurff en Schönbach (2012) dat columns van ombudslieden vaak eerder een verontschuldigend dan een systematisch-kritisch karakter hebben. Van der Wurff en Schönbach stellen dat dit mogelijk te verklaren is doordat hun positie niet onafhankelijk genoeg is (2012, p. 34).

Het Nederlandse publiek vindt het belangrijk dat de journalistiek verantwoording aflegt, zo blijkt uit onderzoek van Van der Wurff en Schönbach (2013). Ook de ombudsman als mediaexpert die iets moet doen met de klachten van lezers, wordt als behoorlijk belangrijk gezien (3.7 op een vijfpuntsschaal), ondanks dat maar 39 procent van de respondenten bekend is met deze vorm van verantwoording afleggen bij het publiek en slechts 9 procent wel eens een column van een ombudsman leest (2013, p. 130-1). Ook blijkt uit het onderzoek dat het publiek niet geïnteresseerd is in hoe nieuws tot stand komt en hoe journalistiek werkt (2012, p. 47). Het Nederlandse publiek is dus niet zozeer geïnteresseerd in hoe journalisten hun werk doen, maar willen wel dat ze zich verantwoorden zodra het publiek klachten heeft. Rubrieken waarin journalistiek werk wordt gecorrigeerd -zoals de wekelijkse column van de ombudsman - zijn voornamelijk in kranten te vinden en veel minder bij andere nieuwsmedia (2013, p. 125).

2.4.2 De functie en rol van de ombudsman

In 1987 al werd de vraag opgeworpen wat nu de functie van de ombudsman bij de krant is. Ettema en Glasser (1987) stelden dat Amerikaanse ombudsmannen bij de krant te toegankelijk zijn naar de redactie van de krant en te weinig op de hand zijn van de lezers (1987, p. 5). Volgens de onderzoekers speelden de ombudsmannen twee rollen tegelijk: die van de 'ombudsman-as-critic' en de 'ombudsman-as-public-relations-practitioner'. In de eerste rol is hij kritisch en roept hij de redactie ter verantwoording voor het publiek, in de tweede rol is hij minder kritisch en vooral een spil tussen lezer en journalist. De onderzoekers interviewden 32 Amerikaanse krantenombudsmannen om te achterhalen welke rol dominant is. Daaruit kwam naar voren dat niet een van beide rollen duidelijker aanwezig is dan de andere. Wat wel bleek was dat ombudsmannen een persuasieve functie hebben: ze bleken de lezers graag het gevoel te willen geven dat er iemand is die naar hun klachten luistert. Daarnaast wilden ze hun lezers graag meer inzicht geven in de werking van journalistiek, omdat ze van mening zijn dat het publiek hier weinig verstand van heeft (1987, p. 11). Ook wilden ze met hun werk verslaggevers er meer van bewust maken wat het publiek belangrijk vindt. Twee meer kritische functies die erg belangrijk werden gevonden, zijn het kritisch beoordelen van het werk van verslaggevers en redacteuren en verandering proberen teweeg te brengen in de manier waarop journalisten hun werk doen (1987, p. 8).

Maar de functie van de ombudsman blijft ambigu, concluderen Ettema en Glasser. Zoals een ombudsman van *Washington Post* het samenvat: “You try to serve a public interest. But at the same time you’re trying to serve the interests of the newspaper. Is that a conflict? Can an ombudsman serve the public interest as opposed to the institutional interests of his paper? I rather doubt it.” (1987, p. 12).

Meyers (2000) betoogt zelfs dat de ombudsman zoals die nu bestaat geen effect kan bereiken met zijn werk. Als de ombudsman niet alleen het imago van de krant wil versterken maar ook de geloofwaardigheid van journalistiek en het publieke vertrouwen in journalistiek wil versterken, zijn twee aanpassingen essentieel: ze moeten autoriteit hebben om journalisten terecht te kunnen wijzen of te kunnen belonen, en ze moeten geen onderdeel meer zijn van de redactie maar als externe partij functioneren (2000, p. 249). Ettema en Glasser (1987) ontdekten dat ombudsmannen er meestal al tientallen jaren ervaring als journalist op hadden zitten voordat ze als ombudsman werden aangesteld (p. 7). Volgens Meyers hebben ombudsmannen het journalistieke ethos – de journalistieke waarden – dan ook zo sterk geïncorporeerd, dat ze niet meer objectief en onafhankelijk naar journalistiek kunnen kijken (2000, p. 253). De manier van denken, handelen en het maken van beslissingen is volgens Meyers zo sterk beïnvloed door de opgedane kennis en ervaringen in de journalistieke praktijk, dat die niet meer in staat is objectief de handelwijze van journalisten te analyseren en bekritisieren. Meyers is dan ook van mening dat de ombudsman weldegelijk kennis moet hebben van het journalistieke ethos, maar het niet moet hebben geïncorporeerd (2000, p. 254). Meyers noemt drie alternatieve personen die de taak van de ombudsman kunnen uitvoeren: mensen die in de journalistiek begonnen zijn maar een andere loopbaan hebben gekozen en dus wel met het journalistieke ethos bekend zijn, mensen die journalistiek hebben gestudeerd en antropologen die etnografisch onderzoek hebben gedaan op een nieuwsredactie en het ethos hebben leren kennen (p. 254).

Waar Ettema en Glasser (1987) stelden dat de ombudsman van de krant te weinig kritisch is, en Meyers (2000) concludeert dat de ombudsman het journalistieke ethos te sterk heeft geïncorporeerd om onafhankelijk en objectief de journalistieke werkwijze te kunnen beoordelen, concluderen Nemeth en Sanders (1999) dat de ombudsman te weinig verantwoording aflegt aan het publiek. Dit concluderen ze op basis van een kwalitatieve inhoudsanalyse van de columns van 22 ombudsmannen van Amerikaanse dagbladen. Van de 22 ombudsmannen besteedden er 21 de meeste ruimte van hun column aan uitleg waarom de krant in een bepaalde situatie op een bepaalde manier heeft gehandeld. Zelden troffen de onderzoekers een paragraaf aan waarin de ombudsman kritisch was op de producenten of verantwoording aflegde aan de lezer (1999, p. 33-4). Bovendien gaan veel ombudsmannen via hun column zelden met de lezer in discussie. Ze geven de lezer wel de ruimte om zijn beklag te doen, maar vervolgens geeft de ombudsman daar een uitleg van vanuit het gezichtspunt van de krant. Een dialoog tussen lezer en ombudsman komt dus niet van de grond, maar eerder probeert de ombudsman de visie van de krant uit te leggen (1999, p. 35). De ombudsman stelt zich in zijn of haar columns dus eerder defensief op dan dat hij opkomt voor de lezer en de redactie ter verantwoording roept.

In Nederland is de ombudsman opgekomen sinds 1990, in navolging van onder andere de Verenigde Staten. Regionale krant *De Gelderlander* kreeg toen als eerst een ombudsman (Van Dalen & Deuze, 2006). Ook in Nederland heeft onderzoek uitgewezen dat in het begin van de 21^e eeuw de Nederlandse ombudsman steeds meer een instantie is geworden die de relatie tussen de krant en de

lezer probeert te versterken dan een die de krant verantwoordelijk houdt voor journalistieke producties (2006, p. 461).

Ten tijde van het onderzoek van Van Dalen en Deuze hadden elf Nederlandse kranten een ombudsman. De ombudsmannen hadden gemiddeld al 32,8 jaar ervaring in de dagbladjournalistiek. Ze zijn geïnterviewd met als doel te ontdekken welke functies zij zichzelf toeschrijven. Vijf ervan schreven zichzelf de rol van 'ombudsman-as-critic' toe, en zes de 'ombudsman-as-public-relations-practitioner' (naar Ettema & Glasser 1987). Hieruit bleek al dat ook in Nederland niet een van beide rollen dominant is. De vragenlijst van Ettema en Glasser (1987) is overgenomen om te meten welke functies door de ombudsmannen het belangrijkste worden geacht. De twee belangrijkste functies van 'ombudsman-as-public-relations-practitioner' zijn: 'lezers het gevoel geven dat hun mening de krant interesseert' (4.91 op een vijfpuntsschaal) en 'verslaggevers bewust maken wat het publiek belangrijk vindt' (4.82). De twee belangrijkste functies in de rol van 'ombudsman-as-critic' zijn: 'verslaggevers prijzen met hun geweldige werk' (4.10) en het 'kritisch beoordelen van het werk van verslaggevers en redacteurs' (3.80). Opvallend hierbij is dat het prijzen van verslaggevers in Nederland zeer belangrijk wordt gevonden, terwijl dit in de Verenigde Staten zeer laag wordt gewaardeerd (2006, p. 466).

Ondanks dat verschil, is in Nederland de situatie nauwelijks anders dan in de Verenigde Staten. De belangrijkste functies die de ombudsmannen zichzelf toeschrijven komen grotendeels overeen, en in beide landen hebben de ombudsmannen zowel een 'readers' advocate'-rol als een 'newspapers' ambassador'-rol.

In dit hoofdstuk is geprobeerd een overzicht te geven van de wetenschappelijke literatuur over de rolpercepties van journalisten enerzijds en de publieke verwachtingen van journalistiek anderzijds, en van de soms ambigue functie van de ombudsman als verbinder tussen beide. Uit de literatuur kwam naar voren dat in Nederland de traditionele rolopvattingen van de journalist sterk overeenkomen met de verwachtingen van het publiek. Toch kan de nieuwsconsument soms journalistieke producties lezen waarbij inhoudelijke of vormelijke keuzes zijn gemaakt die tegen de verwachting ingaan, en die klachten tot gevolg hebben. In een tijd waarin er een dalend vertrouwen is in de media, is zelfkritische mediaberichtgeving extra belangrijk en een goede manier om dat vertrouwen terug te winnen.

Een vorm van zelfkritische mediaberichtgeving is de wekelijkse column van de ombudsvrouw in *de Volkskrant*. In dit meta-journalistieke genre worden klachten van de lezer behandeld door de ombudsvrouw en wordt indien nodig de betreffende journalist erop aangesproken. Zoals in paragraaf 2.4 te lezen was, hebben Nemeth en Sanders (1999) ontdekt dat in deze columns vooral aandacht wordt besteed aan uitleg over journalistieke werkwijze en weinig aan het afleggen van verantwoording door de krant. Ik wil in deze scriptie alle drie de actoren erbij betrekken: de lezer, de journalist en de ombudsman. De lezer als degene die de klacht indient, de journalist als degene die zich verweert en de ombudsman als de oordelaar. De deelvragen die daarbij worden geformuleerd, komen aan bod in het volgende hoofdstuk.

Hoofdstuk 3

Methode: kwalitatieve inhoudsanalyse

In dit hoofdstuk staat de methode van het onderzoek centraal. In paragraaf 3.1 komt aan bod wat er precies onderzocht wordt en welke onderzoeksvragen daarbij zijn geformuleerd. Ook worden hierin twee theoretische modellen uit de literatuur opgenomen die de belangrijkste rolpercepties van journalisten bevatten en de belangrijkste verwachtingen van het publiek over journalistiek. In paragraaf 3.2 wordt toegelicht waarom ervoor is gekozen als corpus de stukken van de ombudsvrouw van *de Volkskrant* te analyseren. Tevens wordt in deze paragraaf toegelicht hoe groot het te onderzoeken corpus is en waarom dat voldoende groot is. In paragraaf 3.3 komt de onderzoeksmethode aan bod: de kwalitatieve inhoudsanalyse. In paragraaf 3.4 wordt uitgelegd in welk programma de analyse wordt uitgevoerd en uit welke databank de columns worden gehaald.

3.1 Onderzoeksvragen en analysemodellen

Uit de in het vorige hoofdstuk behandelde wetenschappelijke literatuur, komt naar voren dat de rolpercepties van journalisten over hun werk in Nederland voor een groot deel overeenkomen met de verwachtingen die het publiek heeft van de journalistiek. Toch hebben nieuwsconsumenten soms klachten over journalistieke producties. Voor de Nederlandse krantenlezers van *NRC Handelsblad* en *de Volkskrant* - en sinds september 2015 ook voor die van *Trouw* - is er de mogelijkheid om zich met die klachten tot een ombudsman te wenden. Uit de literatuur over de ombudsman blijkt dat deze instantie vaak twee rollen tegelijk aanneemt: die van 'readers' advocate' en die van 'newspapers' ambassador' (Ettema & Glasser 1987). In de eerste rol is de ombudsman kritisch op de krant en komt hij op voor de lezer. In de tweede rol neemt hij een verdedigende houding aan ten opzichte van de redactie en probeert hij de keuzes van journalisten uit te leggen en inzicht te bieden in het journalistieke proces. Bovendien zouden ombudsmannen niet onafhankelijk genoeg opereren omdat ze in dienst zijn van de krant (Ettema & Glasser 1987), en hebben ze zich de rolpercepties van journalisten te veel eigen gemaakt om een objectief oordeel te kunnen vellen over de klachten van de lezers (Meyer 2000).

In deze scriptie worden de columns van de ombudsvrouw van *de Volkskrant* geanalyseerd met als doel in beeld te krijgen welke typen klachten er bestaan, op welke manieren de journalisten zich hiertegen verweren en op welke manieren de ombudsvrouw vervolgens de verschillende typen klachten beoordeelt. Wellicht is het namelijk zo dat de ombudsvrouw bij bepaalde klachten eerder de kant van de lezer kiest, en bij andere klachten eerder de kant van de krant.

In het onderzoek staan alle drie de actoren centraal: de lezer, de journalist en de ombudsvrouw. Het doel is om helder te krijgen op welke manieren de ombudsvrouw de verschillende typen klachten beoordeelt, en of er wellicht verschillen zijn tussen die categorieën. De stukken van de ombudsvrouw worden geanalyseerd volgens het principe klacht-verweer-oordeel. In elke column wordt dus steeds zowel de klacht, het verweer als het oordeel gelabeld. Paragraaf 3.3 licht toe op welke manier.

Voor het onderzoek zijn de volgende drie deelvragen geformuleerd:

1. Welke typen lezersklachten worden onderscheiden in de columns van de ombudsvrouw van de Volkskrant en hoe zijn die klachten te koppelen aan de verwachtingen van het publiek die in de theoretische modellen van Van der Wurff & Schönbach (2012) zijn geformuleerd?

Om deze vraag te beantwoorden wordt middels een kwalitatieve analyse in elke column gezocht naar de aanleiding van de ombudsvrouw om het stuk te schrijven. De aanleiding kan letterlijk in de tekst staan doordat er bijvoorbeeld staat: 'Een lezer mailde me gepikeerd dat de foto van de handdruk van premier Rutte en Poetin een ander beeld gaf dan de werkelijkheid'. Maar de aanleiding kan ook blijken uit de tekst zonder dat er een directe aanleiding vanuit een lezer aanwezig is: 'De afgelopen jaren is er veel discussie geweest of een krant nu wel of niet het woord allochtoon moet gebruiken'. In dit geval is er niet een klacht over een bepaalde journalistieke productie, maar over een handelswijze die al langer wordt gehanteerd. In elke column zal dus steeds een stukje tekst worden gemarkeerd waarin de klacht staat geformuleerd.

Na analyse van het hele corpus, kan worden bekeken of er bepaalde klachten bij elkaar kunnen worden genomen en kunnen worden gecategoriseerd. Op basis van de gemarkeerde stukjes tekst zal worden bepaald welke stukjes bij elkaar passen en welk label de gevonden categorieën vervolgens krijgen. Om bij het voorbeeld van Rutte en Poetin te blijven: dat stukje zou bijvoorbeeld het label 'Klachten over misleiding door journalist' kunnen krijgen.

De derde stap is dat de gevonden categorieën worden vergeleken met de verwachtingen van het publiek zoals die uit de modellen van Van der Wurff en Schönbach (2012) bekend zijn. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de modellen hieronder. Het eerste model betreft de journalistieke rolopvattingen waarvan het publiek vindt dat die belangrijk zijn. Het tweede model betreft de journalistieke waarden - zoals onafhankelijkheid en objectiviteit - die het Nederlandse publiek belangrijk vindt:

Tabel 1

Journalistieke rolopvattingen van het publiek in Nederland	
De lezers zo snel mogelijk informeren	4.1*
De overheid kritisch volgen (waakhondfunctie)	4.0
Maatschappelijke problemen uitleggen en interpreteren	4.0
Lezers in staat stellen zelf een mening te vormen	3.8
Grote bedrijven kritisch volgen	3.7
Gewone mensen de kans geven hun mening te uiten	3.5
Vooraf berichten over gebeurtenissen die voor grote groepen mensen interessant zijn	3.4

Bron: Van der Wurff & Schönbach 2012, p. 45.

*Respondenten gaven hun mening op een schaal van 1 (totaal onbelangrijk) tot 5 (zeer belangrijk).

Tabel 2

Belang van journalistieke normen volgens het publiek in Nederland	
Onafhankelijk zijn	4.2
Nieuwsberichten en reclame gescheiden houden	4.2
Feiten en opinie scheiden	4.1
Fouten in nieuwsberichten openlijk toegeven aan de lezers	4.1
De verschillende opvattingen in de samenleving zo volledig mogelijk aan bod laten komen	4.0
Goede informatie geven over de standpunten die politieke partijen in de Tweede	4.0

Kamer innemen	
Duidelijk alle bronnen vermelden waarop een bericht is gebaseerd	3.8

Bron: Van der Wurff & Schönbach 2012, p. 46.

Na de opdeling van de klachten in categorieën wordt dus bekeken of die al dan niet passen in bovenstaande modellen. Bovenstaande modellen zijn gebaseerd op een uitgebreide enquête die de verwachtingen van het publiek van journalistiek wilde meten, dus er mag verwacht worden dat de gevonden categorieën voor een groot deel in de modellen kunnen worden geplaatst. Want het is logisch om te stellen dat lezers pas een klacht indienen zodra de krant iets heeft gedaan wat tegen de verwachtingen ingaat. Als echter blijkt dat er veel categorieën niet onder te brengen zijn in de modellen, dan zouden deze modellen wellicht moeten worden uitgebreid met de extra gevonden categorieën. En eventueel zou dan door middel van vervolgonderzoek vastgesteld kunnen worden of de verwachtingen van lezers van *de Volkskrant* wellicht anders zijn dan van bijvoorbeeld lezers van *NRC Handelsblad* of *Trouw*.

Een denkbare categorie die uit het corpus kan worden gedestilleerd, kan bijvoorbeeld zijn: 'Klachten over gebrek aan onafhankelijkheid'. In deze categorie kunnen bijvoorbeeld klachten vallen die gaan over de onafhankelijkheid van de journalist. De hele categorie past in het tweede model onder de waarde 'Onafhankelijk zijn'.

Kortom: er wordt een typologie van klachten ontwikkeld en die typologieën of categorieën worden vervolgens gerelateerd aan de rolopvattingen en normen die het publiek van de journalistiek heeft.

2. Op welke manieren verweren de journalisten zich tegen deze typen lezersklachten en hoe zijn die verweren te koppelen aan de journalistieke rolpercepties zoals die in de theoretische modellen van Deuze (2002a) en Van der Wurff & Schönbach (2011) zijn geformuleerd?

In de meeste columns laat de ombudsvrouw de journalist of chef aan het woord die verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht. Deze persoon - altijd anoniem opgevoerd - kan zijn fout toegeven of uitleggen waarom hij of zij ervoor heeft gekozen op een bepaalde manier te handelen. Per column wordt dus gezocht naar dit verweer en dit verweer wordt gemarkeerd in de tekst.

Na analyse van het hele corpus worden steeds de verweren bij elkaar genomen die horen bij een bepaald type klacht. Dus het klachttype 'Klachten over gebrek aan onafhankelijkheid' krijgt dan de tegenhanger 'Verweer tegen gebrek aan onafhankelijkheid'. Op die manier wordt inzichtelijk hoe de journalisten zich verweren tegen dit type klacht. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat journalisten bij het ene type klacht vooral hun fouten toegeven, maar hevig in verweer gaan bij een ander type klacht. Daarbij zal ook worden bekeken of de journalisten gebruik maken van de 'strategische rituelen' die in paragraaf 2.2.2 zijn toegelicht. Hanteren de journalisten routineuze strategieën om hun werkwijze mee te verantwoorden of maken ze daar geen gebruik van?

In de derde stap worden de gevonden verweren vergeleken met de rolpercepties van de journalist zoals die bekend zijn uit de theoretische modellen van Deuze (2002a) en Van der Wurff & Schönbach (2011). Beroept de journalist zich in zijn verweer op zijn rolopvattingen, of rechtvaardigt hij op andere gronden zijn handswijze?

Voor deze laatste stap wordt gebruik gemaakt van de theoretische modellen hieronder. Het eerste model betreft de journalistieke rolopvattingen die journalisten het belangrijkste vinden. Het tweede model betreft de journalistieke waarden - zoals onafhankelijkheid en objectiviteit - die journalisten het belangrijkste vinden:

Journalistieke rolopvattingen van Nederlandse journalisten	Percentage 'belangrijk' tot 'erg belangrijk'	Percentage 'erg belangrijk' tot 'zeer belangrijk'
Het publiek voorzien van analyse en interpretatie	87*	44
Zo snel mogelijk het nieuws brengen	82	43
Zich als opponent van de overheid opstellen	81	37
Het publiek de ruimte geven hun visie te geven	73	29
Een zo groot mogelijk publiek bereiken	71	26
De regering controleren	69	25
Nieuwe trends signaleren	72	18

Bron: Deuze 2002a, p. 80-82.

*De cijfers zijn percentages op basis van een survey onder 773 Nederlandse journalisten.

Van der Wurff en Schönbach (2011) hebben op basis van interviews met journalisten een lijst met journalistieke normen opgesteld die volgens deze journalisten het belangrijkste worden gevonden.

Belang van journalistieke normen volgens Nederlandse journalisten	
Zorgvuldig de feiten checken	4.7*
Nieuwsberichten en reclame gescheiden houden	4.6
Volledige openbaarmaking van bronnen	4.5
Werken onder eigen naam en niet onder valse voorwendselen	4.4
Geen manipulatie van afbeeldingen of stellingen	4.4
Hoor en wederhoor	4.4
Begrijpelijkheid voor het publiek	4.2
Laten zien hoe het nieuwsbericht tot stand is gekomen	4.1
Feiten en opinie scheiden	4.1
Objectiviteit	3.9

Bron: Van der Wurff & Schönbach 2011, p. 412.

*Respondenten gaven hun mening op een schaal van 1 (totaal onbelangrijk) tot 5 (zeer belangrijk).

Na de opdeling van de verweren in de categorieën wordt dus bekeken of die al dan niet passen in bovenstaande modellen. Net als bij de categorieën van de klachten, kan dus ook hier worden beoordeeld of de meeste categorieën in de modellen zijn onder te brengen of niet. Zo niet, dan zouden de modellen moeten worden uitgebreid, of kan wellicht worden gesteld dat dagbladjournalisten van kwaliteitskranten zich verweren op basis van andere opvattingen dan de normaal geldende onder journalisten.

Een denkbare categorie kan bijvoorbeeld zijn: 'Verweer tegen gebrek aan wederhoor'. Een vorm van verweer die in deze categorie zou vallen, is: 'Ik heb weldegelijk hoor en wederhoor gepleegd, maar de tegenpartij wilde niet reageren'. Alle verweren in deze categorie zijn te plaatsen in het tweede model onder de norm 'Hoor en wederhoor'.

Kortom: de verweren tegen een bepaald type klacht worden steeds bij elkaar genomen, zodat elk type klacht een tegenhanger krijgt in de vorm van een type verweer. Die categorieën worden vervolgens gerelateerd aan de rolopvattingen en normen die de journalist van zijn werk heeft.

3. Hoe beoordeelt de ombudsvrouw van de Volkskrant de verschillende typen lezersklachten na de verweren van de journalisten te hebben gehoord en welke van de door Ettema & Glasser (1987) onderscheiden rollen neemt zij dus aan binnen de krant?

Ten slotte wordt per column gezocht naar het oordeel dat de ombudsvrouw geeft. Het oordeel wordt gevormd op basis van een afweging tussen de klacht van de lezer en het eventuele verweer van de journalist die al dan niet expliciet in de column zijn geformuleerd.

De eerste stap bij deze deelvraag is dus het in elke column markeren van het oordeel van de ombudsvrouw. Dat oordeel kan letterlijk in de tekst staan ('De journalist had inderdaad zorgvuldiger moeten handelen en een reactie van de tegenpartij moeten afwachten') of kan globaal uit de tekst worden gehaald op basis van verschillende tekstdelen. Deze tekstdelen worden dus in elke column gemarkeerd.

Net als bij de verweren, worden ook steeds de oordelen bij elkaar genomen die horen bij een bepaald type klacht. Voorbeeld: 'Klachten over gebrek aan wederhoor' krijgt hier als label 'Oordeel over gebrek aan wederhoor', waaronder alle oordelen vallen die slaan op alle klachten van dit type.

Zodra antwoord is gegeven op deze drie deelvragen, is inzicht geboden in de typen lezersklachten die bij *de Volkskrant* bestaan, de manieren waarop de journalisten zich ertegen verweren en de manieren waarop de ombudsvrouw van de krant de klachten uiteindelijk beoordeelt. Ook zal helder zijn of zij anders oordeelt bij het ene type klacht dan bij het andere type klacht. Wanneer hecht zij voornamelijk aan de traditionele journalistieke rolpercepties, en wanneer rechtvaardigt zij de klachten van de lezer?

Bovendien zal ook inzichtelijk worden of de ombudsvrouw van *de Volkskrant* vooral de werkwijze van de journalist probeert te veranderen of, zoals de literatuur suggereert, juist de verwachtingen van het publiek. Hecht zij vooral waarde aan de traditionele rolpercepties van de journalistiek, of rechtvaardigt zij de lezersklachten door de krant op de vingers te tikken?

Op basis van deze antwoorden zal duidelijk worden of de ombudsvrouw zich vooral gedraagt als een 'newspaper's ambassador' of als een 'readers' advocate'. Die informatie geeft een nieuw inzicht: als het eerste het geval is (de ombudsman 'as newspaper's ambassador'), dan is het vooral haar functie om de lezer inzicht te bieden in journalistieke werkwijze om zo transparantie en vertrouwen te creëren.

Als het tweede het geval is (de ombudsman 'as readers' advocate'), dan is dat een uitkomst die tegen de literatuur van Glasser (1983) en Van der Wurff & Schönbach (2012) in gaat. Dan gedraagt de ombudsvrouw zich als een instantie die de klachten van de lezers serieus neemt en de journalist of krant terechtwijst.

Vervolgonderzoek kan uitwijzen hoe de situatie is op andere redacties waar een ombudsman actief is. En hoe de situatie is in andere landen. Is de functie van de ombudsman inmiddels veranderd (de literatuur die zegt dat ze te weinig kritisch zijn is vrij oud), of is Nederlandse kwaliteitskrant een positieve uitzondering?

Het is wel van belang ervan bewust te zijn dat de antwoorden op deze vragen niet iets zeggen over de rol van de journalistiek in het algemeen. De conclusies zeggen uitsluitend iets over de kwalificaties die de ombudsvrouw van *de Volkskrant* aan journalistieke werkwijze geeft.

3.2 Het corpus: columns van de ombudsvrouw van *de Volkskrant*

In paragraaf 3.2.1 wordt beargumenteerd waarom ervoor is gekozen de stukken van de ombudsvrouw van *de Volkskrant* als onderzoekscorpus te nemen. In paragraaf 3.2.2 wordt de grootte van het te onderzoeken corpus toegelicht.

3.2.1 Verantwoording van corpuskeuze

Een uitermate goed voorbeeld van een zelfkritisch metajournalistiek genre is de wekelijkse column van de ombudsman. Op dit moment hebben in Nederland *NRC Handelsblad*, *de Volkskrant* en *Trouw* er een. Voor deze scriptie is gekozen voor een case study: alle zaterdagstukken van de ombudsvrouw uit *de Volkskrant* van 2014-2015 zullen dienen als onderzoeksmateriaal. Dit onderzoek heeft namelijk uitsluitend tot doel een eerste indruk te geven welke typen lezersklachten kunnen worden onderscheiden en op welke manieren de ombudsvrouw die beoordeelt. De resultaten geven dus geen beeld van alle klachten over journalistieke werkwijze door heel het Nederlandse publiek en net zo min wordt duidelijk hoe alle Nederlandse ombudslieden die beoordelen.

Om het onderzoek overzichtelijk en beperkt te houden, is ervoor gekozen niet meerdere titels erbij te betrekken. Deze scriptie wil niet eventuele overeenkomsten en verschillen tussen bijvoorbeeld *NRC* en *de Volkskrant* blootleggen. Door middel van een case study kunnen duidelijke uitspraken worden gedaan over die ene titel: *de Volkskrant*. Vervolgens kan dit onderzoek uiteraard gerepliceerd worden met de columns van een andere krant om te weten te komen welke typen klachten en manieren van beoordelen daar worden onderscheiden.

De columns van de ombudsvrouw worden wekelijks op zaterdag gepubliceerd. Ze zijn ideaal voor tekstuele analyse, omdat de stukken steeds ongeveer even lang zijn en de opbouw van het verhaal (klacht-verweer-oordeel) steeds ongeveer hetzelfde is. Daardoor zullen er duidelijk soorten klachten en verweren kunnen worden onderscheiden, en kan steeds worden bepaald op welke manieren de ombudsman een oordeel formuleert. Dit genre leent zich dus perfect om te onderzoeken welke functie de ombudsvrouw zichzelf toeëigent en op welke rolpercepties zij zich baseert om de lezer al dan niet in het gelijk te stellen.

3.2.2 Verantwoording van corpusgrootte

De inhoudsanalyse van de columns gaat door tot datasaturatie optreedt. Dit houdt in dat alle typen klachten uitputtend uit de columns zijn gedestilleerd en er dus geen nieuwe typen klachten meer kunnen worden gedetecteerd.

In de praktijk bleek dat datasaturatie werd bereikt na analyse van de columns gedurende een periode van twee jaar. De geselecteerde columns zijn verschenen van januari 2014 t/m december 2015. Bij *de Volkskrant* hebben in die periode twee vrouwen als ombudsvrouw gefunctioneerd: Margreet Vermeulen en Annieke Kranenberg. Dit corpus bleek een werkbare omvang te hebben en voldoende groot te zijn om afgebakende categorieën van klachten te onderscheiden en om een beeld te krijgen hoe de ombudsvrouw de klachten beoordeelt. Na de analyse van de ongeveer 80 columns, bleken er geen nieuwe categorieën meer te kunnen worden onderscheiden.

3.3 Kwalitatieve inhoudsanalyse

Zoals eerder in dit hoofdstuk aangegeven betreft deze scriptie een kwalitatieve inhoudsanalyse. Bij kwalitatieve analyse gaat het om het ontdekken van patronen en categorieën (Koetsenruijter & Van Hout 2014, p. 171). Dat is precies wat in deze scriptie ook gebeurt. Er wordt gezocht naar patronen in de klachten van de lezers, naar de manieren waarop journalisten zich ertegen verweren en naar de manieren waarop de ombudsvrouw erover oordeelt. Op basis van die patronen kunnen categorieën worden geformuleerd. Die categorieën hebben als doel overzicht te bieden in de data.

In paragraaf 3.1 is al aangegeven dat in elke column naar de klachten, de verweren en de oordelen wordt gezocht. Maar de categorieën die uit die hele verzameling moeten worden gedestilleerd, kunnen pas worden gevonden nadat alle columns zijn gelezen. De categorieën staan namelijk niet al van tevoren vast, maar komen op basis van de inhoudsanalyse naar voren.

Dus zodra alle columns zijn gelezen, is er een bonte verzameling van klachten, verweren en oordelen gevonden. Al deze data zijn los van elkaar te zien als codes. De tweede stap is het axiaal coderen. Hiermee kan de lijst met codes worden gereduceerd (Koetsenruijter & Van Hout 2014, p. 185). Klachten die op elkaar lijken en onder een noemer kunnen worden gebracht worden bij elkaar geplaatst. Zo ontstaan categorieën. De derde stap, het selectief coderen, is de plaats waar verbanden worden gelegd tussen de categorieën (Koetsenruijter en Van Hout 2014, p. 185). Hieronder valt dus het zoeken naar verbanden tussen bepaalde soorten klachten. Bovendien kan in deze stap worden bekeken of de gevonden categorieën te plaatsen zijn in de theoretische modellen uit de wetenschappelijke literatuur.

Na de opdeling van de klachten, verweren en oordelen in categorieën, blijkt welke categorieën populair zijn en welke niet. Stel dat er een categorie 'Klacht over objectiviteit' wordt gevonden waaronder vijftientig klachten vallen, en een categorie 'Klacht over sensatiezucht' waaronder er drie vallen. Dan kan op basis daarvan gezegd worden dat de eerste categorie een dominantere klacht is dan de tweede. De vraag is dan of de ombudsman ook verschillend oordeelt. Is die bij een relatief veelvoorkomende klacht juist vaker of minder vaak op de hand van de lezer? Tussen deze zaken zullen verbanden worden gezocht.

3.4 Databank voor corpus en analyseprogramma

3.4.1 Databank Academic LexisNexis

De artikelen van de ombudsvrouw worden uit de databank Academic LexisNexis gehaald via academic.lexisnexis.nl. Dit is een databank waar duizenden nationale en internationale artikelen uit kranten en tijdschriften worden opgeslagen. De artikelen worden vervolgens geladen in Dedoose.

3.4.2 Analyseprogramma Dedoose

Voor de analyse wordt gebruik gemaakt van het analyseprogramma Dedoose. Dit is een analyseprogramma dat specifiek is bedoeld voor kwalitatieve inhoudsanalyse. Elke tekst apart wordt in dit analyseprogramma geladen. Elke klacht, elke verweer en elk oordeel die in de teksten worden gemarkeerd, moeten uiteindelijk worden aangemerkt met een specifieke code. Met het programma kunnen de klachten, verweren en oordelen die onder dezelfde categorie vallen bij elkaar worden gezet. Uiteindelijk zal een helder overzicht van de data ontstaan.

Hoofdstuk 4

Resultaten van kwalitatieve inhoudsanalyse

Er zijn 77 columns geanalyseerd. Deze zijn allemaal verschenen in *de Volkskrant* tussen januari 2014 en december 2015. De drie eerste columns zijn van de hand van ombudsvrouw Margreet Vermeulen. De overige 74 zijn afkomstig van ombudsvrouw Annieke Kranenberg. In iedere column is gezocht naar de lezersklacht die leidde tot het schrijven van het stuk, naar de mogelijke verweren van de journalisten, chefs of hoofdredactie en naar het uiteindelijke oordeel van de ombudsvrouw. Acht columns zijn niet meegenomen in de analyse. In die gevallen was er ofwel geen sprake van een duidelijk aanwijsbare klacht en/of duidelijk oordeel, of ging het over een algemene journalistieke kwestie waarover de ombudsvrouw schreef nadat ze bijvoorbeeld een congres voor ombudslieden had bezocht. Van de 85 stukken bleven er dus 77 over die zijn opgebouwd volgens het principe klacht-verweer-oordeel en waarin steeds specifiek de klachten van lezers van *de Volkskrant* tot uiting kwamen. Niet elke column bevatte maar één type klacht, verweer en oordeel. In sommige columns werden er meerdere gedetecteerd.

In paragraaf 4.1 worden de resultaten van de typen lezersklachten behandeld. In paragraaf 4.2 wordt toegelicht op welke manier de journalisten en chefs zich tegen deze typen klachten verweren. Paragraaf 4.3 behandelt de manieren waarop de ombudsvrouw de klachten beoordeelt nadat zij zowel van de klachten als verweren op de hoogte is.

4.1 Analyseresultaten van de lezersklachten

In deze paragraaf wordt uiteengezet welke typen klachten er zijn onderscheiden en welke daarbinnen het belangrijkste zijn. Vervolgens worden de categorieën gekoppeld aan de theoretische modellen van Van der Wurff & Schönbach (2012) over publieke verwachtingen. Hoe zijn de gevonden categorieën te plaatsen in de theoretische modellen? En zouden die theoretische modellen wellicht kunnen worden uitgebreid?

4.1.1 De weg naar de definitieve typen klachten

Na het open coderen zijn in totaal 84 lezersklachten gevonden in de 77 geanalyseerde columns. Dat betekent dat in sommige columns meer dan één soort klacht is behandeld. Vervolgens zijn deze klachten door middel van axiaal coderen gethematiseerd en ondergebracht in een categorie die op basis van de gevonden klachten is geformuleerd. Na afronding van het axiaal coderen zijn er in eerste instantie 17 typen klachten onderscheiden. Zes klachten konden onder geen van deze categorieën worden ondergebracht en zijn samengenomen in de categorie overige klachten. In tabel 4.1 staan de categorieën.

Typen klachten
Ongepaste berichtgeving
Onzorgvuldige berichtgeving
Eenzijdige berichtgeving

Verwarrend/onduidelijk woordgebruik
Onzorgvuldig brongebruik
Onderbelichting van onderwerp
Redactionele fouten
Beledigende inhoud
Indeling/opmaak krant
Opruiing/angst zaaien/sensatie
Privacyschending
Propaganda/reclame maken
Ontbreken van stellingname door krant
Seksisme
Gebrek aan wederhoor
Overmatig negatieve berichtgeving
Gebrek aan redactionele onafhankelijkheid
Overige klachten

Tabel 4.1 Typen lezersklachten van *de Volkskrant* na 1^e ronde axiaal coderen

Zoals uit bovenstaande tabel is af te lezen, is er een breed scala van typen klachten zichtbaar. Na de categorieën en de klachten binnen de categorieën nogmaals grondig te hebben bestudeerd, kon worden vastgesteld dat er nog categorieën konden worden samengenomen en subcategorieën konden worden gemaakt. Hieronder wordt puntsgewijs toegelicht welke ingrepen zijn gepleegd om te komen tot een overzichtelijker en meer sluitende typologie van klachten.

- De klachten over 'Redactionele fouten' zijn als subcategorie geplaatst onder de hoofdcategorie 'Onzorgvuldige berichtgeving'.
- De klachten over 'Privacyschending' zijn als subcategorie geplaatst onder de hoofdcategorie 'Ongepastheid'.
- De klachten over 'Onzorgvuldig brongebruik' zijn als subcategorie geplaatst onder de hoofdcategorie 'Onzorgvuldige berichtgeving'.
- De klachten over 'Gebrek aan wederhoor' pasten naadloos bij de klachten die onder 'Eenzijdige berichtgeving' stonden. Er is voor gekozen om deze categorie nu 'Gebrek aan wederhoor' te noemen.
- De klachten over 'Beledigende inhoud' zijn als subcategorie geplaatst onder de hoofdcategorie 'Ongepastheid'.
- De klachten over 'Sensatie/opruiming/angst zaaien' zijn als subcategorie geplaatst onder de hoofdcategorie 'Ongepastheid'.
- De klachten over 'Seksisme' zijn als subcategorie geplaatst onder de hoofdcategorie 'Ongepastheid'.
- De klachten over 'Propaganda/reclame maken' zijn samengevoegd met de klachten over 'Gebrek aan redactionele onafhankelijkheid' en vallen nu onder de hoofdcategorie 'Reclame maken/gebrek aan redactionele onafhankelijkheid'.

Doordat er subcategorieën zijn geplaatst onder de hoofdcategorieën 'Onzorgvuldige berichtgeving' en 'Ongepastheid', moesten ook de klachten die in eerste instantie al onder deze typen klachten vielen worden ondergebracht in een nieuwe subcategorie. Bij de eerstgenoemde zijn de subcategorieën 'Nalatigheid/slordigheid' en 'Gebrek aan reserach/dubbelcheck'

toegevoegd. Bij de tweede zijn de subcategorieën 'Ongepaste koppen' en 'Ongepaste redactionele keuzes' toegevoegd. In onderstaande tabel is dit overzichtelijk weergegeven.

Hoofdcategorie	Subcategorieën
Onzorgvuldige berichtgeving	Onzorgvuldig brongebruik Nalatigheid/slordigheid Gebrek aan research/dubbelcheck Redactionele fouten
Ongepastheid	Privacyschending Ongepaste koppen Ongepaste redactionele keuzes Beledigende inhoud Seksisme Sensatie/opruiming/angst zaaien

Tabel 4.2. Twee hoofdcategorieën met hun subcategorieën

Zodoende waren er na het axiaal coderen in eerste instantie 17 typen klachten onderscheiden. Door bovengenoemde ingrepen is dat aantal gereduceerd tot 9 hoofdtypen lezersklachten, waarvan er twee subtypen bevatten (zie tabel 4.2). In onderstaande tabel staan deze hoofdtypen vermeld. In de volgende subparagraaf wordt per type één voorbeeld uit het onderzochte corpus gegeven.

Typen klachten
Ongepastheid
Onzorgvuldige berichtgeving
Gebrek aan wederhoor
Verkeerd/verwarrend/onduidelijk woordgebruik
Onderbelichting van onderwerp
Indeling/opmaak krant
Reclame maken/gebrek aan redactionele onafhankelijkheid
Overmatig negatieve berichtgeving
Ontbreken van stellingname door krant
<i>Overige klachten</i>

Tabel 4.3. Definitieve hoofdtypen lezersklachten van *de Volkskrant*

4.1.2 Voorbeelden uit de praktijk

Om de gevonden typen klachten te concretiseren, volgen in deze paragraaf voorbeelden die letterlijk uit de geanalyseerde columns komen. Per hoofdtype wordt één sprekend voorbeeld gegeven.

Overigens zijn alle gevonden klachten terug te vinden in bijlage II.

Het cursieve gedeelte komt letterlijk uit de columns van de ombudsvrouw. De geformuleerde klacht die daarop volgt is de code die door mij aan het cursieve gedeelte is gegeven.

Ongepastheid

'Hoe dodelijk, denigrerend, respectloos en kinderachtig is deze opening!', aldus een van de reacties, die de ergernissen goed samenvat. Veel lezers voegden eraan toe dat zij 'geen

voorstander van de monarchie' of 'lid van de Oranjevereniging' zijn, maar de kop niettemin een 'kwaliteitskrant onwaardig' achten. (Uit: de Volkskrant, 02-05- 2015)

Klacht: de kop 'Waar is Willy?' is badinerend, denigrerend en respectloos en een kwaliteitskrant onwaardig.

Onzorgvuldige berichtgeving

'De Volkskrant maakt meer kapot dan je lief is', mailde een lezer naar aanleiding van de berichtgeving over Peter Nijkamp, de econoom die wordt verdacht van (zelf)plagiaat. 'Zelfplagiaat blijkt niets voor te stellen, maar ondertussen is de goede naam van Nijkamp besmeurd.' Ook andere lezers vinden dat de krant de econoom heeft 'afgefikt' terwijl nog onduidelijk is of Nijkamp aan (zelf)plagiaat heeft gedaan en zo ja, hoe ernstig dat eigenlijk is. (Uit: de Volkskrant, 18-01-2014)

Klacht: de krant heeft wetenschapper Nijkamp voortijdig afgebrand, zonder te weten of hij aan zelfplagiaat heeft gedaan en in welke mate.

Gebrek aan wederhoor

Natuurlijk is de burgemeester als eerste verantwoordelijk voor zijn woorden maar, zo wil ze weten, heeft de krant ook niet iets verkeerd gedaan? Mocht de verslaggever zijn aantijgingen zomaar opschrijven, zonder wederhoor toe te passen? (Uit: de Volkskrant, 04-04-2015)

Klacht: de oud-wethouder wilde graag wederhoor, want nu zijn er beschuldigingen geuit zonder dat zij zich heeft kunnen verdedigen.

Verkeerd/verwarrend/onduidelijk woordgebruik

Afgelopen week stoorden lezers zich aan het 'vergoelijkende taalgebruik' in de berichtgeving over de dood van de bankier, zijn vrouw en dochter. 'Oud-topman ABN Amro omgekomen bij gezinsdrama Laren', kopte de krant zaterdag online. Op maandag dook op verschillende plekken het woord 'familiedrama' op. Waarom gebruikt de krant een eufemisme voor zoiets gruwelijks als 'meervoudige moord', vroegen lezers zich af. (Uit: de Volkskrant, 12-04-2014)

Klacht: de term 'familiedrama' doet af aan de ernst van de zaak. De krant zou explicieter moeten benoemen wat er is gebeurd.

Onderbelichting van onderwerp

Ik dacht eraan terug toen ik onlangs een klacht kreeg van een lezer dat de aandacht van de Volkskrant voor de slachtoffers in Syrië verslapt. Het Syrische conflict kost elke dag ruim honderd mensen het leven. Daar ziet u niet veel van terug in de krant. Soms een onooglijk berichtje op pagina 14 of 16: 'Zevenhonderd doden in strijd van rebellen'. 'Meer dan 500 doden door 'barrel bombs' in Aleppo. Drie of vier zinnen, hooguit. Het contrast met 2011 is groot. Toen werd de toedracht van bloedbaden, gevechten en aanslagen in Syrië breed uitgemeten, vaak op de voorpagina. Een lezer vindt het maar 'cru' dat de aandacht van de krant voor de slachtoffers in Syrië verflauwt. (Uit: de Volkskrant, 25-01-2014)

Klacht: de berichten over het aantal doden in Syrië worden steeds korter dus daar is te weinig aandacht voor.

Indeling/opmaak krant

Misschien is het u niet opgevallen, maar de rubrieken Binnenland en Buitenland zijn opgeheven. Drie weken terug heeft de redactie de geografische indeling van de krant afgeschaft - overigens zonder de lezer in te lichten. Belandde u voorheen na de belangrijkste verhalen in Ten eerste bij de binnen- en buitenlandsectie, nu heten alle (meestal) 15 pagina's Ten eerste. Tot ergernis van een aantal lezers, dat niet begrijpt wat er aan de hand is. Is ineens alles even belangrijk? (Uit: de Volkskrant, 20-09-2014)

Klacht: nu binnenland en buitenland vallen onder de rubriek Ten Eerste, is niet meer duidelijk welk nieuws belangrijker is dan het andere. De hiërarchie is minder duidelijk.

Reclame maken/gebrek aan redactionele onafhankelijkheid

Zie dan de advertentie op de sportpagina in dezelfde zaterdagkrant. Daar biedt Fair2 een 'volledig verzorgde 23-daagse rondreis' aan in 'Authentiek Ethiopië'. 'Lees het verhaal in VK Magazine', staat erbij. Voorts wordt de reis aangeprezen als een 'eenmalige aanbieding voor Volkskrantlezers'. Een typisch geval van 'branded content', zo lijkt het, waar de adverteerder de inhoud van het stuk bepaalt. De grens tussen redactionele inhoud en commercie lijkt volledig vervaagd, aldus een bezorgde lezer. 'Doet de journalistieke onafhankelijkheid er dan helemaal niet meer toe?' (Uit: de Volkskrant, 05-07-2014)

Klacht: in de reisverhalen van de krant lijkt de grens tussen redactionele inhoud en commercie volledig vervaagd.

Overmatig negatieve berichtgeving

Sommige medewerkers van hogeschool Inholland ervoeren het als een klap in het gezicht. 'Voor de zoveelste keer' stelde de Volkskrant hun onderwijsinstelling in een kwaad daglicht. 'Student Inholland minst tevreden over hogeschool', kopte deze krant op 22 mei. Dit bleek uit een tevredenheidsenquête waaraan 40 procent van alle studenten deelnam. Van de hogescholen kreeg Inholland de laagste beoordeling, zo bleek uit de resultaten van de Nationale Studenten Enquête (NSE), die 'de Volkskrant heeft geanalyseerd', aldus het nieuwsbericht. De kop in de krant was 'beduidend anders dan de inleiding van de uitslag op de site van de NSE 2015', schreef een verbolgen bestuurder. (Uit: de Volkskrant, 30-05-2015)

Klacht: bestuurders van Inholland vinden dat de krant hun instelling er steeds uitpikt om negatief over te schrijven.

Ontbreken van stellingname door krant

Ruim een etmaal nadat iedereen had kunnen zien hoe de PVV-leider zijn aanhang ophitste, stelde deze krant op de voorpagina de vraag: 'Heeft Wilders zijn hand overspeeld?' Daar waar het artikel stellig over een 'orkaan van verontwaardiging' sprak, leek dit in de kop te worden betwijfeld met het vraagteken. Of, zoals een Volkskrant-journalist opmerkte, Wilders 'verdrong' bijna in de uitroeptekens, maar 'wij wisten het niet'.

Intussen hadden media waarvan je het niet zou verwachten een ferm 'statement' gemaakt. 'Geert, ga je schamen', schreef de adjunct-hoofdredacteur van RTL 4 in een open brief. De Telegraaf refereerde aan 'het verleden'. NRC Handelsblad sprak over een sfeer van 'deportaties'. Sommige Volkskrant-redacteuren en -lezers hadden gehoopt dat hun krant ook krachtiger stelling had genomen. Hoezo vraagteken? Natuurlijk heeft Wilders zijn hand overspeeld. (Uit: de Volkskrant, 29-03-2014)

Klacht: na de 'minder Marokkanen' uitspraak van Wilders had de krant duidelijker stelling moeten nemen dat dit abnormaal was, net als andere media hebben gedaan.

4.2 Analyseresultaten van de verweren door journalisten

In de columns van de ombudsvrouw krijgen de betrokken producenten over wie de lezersklacht gaat ruimte om een weerwoord te bieden. Dit kunnen zowel journalisten, chefs, hoofdredactie als fotoredacteuren zijn. Zij hebben een artikel geschreven, een foto geplaatst of een bepaalde werkwijze gehanteerd waarover lezersklachten zijn binnengekomen.

In deze paragraaf wordt geïnterpreteerd hoe zij zich verweren tegen de typen klachten die zijn onderscheiden in paragraaf 4.1.

De verweren in analyseprogramma Dedoose zijn opgedeeld in dezelfde categorieën als de klachten. Telkens zijn dus de verweren samengenomen die horen bij de typen klachten. Voorbeeld: hoofdtype klacht Gebrek aan wederhoor heeft als tegenhanger de categorie Verweer tegen gebrek aan wederhoor gekregen. Hoofdtype klacht Onderbelichting van onderwerp heeft als tegenhanger Verweer tegen onderbelichting van onderwerp enzovoort (zie bijlage II). Zo is na samenvoeging overzichtelijk en snel te zien of er een verband is in de manier waarop de journalisten zich tegen een bepaald type klacht verweren. Hieronder wordt per type klacht de dominante verdedigingslijn beschreven die de journalisten gebruiken om (enigszins) afbreuk te doen aan de klacht. De twee hoofdtypen die als eerst worden behandeld, bevatten tevens subtypen die ook weer apart worden besproken. Deze hoofdtypen beslaan samen meer dan de helft van het aantal klachten en worden dan ook uitgebreider behandeld dan de andere hoofdtypen.

Verweer tegen Ongepastheid

Verweer tegen beledigende inhoud

De klachten over beledigende inhoud kunnen absoluut niet op respect van de journalisten rekenen. Zij noemen deze klachten 'zwaar overdreven', vinden dat de lezers de content te serieus opvatten en stellen dat de lezers ongemakkelijke content moeten kunnen verdragen. Bovendien verweren de journalisten zich door te stellen dat de inhoud waarover wordt geklaagd niet beledigend is, maar constaterend van aard. Kortom: de klachten zijn overdreven.

Verweer tegen ongepaste koppen

Over het algemeen zijn ook hier de journalisten het niet eens met de lezers. Zij vinden de koppen wel passend omdat er nog een nuanceringsachtergrond is, of hebben voor een prikkelende kop gekozen

omdat inwisselbare koppen niet de gewenste aandacht trekken. Alleen over de kop 'Waar is Willy?', verwijzend naar de koning, zegt de plaatsvervangend hoofdredacteur dat de krant 'te veel stappen heeft willen zetten in deze kop'.

Verweer tegen ongepaste redactionele keuzes

Waar de journalisten in de vorige twee subtypen duidelijk tegen de lezer ingingen, zijn ze hier meer bereid uitleg te geven voor hun keuzes. In de meeste gevallen blijven ze bij hun keuze vanwege een journalistiek belang: het belang het nieuws als eerst te melden. Als hierdoor nabestaanden worden gekwetst, er slachtoffers moeten worden geïnterviewd of afwijkend gedachtegoed moet worden gepresenteerd om dit te bereiken, is dat gerechtvaardigd. De plaatsvervangend hoofdredacteur verwoordt het als volgt: 'Onze taakopvatting is volstrekt helder. We proberen natuurlijk altijd het nieuws als eerste te melden. Als we onderscheid gaan maken in wenselijk en onwenselijk nieuws kiezen we partij. Dat willen we niet.'

Ook klachten over verkeerd gekozen beeldmateriaal stuit op weerstand: de fotoredactie gaat grof beeldmateriaal niet uit de weg. Een foto van een IS-gevangene vlak voor de executie is hard, maar soms nodig, zegt een fotoredacteur. 'Dit was het sterkste beeld.'

De journalisten vragen de lezers van deze klachten kort gezegd om een meer *open mind* en meer begrip voor soms radicale redactionele keuzes.

Verweer tegen opruiing/sensatie/angst zaaien

Lezers vinden sommige artikelen onnodig opruiend en bangmakerij. De journalisten brengen daartegenin dat het een lastige klus is om iets als angst in de samenleving door bijvoorbeeld terreurdreiging in een stuk te vatten. Omdat dagbladartikelen snel moeten worden gemaakt, is weinig tijd om de juiste toon aan te slaan. Samengevat: 'Het is zoeken naar het juiste evenwicht. Naast het verslaan van feiten wil de redactie de gevoelstemperatuur opmeten en betekenis geven. Dat hoort bij deze krant, maar is per definitie speculatiever van aard. Het zijn lastige keuzes die vaak onder tijdsdruk gemaakt moeten worden.' De journalisten lijken de klachten te begrijpen, maar geven niet toe dat de betreffende stukken inderdaad angst aanwakkeren.

Verweer tegen privacyschending

De twee klachten die hieronder vallen, krijgen geen bijval van de journalisten. In het ene geval is de klacht dat de krant een foto heeft afgedrukt van een nabestaande van een MH17-slachtoffer. De fotoredactie vindt juist dat de privacy is gewaarborgd doordat voor een foto is gekozen waarop niet het hele gezicht is te zien. De andere klacht gaat over de grote hoeveelheid details die wordt prijsgegeven in het artikel over de zelfmoord van een docente. De journalisten verweren zich door te stellen dat ze de ingrediënten van het middel waarmee de zelfmoord is uitgevoerd niet hebben benoemd. 'Als we ons steeds aan allerlei regels moeten houden kunnen we helemaal niets meer opschrijven.'

Verweer tegen seksisme

De klachten over seksisme worden door de journalisten niet onderkend. Ze vinden de redactionele keuzes verantwoord en passend en vinden de betreffende inhoud niet seksistisch.

Kortom: de verweren bij de zes subtypes over Ongepastheid geven de lezer weinig ruimte. De journalisten vinden de klachten over ongepastheid meestal overdreven en ongefundeerd. Hun mening over de issues staat in veel gevallen lijnrecht tegenover die van de lezers. Ze willen meer begrip voor soms radicale keuzes die de redactie moet maken om te kunnen voldoen aan hun taak: de lezer als eerst informeren, en prikkelen met opvallende koppen en inhoud. Dat daar soms lezers door worden gekwetst, lijkt voornamelijk te komen door de *mindset* van de lezer en niet door de werkwijze van de journalisten.

Verweer tegen onzorgvuldige berichtgeving

Verweer tegen gebrek aan research/dubbelcheck

De klachten over gebrekkige research stuiten op weinig uitgesproken verweren. De journalisten reageren door te zeggen dat niet altijd gecheckt wordt of een bron ook echt de persoon is die hij zegt te zijn, en dat ze dat niet checken op basis van vertrouwen. Online berichten die niet blijken te kloppen zijn niet de schuld van *de Volkskrant* maar van *Algemeen Dagblad*, die een online samenwerkingsverband hebben (dit is inmiddels teruggedraaid). De klacht over een niet gecheckte tweet krijgt bijval, maar de verantwoordelijke is een stagiair die min of meer de hand boven het hoofd wordt gehouden.

Verweer tegen nalatigheid/slordigheid

De klachten hieronder lijken op de klachten bij het vorige subtype. Klachten die hieronder vallen gaan over geruchten in de krant die duidelijker als geruchten moeten worden aangemerkt, over een interview dat te laat in de krant komt waardoor het gedateerd is en over zaken die onterecht aan elkaar gelijk worden gesteld. De verweren zijn verschillend: in sommige gevallen is een artikel in alle haast gemaakt en moest van andere media gebruik worden gemaakt om het verhaal te kunnen schrijven, of liet de redactie zich opjagen door het internet dat sneller is. In andere gevallen zeggen ze hun best te hebben gedaan zorgvuldig te handelen, maar dat dat eventuele fouten niet heeft kunnen voorkomen. Maar fouten toegeven gebeurt ook in deze subcategorie niet.

Verweer tegen onzorgvuldig brongebruik

Lezers klaagden onder meer over slechte bescherming van bronnen die anoniem wilden blijven maar door context alsnog te achterhalen waren, over het opvoeren van bronnen afkomstig van sociale media en over het citeren van personen die de journalist niet zelf gesproken bleek te hebben. Uiteenlopende klachten dus, maar die gemeenschappelijk hebben dat ze over onzorgvuldig brongebruik gaan.

Ook hier worden verschillende verweren aangetroffen. Ten eerste het verweer dat de schuld niet bij de journalist zelf ligt: bronnen stelden zelf voor dat context mocht worden gegeven over zijn of haar persoon, of de eindredactie bleek de reden van anonimiteit te hebben weggehaald om het stuk in te korten.

Ten tweede het verweer waarin min of meer wordt toegegeven dat de journalist te weinig research heeft gedaan naar de bron, bijvoorbeeld vanwege tijdgebrek.

Ten derde dat er soms voor is gekozen een anonieme bron op te voeren omdat het onbekend blijven van de bron sterker woog dan het niet brengen van een goed verhaal.

Een vierde verweer is het volledig toegeven van de fout. De betreffende journalist geeft toe dat hij had moeten vermelden waar het citaat dat hij opvoerde vandaan kwam.

Verweer tegen redactionele fouten

Klachten over spelfouten in de krant, foutieve fotobijschriften en onjuiste informatie: dat zijn de klachten die vallen onder redactionele fouten. Hier zijn twee verweren zichtbaar:

In het geval van spelfouten en foutieve fotobijschriften/personen die onterecht van een foto zijn afgeknipt, verdedigt de krant zich door uit te leggen hoe deze fouten erin kunnen sluipen: door tijdgebrek en slordigheid. Doordat fotografen soms slordige informatie leveren, sluipen er fouten in het fotobijschrift. Doordat het eindredactiesysteem vele lagen bevat, sluipen spelfouten in de krant. En doordat de krant op tabloidformaat is overgegaan, wordt soms van een rechthoekige foto een vierkant gemaakt, waardoor er noodgedwongen belangrijke details wegvallen. Van de lezer wordt dus begrip gevraagd voor de ingewikkelde situaties waarin de krant zich soms bevindt.

Een ander verweer is het toegeven van de fout: een journalist had informatie beter moeten checken zodat jihadisten niet doodverklaard waren geweest, en een columnist had informatie over deportatie van joden beter moeten checken, ook al had hij tweemaal bevestiging van zijn verhaal gekregen. Bij dit subtype is duidelijk merkbaar dat de journalisten weinig ruimte hebben voor een sterk verweer en dat de fout sneller wordt toegegeven.

Kortom: de verweren tegen onzorgvuldige berichtgeving zijn veel minder aanvallend naar de lezer toe dan bij on gepaste berichtgeving. Journalisten leggen uit dat veel fouten en slordigheden ontstaan door tijdgebrek, dat de schuld bij een ander (deel van de redactie) ligt, dat ze hun best hebben gedaan zorgvuldig te zijn maar dat fouten altijd kunnen worden gemaakt, of geven zelfs hun fout toe.

Verweer tegen gebrek aan wederhoor

Veel klachten gingen over eenzijdige berichtgeving. Regelmatig vonden lezers dat een geïnterviewde kritiekloos mocht 'leeglopen', of dat iemand juist beschuldigd werd zonder dat die persoon om weerwoord is gevraagd. Volgens de lezers moet vaker wederhoor worden gepleegd.

Tegen deze klachten zijn verschillende soorten verweren te ontdekken. Ten eerste is er het verweer dat weldegelijk wederhoor is geboden, maar in een apart kader. Meermaals kozen de journalisten er niet voor het weerwoord in het artikel zelf op te nemen maar om het apart weer te geven, meestal 'om de helderheid te vergroten'.

Een tweede soort verweer is dat de eenzijdigheid te wijten is aan het genre. Zo is het interview met twee afvallige PvdA-parlementariërs hun kant van het verhaal. Een reconstructie die eerder die week over hen werd geschreven was ook eenzijdig, toen werd de kant van de partijleden van de PvdA belicht. Het wederhoor zit hem dan niet in het artikel zelf, maar in de follow-up. Eerst was er de reconstructie tegen de afvallige partijleden, later die week een interview met hen waarin zij hun verhaal mogen vertellen. Hetzelfde geldt voor de rubriek waar/onwaar, die wordt benaderd als een nabeschouwing. Wetenschappers hebben een uitspraak gedaan, nu is het de beurt aan de redactie om te onderzoeken of die klopt. Wederhoor is dan niet meer nodig.

Het laatste verdedigingsmiddel is door de schuld bij een ander te leggen. Zo wilde een journaliste snel publiceren en niet wachten op wederhoor tot degene over wie zij schreef terug was van vakantie. Ook de eindredactie krijgt soms de schuld, die soms alinea's weghaalt waardoor de open sfeer van het interview niet meer tot uitdrukking kwam en er een eenzijdig beeld is ontstaan. Kortom: de journalisten stellen soms dat ze weldegelijk wederhoor hebben gepleegd. In andere gevallen wijten ze het aan het genre of aan andere betrokkenen, of zijn ze het niet eens met de visie van de lezers.

Verweer tegen verkeerd/verwarrend/onduidelijk woordgebruik

De meeste klachten bij dit hoofdtype gaan over het door elkaar gebruiken van begrippen en definities. Zo merkten lezers op dat de term allochtoon op verschillende manieren wordt gedefinieerd. Precies dezelfde klacht hadden lezers over het gebruik van het woord vluchteling. Ook vonden lezers dat er selectief met etnische kwalificaties wordt omgegaan. Een andere klacht die daar min of meer aan verbonden is, is de klacht dat een Amerikaanse schutter geen terrorist wordt genoemd maar een schutter, terwijl daders uit het Midden-Oosten wel die kwalificatie krijgen. De journalisten brengen ertegenin dat het verantwoord is verschillende begrippen te gebruiken voor een definitie, omdat ze elkaar grotendeels overlappen en het teveel ruimte kost om steeds de kleine verschillen uit te leggen. Zoals een journalist het zelf zegt: 'Het was schipperen tussen alles correct opschrijven en de leesbaarheid van het bericht'.

Ook het gebruik van Marokkanen en Turken als etnische kwalificatie is verantwoord, zodra de geïnterviewden zichzelf zo kwalificeren. 'In de Schilderswijk zeggen ze: ik ben Turk of Marokkaan, en spreken ze over Nederlanders.' En dat een Amerikaanse schutter geen terrorist wordt genoemd, verklaart de krant door te zeggen dat niet de krant bepaalt of iets een terroristische daad is, maar dat zij zich laten leiden door hoe andere media het kwalificeren.

Daarnaast hebben lezers klachten over impliciet of juist kwetsend woordgebruik. Zo stuitte het lezers tegen de borst dat de krant spreekt van 'ombouwen' van transgenders, dat een gezinsdoding 'familiedrama' wordt genoemd en dat het metaforisch gebruik van het woord autisme storend is.

De journalisten vinden deze klachten overdreven: de term ombouwen is een algemeen gebruikte uitdrukking zonder negatieve lading, de term familiedrama is gebaseerd op informatie van de politie en een 'autistisch gebouw' moet ruim worden opgevat, 'zoals dat nu eenmaal werkt met taal'.

Bovendien komt ook hier het argument van bondigheid langs. In weinig woorden iets willen zeggen heeft als consequentie dat iets onbedoeld kwetsend kan overkomen.

Verweer tegen onderbelichting van onderwerp

De klachten bij dit hoofdtype gaan niet zelden over te weinig aandacht voor bepaalde sporten. Lezers klagen over de onderbelichting van de vrouwensport en van kleine sporten. De chef sport zegt er het volgende over: 'Je probeert de behoefte van de lezer te volgen. En die zit op maandagochtend niet te wachten op een stuk over de afloop van de handbalcompetitie in Aalsmeer.' Die aanpak strookt, zo zegt de ombudsvrouw, met het motto van de hoofdredactie dat alle kopij interessant en toegankelijk moet zijn voor iedereen. Bovendien is vrouwensport internationaal onderontwikkeld, en dat verklaart dat de krant er zo weinig aandacht aan besteedt.

Klachten over te weinig aandacht voor aanslagen in oorlogsgebieden, pareert de chef buitenland door te stellen dat 'de eerste paar autobommen' nog nieuws zijn, maar daarna niet meer. De redactie kiest ervoor om reportages te maken in het strijdgebied en het leven van de bewoners te schetsen, in plaats van elke keer een aanslag te melden met het aantal slachtoffers. 'Ik heb het idee dat de meeste mensen het nu wel weten', aldus de chef buitenland.

Wat lezers dus zien als een gebrek aan aandacht voor een onderwerp, zien de journalisten als een journalistieke keuze die moet worden gemaakt op basis van het principe dat de artikelen voor een breed publiek toegankelijk moeten zijn. Daarnaast willen journalisten niet steeds in herhaling vallen zodra ze het idee hebben dat de lezers wel op de hoogte zijn van een situatie. Dan wordt gekozen voor verhalen met een andere invalshoek, waardoor de aandacht van de lezer meer zal worden getrokken.

Verweer tegen indeling/opmaak krant

De klachten over de indeling of opmaak van de krant zijn niet erg eenduidig, dus ook de verweren verschillen van elkaar. Lezers klaagden bijvoorbeeld over de 'ondeelbaarheid' van het katern Sir Edmund, waardoor de krant niet meer door twee mensen tegelijk te lezen is. Daarover zegt de hoofdredacteur dat die verandering beter doorgecommuniceerd had moeten worden naar de lezer. Niet alleen de indeling van de krant als tastbaar product werd bekritiseerd, maar ook de indeling van de rubrieken. Lezers vinden het verwarrend dat de binnenland- en buitenlandrubrieken nu samenvallen onder de noemer Ten Eerste. Daarover zegt de hoofdredacteur: 'We leveren daarmee in op de navigatie, maar ik vind een aansprekend ritme belangrijker.' Heftig nieuws kan nu beter worden afgewisseld met luchtige verhalen.

De klachten die meer op de opmaak betrekking hebben, gaan over het steeds zichtbaarder worden van de individuele journalisten. Bijvoorbeeld dat er soms een foto van de auteur bij een artikel staat. Lezers vinden dat overbodig. Ze klagen ook dat het commentaar van de krant wordt gesigneerd met een auteursnaam. Dat is verwarrend, vinden de lezers, want het commentaar is toch de mening van de krant? De hoofdredacteur vindt het een fictie dat de krant een gedeelde mening heeft. Bovendien is anonimiteit niet van deze tijd. Daarbij wordt het commentaar beter gelezen als er een naam aan is verbonden, brengt de hoofdredacteur ertegenin.

De klachten en verweren zijn te verschillend van aard om een eenduidig verweer te kunnen ontdekken, maar ook hier is te zien dat de redactie weinig toegeeflijk is op basis van de hierover geuite klachten.

Verweer tegen reclame maken/gebrek aan redactionele onafhankelijkheid

Klachten over de schijn van journalistieke partijdigheid wil bij de Volkskrantlezers nog wel eens de kop opsteken bij de meer vrije genres, zoals reisverslaggeving en columns. In de krant staan soms advertenties die verwijzen naar een reisverhaal in Volkskrant Magazine. Lezers vinden dat dit (de schijn van) belangenverstrengeling met zich meebrengt. En in bijvoorbeeld de columns van Martin Brill blijkt achteraf slukreclame te zijn opgetreden doordat hij daarin vaak dezelfde (auto)merken liet terugkeren.

De hoofdredacteur verdedigt zich door te stellen dat de redactie apart van de advertentieverkopers opereert. Volgens hem kunnen reisjournalisten – en ook oorlogsjournalisten en recensenten – over alles schrijven wat ze willen. ‘De lezer kan erop vertrouwen dat we eerlijk en onafhankelijk schrijven.’ Over de zaak Martin Brill zegt hij dat de redactie moeilijk kon weten dat Brill een deal had met Volvo, want hij schreef ook over andere automerken. Het verweer bij dit type klacht lijkt dus gestoeld te zijn op het vragen van vertrouwen van de lezer. De lezer moet geloven dat de krant onafhankelijk schrijft en dat de redactie niet altijd doorheeft of een columnist al dan niet aan slukreclame doet.

Verweer tegen overmatig negatieve berichtgeving

Lezers van *de Volkskrant* klagen soms over de uitgesproken negatieve toon die sommige van de artikelen aanslaan. Zij vinden dat kritische berichtgeving iets anders is dan het onderuithalen van een persoon. Een typisch voorbeeld is de kritiek op een profiel van minister Plasterk. Lezers vonden het profiel veel te negatief. ‘Is het de bedoeling dat hij aftreedt?’, mailde een lezer. ‘Het is ‘publieke karaktermoord’, concludeerde een brieven-schrijver.

De verweren op deze soort klachten zijn eensluidend: de journalisten hadden niet de intentie om negatief te berichten, maar wel kritisch. Bovendien beroepen ze zich op genrekenmerken. In een profiel zoals dat van Plasterk mag de interpretatie van de auteur terugkomen, in tegenstelling tot bijvoorbeeld een interview. Kortom: de journalisten vinden de klachten overdreven. Ze berichten niet negatief, maar kritisch.

Verweer tegen ontbreken van stellingname door krant

De verweren bij deze klachten zijn zeer eensluidend: de krant moet geen activistische journalistiek bedrijven maar feitelijk berichten en lezers zelf laten nadenken. ‘Als we een statement maken, plaatsen we onze eigen solidariteit en ontzetting te veel op de voorgrond (...)’ aldus de hoofdredacteur na aanleiding van de aanslagen op Charlie Hebdo in Parijs. Bovendien wijst de redactie erop dat er al een plek is voor meningen van de krant: het commentaar. Lezers moeten in de berichtgeving alleen de feiten krijgen en geen statements vanuit de redactie.

4.3 Analyseresultaten van de oordelen van de ombudsvrouw

Tot zover is bekend welke typen klachten er zijn onderscheiden en op welke manier de journalisten zich daartegen verweren. Uiteindelijk is het de ombudsvrouw die de klachten beoordeelt. Zij kan de

lezer inzicht bieden in journalistieke werkwijze en daarmee de klachten pareren, de krant adviseren voortaan rekening te houden met bepaalde klachten of de redactie terechtwijzen met stevige kritiek. Zoals uit de vorige paragraaf bleek, komt het bijzonder weinig voor dat journalisten toegeven dat hun werkwijze verkeerd was, of op z'n minst dat die beter had gekund. Hoe oordeelt de ombudsvrouw? De oordelen van de ombudsvrouw zijn in analyseprogramma Dedoose opgedeeld in dezelfde categorieën als de klachten en verweren. Telkens zijn dus de oordelen samengenomen die horen bij de typen klachten. Voorbeeld: hoofdtype klacht Onzorgvuldige berichtgeving heeft als tegenhanger de categorie Oordeel over onzorgvuldige berichtgeving gekregen, enzovoort. Zo is na samenvoeging overzichtelijk en snel te zien of er een verband is in de manier waarop de ombudsvrouw zich over een bepaald type klacht uitspreekt. Hieronder wordt per type klacht de dominante oordeelsvorming beschreven. Uiteindelijk zal duidelijk worden hoe de ombudsvrouw de verschillende typen klachten beoordeelt.

Oordeel over ongepastheid

Oordeel over beledigende inhoud

De journalisten vonden de klachten bij dit subtype 'zwaar overdreven'. De ombudsvrouw is milder. Een deel van de klachten vindt zij terecht, zoals de klacht over de geshopte naaktfoto van de paus en de kleding van de Koninklijke prinsesjes die totaal wordt afgekeurd door een briefschrijfster. De geshopte naaktfoto noemt ze 'niet functioneel': *'De inhoud van het stuk rechtvaardigt geen afbeelding die zoveel lezers beledigend vinden. Van functioneel naakt is geenszins sprake.'* (22 maart 2014). Ook de brief over de kleding van de prinsesjes vindt ze ongepast, omdat het om kinderen gaat en die dienen beschermd te worden.

Maar zodra de klachten gaan over beledigende inhoud door columnisten, is de steun van de ombudsvrouw verdwenen. Ze stelt dat een columnist vergaande vrijheid heeft die mag overdrijven, generaliseren en provoceren. Ook hoeven columnisten niet gerectificeerd te worden zodra zij iets zeggen wat letterlijk genomen niet klopt. Zodra de gekozen woorden figuurlijk bedoeld zijn, althans. Kortom: (redactionele) inhoud die als beledigend kan worden ervaren en niet functioneel is, is ongepast. Een uitzondering geldt voor columnisten, die vergaande vrijheid genieten.

Oordeel over on gepaste koppen

Ook hier vonden de journalisten dat ze meestal niet te ver zijn gegaan. De ombudsvrouw oordeelt anders: koppen die als beledigend of discriminerend worden ervaren, of koppen die op meerdere (ongewenste) manieren zijn te interpreteren, zijn 'simpelweg niet geslaagd'. Een kop mag wel prikkelen en emoties oproepen, maar zodra veel lezers zich beledigd voelen heeft de redactie de plank misgeslagen. Ze adviseert de redactie dan ook hier secuur mee om te gaan. Een manier om dat te doen, is door de kop tussen aanhalingstekens te plaatsen:

'Het gebruik van de bijnaam 'Willy' op de voorpagina is niet per se verkeerd, mits de hele kop of desnoods alleen de naam tussen aanhalingstekens had gestaan: 'Waar is Willy?' De leestekens maken duidelijk dat de krant de bijnaam niet voor eigen rekening neemt, maar anderen - kreten van omstanders - citeert. Zonder aanhalingstekens is de toon inderdaad

badinerend, met leestekens is die misschien nog steeds een tikkeltje baldadig, maar wel verdedigbaar.’ (2 mei 2015)

Oordeel over ongepaste redactionele keuzes

De klachten over ongepaste redactionele keuzes, deelt de ombudsvrouw over het algemeen niet. Zo waren er klachten over ongepaste redactionele inhoud en ongepaste keuzes voor bepaalde foto's. Klachten over inhoud waren onder meer dat een editie van het Volkskrant Magazine volledig in het teken stond van hiphopformatie De Jeugd van Tegenwoordig en dat de krant meermaals personen met dubieus gedachtegoed spreekruimte gaf. De ombudsvrouw vindt dat een experiment als het Magazine soms moet kunnen. Volgens haar kan de krant nooit alle lezers tegelijk behagen en wil de redactie soms ontregelen en prikkelen. Bovendien stelt ze dat de krant de taak heeft om ook afwijkende geluiden een podium te bieden, omdat de lezer anders informatie wordt onthouden. Ook klachten over ongepast fotomateriaal, zoals een afbeelding van springende meisjes en een beeld van een gijzelaar vlak voor zijn executie, vindt de ombudsvrouw ongegrond. Over het eerste voorbeeld zegt ze dat de redactie zich niet moet laten beïnvloeden door wat pedofielen in een foto zouden kunnen zien. In het tweede voorbeeld is ze het eens met de fotoredactie die stelt dat het beeld van een man vlak voor de executie het sterkste beeld oplevert met de grootste impact. Dat moet dan kunnen worden getoond.

Oordeel over privacyschending

Lezers hadden een paar klachten over de schending van de privacy. De ombudsvrouw vindt ze gerechtvaardigd. Zo is ze het eens met de lezers die een afbeelding van een nabestaande van de MH17-ramp te duidelijk herkenbaar vonden en oordeelt ze dat de privacyschending hier te groot is. Ook een verhaal over de zelfmoord van een biologielerares was te gedetailleerd opgeschreven, vonden lezers. De betreffende journalisten verweerden zich met het argument dat ze de ingrediënten waarmee ze zelfmoord pleegde niet hebben genoemd. De ombudsvrouw oordeelt als volgt:

‘Feitelijk werd te veel over de methode prijsgegeven, de vertelvorm was te beeldend. De dramatiek werd nog eens versterkt door de geënceneerde foto van de rode Volvo. Daardoor kwam de nadruk in de presentatie bij de zelfmoord te liggen, terwijl de journalistieke relevantie bij het pesten op het werk lag.’ (19 september 2015)

Oordeel over seksisme

Ook de klachten bij dit subtype worden onderkend door de ombudsvrouw. De term 'huisvrouwenservice' die door een sportjournalist werd gebezigd, noemt ze 'geen ingeburgerde maar een neerbuigende en ouderwetse term die de wenkbrauwen doet fronsen'. De vrouwen die voor een interview met Filemon Wesselink naakt met hem op de foto gingen, noemt ze 'niet bijster fris en origineel':

'Zo'n ouderwets en clichématig beeld kan best, mits het aansluit bij het verhaal, een slimme kwinkslag of statement bevat. Als ironisch commentaar op roem bijvoorbeeld, of om vrouwonvriendelijke clichés met precies zo'n cliché te ontmaskeren. Zo'n dubbele laag was hier niet zichtbaar.' (24 oktober 2015)

Oordeel over sensatie/opruiming/angst zaaien

Bij dit subtype is de ombudsvrouw gematigd kritisch op de krant. Ze verdenkt de redactie er niet van moedwillig angst te zaaien, maar ze stelt dat de media in het algemeen en *de Volkskrant* in het bijzonder moeten waken voor sensatiezucht. Zeker ook in de koppen moet 'filmpostertaal' uitblijven. 'Sommige feiten hebben al genoeg lading van zichzelf en behoeven geen angstsausje', zegt ze in haar column 'Angst en spanning op de voorpagina' (28 november 2015).

Ook nieuws over hypes op de site heeft volgens de ombudsvrouw eerder amusementswaarde dan nieuwswaarde, en daarmee is de krant medeplichtig aan de verspreiding van sensatienieuws. Dat past niet bij het profiel van de krant.

Kortom: waar de journalisten de klachten over ongepastheid over het algemeen overdreven en ongegrond vinden, is de ombudsvrouw een stuk kritischer. Zij erkent zowel de klachten over privacyschending als over sensatie en opruiming, en ook die over ongepaste koppen, beledigende inhoud en seksisme. Ze gaat echter niet mee met klachten over beledigende inhoud door columnisten, omdat zij meer vrijheid genieten dan de redactie. Ook de klachten over redactionele keuzes erkent ze meestal niet. De redactie mag keuzes maken die tegen de verwachtingen van (een deel van) de lezers ingaan, niet zelden met het doel te prikkelen en ontregelen.

Oordeel over onzorgvuldige berichtgeving

Oordeel over gebrek aan research/dubbelcheck

De oordelen van de ombudsvrouw zijn gematigd kritisch. Sommige klachten vindt ze ongegrond, omdat ze bijvoorbeeld na inzage van de aanpak van de journalisten concludeert dat zij zorgvuldig hebben gehandeld. Maar bijvoorbeeld een klacht over het uitblijven van research door een stagiair vindt ze terecht. Ze legt hiervoor de verantwoordelijkheid bij de redactie. Die had scherper moeten toezien op het werk van de stagiair.

Over onvoldoende gecheckte opiniestukken of persoonlijke verhalen is de ombudsvrouw helder: dat had niet moeten gebeuren. Opiniestukken waarin beweringen worden gedaan die wetenschappelijk te meten zijn, moeten worden gecheckt alvorens ze te publiceren. Dat het een opiniestuk is, is in dat geval niet belangrijk.

'De opinieredactie maakt omwille van het debat een selectie van stukken en laat die checken door specialisten - nota bene collega's - indien een stuk opvallende feiten presenteert. De specialist gaat verder niet over de mening, maar louter over de feitelijke onjuistheden. Heus niet alle opiniestukken bevatten feiten die moeten worden gecheckt, maar in dit geval was dat mijns inziens noodzakelijk.' (15 november 2014)

Zo ook zijn er klachten over persoonlijke rubrieken waarin een bepaalde persoon in full quote-vorm alles mag zeggen wat hij of zij kwijt wil. Of de gegevens kloppen, wordt meestal niet gecheckt. De ombudsvrouw zegt hierover:

'Uiteraard is het persoonlijke verhaal van een vrouw wier ex-man kinderen heeft misbruikt geschikt voor de rubriek. Maar dan moet dat misbruik wel een feitelijke grondslag hebben. (...) Is de ex-man veroordeeld? Is er ooit aangifte tegen hem gedaan? Waarom wordt zij niet geloofd? Een kritische benadering is bij beschuldigingen van strafbare feiten ook in persoonlijke verhalen een journalistieke verplichting.' (19 december 2015)

Kortom: de ombudsvrouw is van mening dat research soms te wensen over laat. Ze wijst de redactie erop dat het werk van stagiairs strakker in de gaten moet worden gehouden, en dat genres waarin factchecks niet automatisch gehanteerd worden - zoals het opiniestuk en het persoonlijke verhaal - in bepaalde gevallen weldegelijk op inhoud moeten worden gecontroleerd.

Oordeel over nalatigheid/slordigheid

De klachten bij dit subtype liggen in lijn met de klachten bij het zojuist besproken subtype. Ook hier is de ombudsvrouw gematigd kritisch. In enkele gevallen concludeert ze weer dat de journalisten niet slordig hebben gehandeld maar hun werk goed hebben gedaan. Maar de meeste klachten geven haar ruimte om de redactie op een aantal dingen te wijzen. Zo adviseert ze een journalist die worstelde met statistieken om het geleverde werk eerst te overleggen met een onafhankelijk deskundige alvorens tot publicatie over te gaan, zoals ook al gebeurt voordat wetenschapsnieuws de krant haalt.

Daarnaast vindt ze dat geruchten in de krant mogen staan, onder twee voorwaarden: dat duidelijk wordt vermeld dat het om een gerucht gaat, en dat de bron wordt vermeld van wie of wat het gerucht afkomstig is. 'De lezer moet erop kunnen vertrouwen dat het feitencomplex van de krant klopt', zegt ze in haar column 'Juweliervrouw zou de schutter zijn geweest' (5 april 2014).

Bovendien stelt ze dat onderzoeksverhalen die veel inschattingsvermogen vereisen, voortaan door twee redacteuren moeten worden geschreven. Dat voorkomt tunnelvisie.

Oordeel over onzorgvuldig brongebruik

Ook over onzorgvuldig brongebruik is de ombudsvrouw absoluut niet te spreken. Het kan dan gaan om het anoniem opvoeren van bronnen of het achterwege blijven van bronvermelding.

Zodra journalisten bronnen anoniem opvoeren, moet volgens de ombudsvrouw duidelijk worden gemaakt waarom de betreffende persoon anoniem wil blijven. Alleen dan zijn anonieme bronnen geoorloofd. Opiniestukken die niet worden afgesloten met een traceerbare naam, moeten volgens de ombudsvrouw niet worden gepubliceerd, ook al is de mening nog zo boeiend. 'Opinies moeten verifieerbaar zijn', zegt ze, want 'het opvoeren van anonieme bronnen doet een groot beroep op het vertrouwen van de lezer. Daarom moeten ze volgens het Stijlboek van *de Volkskrant* zo veel mogelijk worden vermeden. Alleen als er zwaarwegende redenen zijn, zoals de waarschijnlijkheid van

represailles, verlies van levensonderhoud of schending van de privacy, zijn ze toegestaan' (15 maart 2014).

Ook de eindredactie krijgt een terechtwijzing: omwille van de bondigheid verwijderen ze soms passages waarin de reden van anonimiteit is vermeld. Dit geeft een slecht signaal aan de journalist, die zijn werk goed deed door de reden van anonimiteit wel op te geven.

Het achterwege blijven van bronvermelding krijgt ook kritiek. Zo worden soms tweets overgenomen van regionale media zonder de bron te vermelden. De ombudsvrouw vindt het wenselijk die bron wel te vermelden. En dan zijn er nog de gevallen waarbij citaten uit andere media worden opgevoerd, zonder dat er bronvermelding bij staat. Hierover zegt zij in haar column 'Wel geciteerd, niet geïnterviewd':

Ervandoor gaan met andermans werk komt nogal gemakzuchtig en krenterig over. Bovendien is het in dit internettijdperk volstrekt achterhaald om bronnen weg te laten, omdat enerzijds de kans op ontdekking groot is en het anderzijds extra mogelijkheden tot verdieping biedt.'
(21 maart 2015)

Oordeel over redactionele fouten

Het laatste subtype van Onzorgvuldige berichtgeving bevat ook weer heldere oordelen van de ombudsvrouw. Zo wijst ze de redactie erop dat er beter moet worden gecontroleerd op spelfouten en fouten in fotobijschriften, omdat het daar te vaak misgaat. In de column 'Redactie vecht tegen taalfouten' (11 april 2015) stelt ze lezersparticipatie voor: 'Misschien biedt een nieuw systeem zelfs de mogelijkheid lezers te betrekken bij het nakijken van de papieren en digitale krant. Het ontslaat de redactie evenwel niet van de dure plicht alles in het werk te stellen een bastion van correct taalgebruik te blijven.'

Ook zijn er klachten over berichtgeving waarin grote onjuistheden staan, zoals onterecht doodverklaarde jihadisten en onjuiste historische informatie over de manier waarop joden werden gedeporteerd. De ombudsvrouw adviseert de journalisten in dit soort gevallen in de berichtgeving te melden welke informatie wel zeker is vooral ook welke (nog) niet. Want: 'Dan ben je misschien iets slomer dan sociale media, maar wel tien keer geloofwaardiger.' Fouten die toch zijn gemaakt, dienen online terug te vinden te zijn, 'omdat weglating riekt naar geschiedvervalsing'.

Kortom: de ombudsvrouw is zeer kritisch op journalisten die niet zorgvuldig berichten. Veruit de meeste klachten van de lezer onderkent ze. Vervolgens geeft ze kritiek op de redactie en noemt ze verbeterpunten. Daarbij is research van groot belang, ook als dat betekent dat de concurrentie wellicht sneller is met het nieuws. Bronnen moeten in principe altijd worden opgevoerd, en anders moet de reden van anonimiteit worden vermeld. Ook als informatie uit andere media is gehaald, dient de journalist te vermelden van welke bron de informatie afkomstig is.

Oordeel over gebrek aan wederhoor

Dat hoor en wederhoor een van de grootste kernwaarden is van de journalistiek, blijkt niet alleen uit het feit dat relatief veel klachten hierover gingen, maar ook uit de oordelen van de ombudsvrouw. Vrijwel alle klachten die gaan over eenzijdige berichtgeving, worden door haar onderkend.

De verweren bij dit hoofdtype waren uiteenlopend: de journalisten stelden dat ze weldegelijk wederhoor hadden gepleegd, dat wederhoor niet nodig was vanwege het genre, dat de fout lag bij de eindredactie of andere betrokkenen, of ze konden zich simpelweg niet vinden in de visie van de lezer. De ombudsvrouw is duidelijk: er had in bijna alle gevallen weldegelijk (duidelijker en zichtbaarder) wederhoor moeten worden gepleegd.

Een voorbeeld is het artikel 'Taalunie dreig uiteen te vallen' dat op 9 juni 2015 op de voorpagina verscheen. De beschuldigde, algemeen secretaris Geert Joris, kreeg geen weerwoord, omdat die niet aanwezig was toen de journaliste wilde publiceren. Ze sprak dus alleen met een plaatsvervanger. De journaliste had citaten ter inzage aan de Taalunie voorgelegd, en dacht onterecht dat die ook door Joris zouden worden gelezen.

Volgens de ombudsvrouw had de beschuldigde recht op wederhoor, had de journaliste er niet vanuit mogen gaan dat Joris zelf ook de citaten vooraf ter inzage had gekregen en had bovendien beter de tekst integraal opgestuurd kunnen worden. Daarnaast had de journaliste meer moeten aandringen op een gesprek met Joris zelf. En op die manier oordeelt de ombudsvrouw vaker. Een ander artikel wekt de schijn van partijdigheid op, doordat slechts één kant van de situatie wordt belicht (zie 24 mei 2014). De journalist had meer moeite moeten doen om ook de beschuldigde te spreken. In soortgelijke gevallen, maar waarbij wel een weerwoord is gepleegd, vindt ze dat dit weerwoord uitgebreider had moeten zijn (zie bijv. 28 juni 2014).

Dat volgens sommige journalisten geen weerwoord hoeft te worden gepleegd omwille van het genre, trekt ze in twijfel. Zo plaatste Volkskrant Magazine een volgens lezers 'kritiekloos' en eenzijdig interview van een oud-burgemeester, maar dit zou in een persoonlijk interview moeten kunnen. Bovendien stelden journalisten dat wederhoor niet nodig is bij de rubriek waar/onwaar. De ombudsvrouw vindt dat dit per geval verschilt. Het Magazine-interview behandelde te complexe informatie, dus daar had beter een 'diepgravende reconstructie' van kunnen worden gemaakt, stelt ze. En in de rubriek waar/onwaar waren de beschuldigingen dermate fors, dat een weerwoord van de onderzoekers op z'n plaats was geweest.

Daarnaast vindt de ombudsvrouw snel publiceren omwille van de primeur niet per definitie een goede reden om dan een te onevenwichtig beeld van de situatie te geven (bijv. 14 februari 2015). Als een publicatie evenwichtiger wordt door die uit te stellen, dat verdient dat de voorkeur.

Tot slot stelt de ombudsvrouw voor om zinnen als 'persoon X was niet bereikbaar voor commentaar' voortaan altijd aan te vullen met een toelichting van de pogingen van de journalist om die persoon toch te spreken te krijgen. Vervolgens moet de journalist zijn of haar best doen iemand anders te spreken of relevante documenten op te vragen, zodat alsnog een weerwoord kan worden gepresenteerd. In haar column van 3 oktober 2015 stelt ze nog het volgende voor:

'De hoofdredactie wil de richtlijnen voor wederhoor aanscherpen. Het lijkt me goed daarin een aantal aanwijzingen op te nemen voor reguliere verhalen. Zet verschillende communicatiemiddelen in: telefoon, sms, mail, Whats-app of sociale media. Geef niet alleen aan dat je contact wilt, maar geef inzicht in de vragen en geef aan hoeveel tijd iemand heeft om te reageren.'

Kortom: de ombudsvrouw is fel in haar kritiek. De redactie dient zo veel en uitgebreid mogelijk wederhoor te plegen, en moet in situaties waarin dat niet vanzelfsprekend is alsnog per geval beoordelen of het wel of niet gewenst is. Beschuldigten moeten altijd een weerwoord krijgen, ook als dat uitstel van publicatie betekent. Zodra zij echt niet bereikbaar zijn, moet naar andere middelen worden gezocht die een weerwoord kunnen bieden. In het laatste geval moet de journalist melden wat er allemaal aan is gedaan om een bepaalde persoon tevergeefs te spreken te krijgen.

Oordeel over verkeerd/verwarrend/onduidelijk woordgebruik

Klachten bij dit hoofdtype kunnen op steun van de ombudsvrouw rekenen. Zoals al toegelicht bij de verweren, zijn de klachten onder te verdelen in twee groepen: de klachten die gaan over het door elkaar gebruiken van verschillende definities en begrippen (vooral bij migratieonderwerpen), en klachten over kwetsend woordgebruik.

Over de eerste groep is de ombudsvrouw duidelijk:

'De definiëring is bij dit onderwerp sowieso een warboel. Vluchtelingen, migranten, asielzoekers, illegalen - van alles wordt door elkaar gebruikt. De redactie zou er goed aan doen deze begrippen te definiëren in het Stijlboek. Noemt de krant een vluchteling in Nederland pas een vluchteling als die een asielvergunning heeft gekregen en volgens de IND dus 'terecht' voor vervolging in zijn land is gevlucht? Of hanteert de krant aan de hand van het Vluchtelingenverdrag een bredere definitie van de term vluchteling? En wanneer spreekt zij neutraal over migranten? De lijn moet voor de lezer helder zijn.' (22 augustus 2015)

Ruim een maand eerder schreef ze al dat de krant het woord allochtoon moet afschaffen:

'Het wordt tijd dat de Volkskrant in de eigen berichtgeving het woord allochtoon afschaft (citaten, opiniestukken of beleidstaal uitgezonderd) (...)De Volkskrant wordt er niet heel anders van, maar zal meer recht doen aan de diversiteit van de samenleving. Daardoor wordt ze misschien ook herkenbaarder en aantrekkelijker voor meer lezers.' (11 juli 2015)

Ook pleit ze ervoor om alleen de etniciteit te vermelden als dat de volledigheid van de berichtgeving ten goede komt. Ze adviseert gebruik te maken van de streepjes-Nederlander: Marokkaans-Nederlands enzovoort.

Over de klachten over te impliciet of juist kwetsend woordgebruik is haar mening meer verdeeld. Zo is ze het eens met de lezers die vinden dat 'familiedrama' vervangen moet worden door het feitelijke en neutrale 'gezinsdoding'. Ook met termen zoals 'ombouwen' moet de redactie voorzichtig omgaan, maar het moet wel werkbaar blijven voor journalisten:

'Het is zoeken naar woorden die recht doen aan de identiteit van de betrokkenen, maar die ook hanteerbaar zijn voor journalisten. Voor de lezer moet klip en klaar zijn wat er wordt bedoeld.' (31 januari 2015)

Sommige klachten vindt ze echter overdreven of onterecht. Zo vindt ze dat de redactie metaforisch moet kunnen blijven schrijven over termen als autisme en ADHD. En dat de krant een westerse

schutter geen terrorist noemt maar een schutter, komt omdat 'schutter' specifiek is. De beschuldiging dat de krant alleen moslims als terrorist betitelt, ontkracht ze door te stellen dat Breivik eerder ook een terrorist is genoemd.

Kortom: de klachten over verwarrende definities en begrippen rond immigratiethema's vindt ze gerechtvaardigd. Ze adviseert de redactie streng daar een heldere lijn in te gaan trekken. De overige klachten over woordkeus en taalgebruik omarmt ze minder: de redactie moet de vrijheid behouden om creatief te zijn met taal, ook als dit menigeen tegen de borst stuit. Wel moet altijd de duidelijkheid voorop staan.

Oordeel over onderbelichting van onderwerp

Bij deze categorie is de ombudsvrouw kritisch op de lezer. Ze stelt dat de klachten over gebrek aan aandacht voor bepaalde onderwerpen over het algemeen niet terecht zijn. Een voorbeeld is de situatie in Syrië. Lezers vinden dat er te weinig wordt bericht over het aantal slachtoffers door bombardementen. De ombudsvrouw gaat daarin mee, maar beargumenteert dat er weldegelijk voldoende aandacht aan Syrië wordt besteed, zij het op andere manieren dan de lezer verwacht:

'Dat de krant minder aandacht besteedt aan de Syriërs die dagelijks sneuvelen, wil niet zeggen dat er weinig over Syrië wordt geschreven. Integendeel. Alleen al deze week stond de vredesconferentie in Genève op de voorpagina. Evenals het nieuws over de gruwelijke beelden van doodgemartelde gevangenen. En dan schrijft de krant volop over de gefnuikte hulpverlening aan de Syriërs, de plicht van het Westen om in te grijpen (of juist niet), de versplintering en radicalisering van het verzet en de complexe verhoudingen in de regio. Zónder de gevolgen voor de Syrische bevolking uit het oog te verliezen.' (25 januari 2014)

Ook klachten over gebrek aan aandacht voor ethische producten en een teveel aan aandacht voor onethische, weerlegt de ombudsvrouw door te stellen dat de krant geen instituut is dat de lezer wil opleggen wat wel en niet goed is. En de klachten over onderbelichting van bepaalde sporten vindt ze, net als de sportredactie zelf, niet gegrond. Verhalen over sporten die door heel weinig mensen worden beoefend, krijgen vanzelfsprekend minder aandacht dan sporten die voor een groot publiek interessant zijn. De mate van maatschappelijke belangstelling geeft de richting van de redactionele content aan.

Kortom: de ombudsvrouw legt de lezer uit dat de krant thema's kiest die voor een zo groot mogelijke groep lezers aantrekkelijk is, of die op een inzichtelijke manier een situatie duidelijk maken. Daarnaast wil de krant niet het een meer aandacht geven dan het ander zodra dat ten doel heeft de lezer 'op te voeden'.

Oordeel over indeling/opmaak krant

De ombudsvrouw oordeelt gematigd kritisch op de krant, maar is ook kritisch op de lezers. Ze stelt dat veranderingen in opmaak en vorm vaak op kritiek stuiten, maar dat lezers daar snel aan wennen.

Bovendien legt ze uit dat een bepaalde keus, zoals het plaatsen van een foto van de journalist bij een stuk, kan zorgen voor meer binding met de lezer. Ze is het volledig eens met de lezers die klaagden over de signering van het commentaar. Ze adviseert de krant hiermee te stoppen, omdat 'een naam een particuliere mening doet vermoeden, en dat werkt misleidend'.

Kortom: klachten over de indeling en opmaak van de krant kunnen deels op bijval van de ombudsvrouw rekenen, maar ze legt ook uit dat veranderingen hierin een kwestie van wennen zijn.

Oordeel over reclame maken/gebrek aan redactionele onafhankelijkheid

In de verweren werd bij deze klachten om het vertrouwen van de lezer gevraagd. Die moet van de krant aannemen dat de redactie onafhankelijk bericht. De ombudsvrouw vindt die houding 'aanmatigend' en wekt wantrouwen op bij de lezer. Ze licht toe dat vroeger bij reisverhalen een disclaimer stond die meldde dat 'reizen van verslaggevers deels bekostigd werden door derden, zonder toezeggingen over het resultaat'. Ze stelt de redactie voor dat opnieuw in te voeren, plus te melden wie de sponsor is en dat de redactionele onafhankelijkheid is gewaarborgd. De ombudsvrouw vindt onafhankelijkheid en betrouwbaarheid de belangrijkste thema's van de krant, zegt ze in haar column 'Wie betaalt er voor de reisverhalen?' (5 juli 2014). *'Wie het vertrouwen van de lezer vraagt, moet zo transparant mogelijk zijn. Dat lijkt me een eerlijke tegenprestatie.'*

Ook klachten over de vorm van een artikel die bemoeienis van de geïnterviewde doen vermoeden, vindt de ombudsvrouw gerechtvaardigd. Een voorbeeld is het interview met Matthijs van Nieuwkerk, die niet live geïnterviewd wilde worden maar slechts per mail. Hoe liever de krant een bepaalde persoon in de krant wil hebben, hoe eerder ze aan zijn of haar eisen zullen voldoen, zeggen de journalisten. Maar de ombudsvrouw stelt desondanks voor in de eigen gedragscode vast te leggen dat de redactie altijd vetorecht heeft op tekst en beeld en niet de geïnterviewde.

Oordeel over overmatig negatieve berichtgeving

Net als de journalisten, stelt de ombudsvrouw dat deze klachten niet terecht zijn. Ze beargumenteert dat op twee manieren. Enerzijds legt ze uit dat verschillende journalistieke genres vragen om verschillende manieren van het nieuws aanschrijven. Ze licht toe dat een profiel een heel ander genre is dan bijvoorbeeld een nieuwsbericht. In bijvoorbeeld een politiek profiel, zo stelt de ombudsvrouw, is het legitiem om genadeloos te zijn, 'want genadeloos de macht controleren is een kerntaak van de redactie'. Felle koppen en stellingname van de auteur zijn in dit soort stukken gerechtvaardigd, mits het stuk ook onderzoekend en genuanceerd is (met ruimte voor positieve geluiden).

Maar - anderzijds - ook nieuwsberichtgeving mag negatief zijn, zolang de berichtgeving gebalanceerd is. Op die manier oordeelt ze over de klacht dat de krant alleen maar negatief zou berichten over Inholland:

'Het is begrijpelijk dat medewerkers van Inholland ervan balen dat hun onderwijsinstelling het symbool werd van alles wat er mis was in het hbo. De krant kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor dit vliegwieleffect. Een blik in het archief leert dat de krant niet alleen misstanden aankaartte, maar ook de verbeteringen van Inholland liet zien in nieuws- en

opiniestukken. Die balans is noodzakelijk, maar het kritisch volgen van Inholland is dat evenzeer - dat hoort bij de maatschappelijke waakhondfunctie van de krant.' (30 mei 2015)

Kortom: de ombudsvrouw vindt de klachten onterecht. De krant bericht niet overmatig negatief met als doel een instelling of persoon kapot te schrijven. Er is altijd ruimte voor balans in het verhaal zelf of in andere stukken.

Oordeel over ontbreken van stellingname door krant

Waar de lezers soms stellingname van de redactie inzake een bepaald politiek gevoelig onderwerp verwachten, is in de vorige paragraaf beschreven dat de journalisten zich eenduidig verweerden door te stellen dat journalistiek geen kwestie van activisme moet zijn. Daar is ruimte voor in bijvoorbeeld het commentaar. Wat zegt de ombudsvrouw? Zij stelt dat enig activisme *de Volkskrant* niet vreemd is (zie 29 maart 2014), maar dat dit in aparte secties van de krant gebeurt, zoals het commentaar. Lezers vonden bijvoorbeeld dat de krant duidelijk had moeten vermelden dat de 'minder Marokkanen'-uitspraak van Geert Wilders een ongepaste zet was. De ombudsvrouw brengt hier het volgende tegenin:

'Mijns inziens was het nogal potsierlijk geweest wanneer de Volkskrant als spuit elf zijn verontwaardiging had geuit. Bovendien is het preken voor eigen parochie. Degenen die Wilders steunen, worden niet snel bereikt. De kans is groter dat zij nog harder zullen roepen dat linkse 'Gutmenschen' hen demoniseren.' (29 maart 2014).

Volgens de ombudsvrouw is geen sprake van 'zelfcensuur' of 'capitulatie' zodra de krant geen stelling neemt in berichtgeving. Nieuwsberichtgeving moet vrij zijn van welke vorm van stellingname dan ook, omdat voor stellingname andere secties in de krant bestaan.

Hoofdstuk 5

Conclusies & aanbevelingen

In het vorige hoofdstuk is beschreven welke typen klachten de Volkskrantlezers hebben, op welke manieren de journalisten zich ertegen verweren en op welke manieren de ombudsvrouw de klachten uiteindelijk beoordeelt. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen samengevat. Ook worden die bevindingen gekoppeld aan de theorie over respectievelijk journalistieke verwachtingen door het publiek (par. 5.1), de journalistieke rolpercepties van de journalisten (par. 5.2) en de rol van de ombudsman bij een krant (par. 5.3). In paragraaf 5.4 worden aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

5.1 De klachten van Volkskrantlezers in relatie tot de algemene publieke verwachtingen

In deze scriptie is in beeld gebracht welke soorten klachten de Volkskrantlezers hebben over hun krant. Maar niet alleen Volkskrantlezers hebben bepaalde verwachtingen van de journalistieke producties of werkwijze van hun dagblad, ook de rest van het Nederlandse publiek heeft verwachtingen van het journalistieke werk dat tot hen komt via verschillende media.

In onderstaande tabellen is nogmaals te zien welke journalistieke rolopvattingen het Nederlandse publiek heeft van de journalistiek, en welke journalistieke normen volgens hen de belangrijkste zijn (zie ook paragraaf 3.1).

Journalistieke rolopvattingen van het publiek in Nederland	
De lezers zo snel mogelijk informeren	4.1*
De overheid kritisch volgen (waakhondfunctie)	4.0
Maatschappelijke problemen uitleggen en interpreteren	4.0
Lezers in staat stellen zelf een mening te vormen	3.8
Grote bedrijven kritisch volgen	3.7
Gewone mensen de kans geven hun mening te uiten	3.5
Vooraf berichten over gebeurtenissen die voor grote groepen mensen interessant zijn	3.4

Tabel 4.4

Bron: Van der Wurff & Schönbach 2012, p. 45.

*Respondenten gaven hun mening op een schaal van 1 (totaal onbelangrijk) tot 5 (zeer belangrijk).

Belang van journalistieke normen volgens het publiek in Nederland	
Onafhankelijk zijn	4.2
Nieuwsberichten en reclame gescheiden houden	4.2
Feiten en opinie scheiden	4.1
Fouten in nieuwsberichten openlijk toegeven aan de lezers	4.1
De verschillende opvattingen in de samenleving zo volledig mogelijk aan bod laten komen	4.0
Goede informatie geven over de standpunten die politieke partijen in de Tweede Kamer innemen	4.0
Duidelijk alle bronnen vermelden waarop een bericht is gebaseerd	3.8

Tabel 4.5

Bron: Van der Wurff & Schönbach 2012, p. 46.

Het is logisch om te stellen dat het publiek klachten heeft over de journalistieke werkwijze, zodra door de journalisten niet aan de verwachtingen van het publiek wordt voldaan. De gevonden typen klachten van de Volkskrantlezers kunnen dus worden benaderd als gevallen waarbij niet aan de verwachtingen is voldaan. Hieronder wordt beschreven welke typen klachten passen in de theoretische modellen van Van der Wurff & Schönbach (2012).

Opvallend is dat journalistieke roloppvattingen van het publiek uit tabel 4.4 nauwelijks een item zijn in de columns van de ombudsvrouw. Er zijn geen klachten geuit over de snelheid waarmee de lezers zijn geïnformeerd (wel dat de krant juist te snel is geweest met publiceren, zie enkele klachten onder Onzorgvuldige berichtgeving).

Ook blijkt uit de columns geen gebrek aan kritische parlementaire berichtgeving of het kritisch volgen van bedrijven.

Verder hebben de lezers geen klachten geuit over een gebrek aan ruimte voor de lezer om een eigen mening te vormen dan wel die mening te uiten.

De twee overige categorieën uit tabel 4.4 komen wel terug in de columns, maar zijn niet dominant. Zo passen de klachten onder hoofdtype 'Ontbreken van stellingname door krant' in de categorie 'Maatschappelijke problemen uitleggen en interpreteren'. De klachten bij dat type luiden namelijk dat de krant duidelijker stelling had moeten nemen door de gebeurtenis te interpreteren in plaats van alleen over de feiten te berichten (zie het voorbeeld in par. 4.1.2 onder Ontbreken van stellingname door krant).

Tot slot nog de roloppvatting dat journalisten vooral moeten berichten over gebeurtenissen die voor grote groepen mensen interessant zijn. Hierover heeft de ombudsvrouw enkele klachten uit de doeken gedaan die vallen onder subtype Ongepaste redactionele keuzes. Een kenmerkend voorbeeld is de lezersklacht over het Volkskrant Magazine themanummer, dat vol staat met artikelen over rapformatie De Jeugd van Tegenwoordig. De lezers klaagden dat de gemiddelde Volkskrantlezer niet zit te wachten op een zaterdagbijlage vol met stukken over deze groep.

Slechts enkele klachten die in de columns van de ombudsvrouw zijn behandeld in 2014-2015 zijn dus in te passen in tabel 4.4 over journalistieke roloppvattingen die het publiek heeft. Er kan dus voorzichtig worden gesteld dat de krant kennelijk voldoende op de hoogte is van de verwachtingen die het publiek heeft van journalistieke roloppvattingen en daar ook naar handelt.

Anders is dat bij de journalistieke normen die het publiek belangrijk vindt (zie tabel 4.5). Van die zeven belangrijkste normen, zijn er vijf terug te vinden in de klachten van de Volkskrantlezers. De journalistieke normen 'Onafhankelijk zijn' en 'Nieuwsberichten en reclame gescheiden houden' kunnen worden gelijkgesteld aan hoofdtype klacht 'Reclame maken/gebrek aan redactionele onafhankelijkheid'.

De norm 'Fouten in berichten openlijk toegeven aan de lezers' past bij subtype klacht 'Redactionele fouten'. In sommige klachten die daaronder vallen, wordt niet alleen geklaagd over de betreffende redactionele fout, maar ook dat die fout slechts op summiere wijze is rechtgezet. De Volkskrantlezers willen soms duidelijkere rectificaties in de krant terugzien.

Een andere belangrijke norm volgens het publiek is dat media de verschillende opvattingen in de samenleving zo volledig mogelijk aan bod moeten laten komen. De Volkskrantlezers hebben hier enkele klachten over geuit die zijn terug te vinden bij hoofdtype klacht 'Onderbelichting van

onderwerp'. Daarentegen hebben de lezers ook een paar klachten geuit die juist tegen die norm ingaan: de lezers stoorden zich meerdere malen aan publicaties over afwijkend gedachtegoed en vonden die inhoud niet passen bij een kwaliteitskrant als *de Volkskrant*.

Tot slot is er nog duidelijke overeenstemming te vinden bij de norm 'Duidelijk alle bronnen vermelden waarop een bericht is gebaseerd'. Subtype klacht 'Onzorgvuldig brongebruik' past hierbij. Lezers klaagden over anonieme bronnen in artikelen of over het ontbreken van bronvermelding.

Van de negen hoofdtypen klachten zijn er dus vijf te plaatsen in de theoretische modellen over publieke verwachtingen van journalistiek. Twee daarvan - Onzorgvuldige berichtgeving en Ongepastheid - bevatten bovendien nog subtypen die ook in de modellen passen. Maar dat betekent ook dat vier hoofdtypen klachten niet terugkomen in de modellen van Van der Wurff & Schönbach. Volkskrantlezers klaagden bijvoorbeeld veel over gebrek aan wederhoor. De ombudsvrouw heeft die klachten over eenzijdige berichtgeving veelvuldig behandeld en die klachten zijn een van de dominantere in haar stukken.

Vervolgonderzoek naar publieksklachten bij andere media zou kunnen uitwijzen of ook daar min of meer dezelfde klachten spelen als bij de Volkskrantlezers. Zodra er overeenkomstige klachten worden gevonden, zouden wellicht de theoretische modellen kunnen worden uitgebreid. Pas als blijkt dat bij andere dagbladen geen klachten zijn over bijvoorbeeld eenzijdige berichtgeving, kan worden gesteld dat dit een probleem is dat specifiek bij *de Volkskrant* hoort. De casestudy die nu is gedaan, biedt hooguit een eerste indruk van de overeenkomsten en verschillen tussen de verwachtingen van Volkskrantlezers en de verwachtingen die het algemene publiek heeft van de journalistiek.

5.2 De verweren van de Volkskrantjournalisten en hun relatie met de algemene journalistieke rolopvatting

In deze paragraaf worden de manieren waarop de journalisten zich tegen de klachten verweren nog eens samengevat (5.2.1). Vervolgens worden die in paragraaf 5.2.2 gekoppeld aan de algemene journalistieke rolpercepties bekend uit de behandelde theorie.

5.2.1 Conclusies over hoe de journalisten zich verweren

Zoals uit de resultaten in paragraaf 4.2 is gebleken, geven de journalisten zelden toe dat ze een fout hebben gemaakt of iets beter op een andere manier hadden kunnen aanpakken. Slechts in een enkel geval geeft de journalist openlijk zijn fout toe zonder daarbij een nuancering aan te brengen. Die wat eigenwijze houding strookt met de theorie, die stelt dat dagbladjournalisten een ambivalente verhouding hebben met hun lezers. Volgens onderzoek van Kaiser en Wermuth (1989), geciteerd door Deuze (2002a), zeggen journalisten kritiek van het publiek te waarderen, maar willen ze vervolgens hun aanpak niet veranderen.

Loosen & Schmidt (2012, p. 869) gaan nog een stapje verder. Zij stellen dat journalisten hun publiek minachten en teveel op zichzelf zijn georiënteerd. Deuze (2008) vat het als volgt samen: "Journalism has somehow succeeded in taking its traditional public service role perception extremely seriously, while at the same time, and largely because of this, it has established a position for itself in contemporary society that seems almost completely out of touch with the lived reality of its constituencies." (2008, p. 857).

Fouten toegeven is dus niet het sterkste punt van journalisten, zoals ook de resultaten van deze scriptie aantonen. In plaats daarvan verweren ze zich door hun handswijze toe te lichten, redenen te noemen waarom er fouten zijn ontstaan of door de lezer simpelweg in het ongelijk te stellen. De felste verweren van de journalisten waren als ze klachten overdreven, onjuist of onterecht vonden. Milder waren ze als ze zich beriepen op tijdsdruk, waardoor er fouten of onzorgvuldigheden in producties slopen. Ook hadden ze het soms over typische genrekenmerken, die hun werkwijze legitimeerden. Zelden werd dus toegegeven dat de journalist fout zat.

Er zijn negen hoofdtypen klachten onderscheiden, die elk weer hun eigen verweren hebben. Niet ieder type klacht had een eenduidig verweer. Bij sommige typen werden er meerdere manieren gevonden waarop de journalisten zich verweerden. In deze samenvattende paragraaf worden alleen de verweren bij de vier meest dominante typen klachten samengevat, omdat zij samen 76 procent beslaan van het totale aantal klachten.

De vier dominante typen klachten zijn: klachten over ongepastheid, onzorgvuldige berichtgeving, gebrek aan wederhoor en onduidelijk of verwarrend woordgebruik.

Verweer tegen ongepastheid

Lezers klaagden over beledigende koppen en beledigende artikelen, seksistische stukken, redactionele keuzes die ze niet begrepen, angst zaaien en privacyschending van bronnen. Allemaal subcategorieën die bij hoofdtype Ongepaste berichtgeving zijn ondergebracht. Dit type klacht beslaat 27 procent van het totale aantal in het corpus onderzochte klachten. Ondanks dat, zijn de journalisten hier duidelijk: De journalisten vinden de klachten over ongepastheid meestal overdreven en ongefundeerd. Hun mening over de issues staat in veel gevallen lijnrecht tegenover die van de lezers. Ze willen meer begrip voor soms radicale keuzes die de redactie moet maken om te kunnen voldoen aan hun taak: de lezer als eerst informeren, en prikkelen met opvallende koppen en inhoud. Dat daar soms lezers door worden gekwetst, lijkt voornamelijk te komen door de *mindset* van de lezer en niet door de werkwijze van de journalisten.

Verweer tegen onzorgvuldige berichtgeving

Lezers hadden ook klachten over onzorgvuldig brongebruik, slordigheden, een verondersteld gebrek aan research en zelfs redactionele fouten. Deze varianten zijn als subcategorieën ondergebracht bij hoofdtype klacht Onzorgvuldige berichtgeving. Samen met het vorige type klacht is dit het meest dominante type (ook 27 procent van het geheel).

De verweren zijn hier minder aanvallend naar de lezer toe en ook minder eenduidig. De journalisten vinden de klachten geenszins overdreven. Ze leggen uit dat veel fouten en slordigheden ontstaan door tijdgebrek, of door haast omdat ze moeten concurreren tegen internet. Ze zeggen ook dat ze hun best doen zorgvuldig te handelen, maar dat er altijd fouten kunnen worden gemaakt. Soms werd ook de verantwoordelijkheid bij derden gelegd, zoals de eindredactie die stukken aanpaste waardoor essentiële informatie ontbrak. In een enkel geval wordt bij dit type zelfs een fout toegegeven.

Verweer tegen gebrek aan wederhoor

Een niet onaanzienlijk deel van de klachten ging over eenzijdige berichtgeving (13 procent). Ook hier zijn de verweren niet eenduidig. Er zijn drie soorten verweren gevonden. Ten eerste het verweer waarbij de klacht wordt weerlegd: de journalisten zeggen dat ze wel wederhoor hebben gepleegd, maar dat dit in bijvoorbeeld een kader is gepresenteerd en niet in het lopende artikel. Dit zouden ze hebben gedaan om de helderheid te vergroten. Het tweede verweer is een beroep op genrekenmerken. Bij bepaalde genres is wederhoor niet verplicht, zoals in de rubriek waar/niet waar, waarin een claim uit het nieuws wordt onderzocht. Ten derde wordt de verantwoordelijkheid bij een ander gelegd. Soms haalt de eindredactie een stuk weg in verband met de ruimte, waardoor een onevenwichtiger beeld ontstaat van het artikel.

Verweer tegen onduidelijk of verwarrend woordgebruik

Deze laatste grote categorie bevat 8 procent van het totale aantal klachten. Vooral de klachten over het gebruik van bepaalde termen zoals 'ombouwen', 'familiedrama' en het metaforisch gebruik van autisme deden de journalisten af als overdrijving: de term ombouwen is een algemeen gebruikte uitdrukking zonder negatieve lading, de term familiedrama is gebaseerd op informatie van de politie en een 'autistisch gebouw' moet ruim worden opgevat, 'zoals dat nu eenmaal werkt met taal'. Bovendien moeten journalisten hun informatie steeds bondig opschrijven, wat soms als consequentie kan hebben dat iets onbedoeld kwetsend overkomt. Maar niet alleen kan bondigheid kwetsuren veroorzaken, het kan ook zorgen voor klachten over onduidelijke definities. Zo merkten lezers op dat de krant etnische kwalificaties en termen als allochtoon op verschillende manieren gebruikt. De journalisten brengen ertegenin dat het verantwoord is verschillende begrippen te gebruiken voor een definitie, omdat ze elkaar grotendeels overlappen en het teveel ruimte kost om steeds de kleine verschillen uit te leggen. Zoals een journalist het zelf zegt: 'Het was schipperen tussen alles correct opschrijven en de leesbaarheid van het bericht'. Omdat journalisten bondig moeten schrijven, is er dus niet altijd ruimte voor nuance, waardoor sommige woorden of definities niet helemaal sluitend zijn.

Concluderend: de journalisten hebben steeds argumenten waarom ze hebben gehandeld zoals ze hebben gehandeld. Ze werken onder hoge tijdsdruk waardoor fouten en onzorgvuldigheden kunnen optreden, ze willen hun lezers prikkelen en verrassen waardoor ze een deel van de lezers soms tegen het hoofd stoten, ze geven uitleg over genrekenmerken die de lezer meer inzicht moet bieden in journalistieke keuzes (zoals het achterwege laten van wederhoor in een bepaalde rubriek) en ze leggen soms de verantwoordelijkheid bij een andere schakel in het productieproces, zoals de eindredactie. Zeer sporadisch krijgt de lezer volledig zijn gelijk van de journalisten. De journalisten maken dus gebruik van de 'strategic rituals' zoals beschreven in Tuchman (1972), Karlsson (2010) en Shapiro et al. (2013) om hun werkwijze te verantwoorden en verdedigen. Op die manier proberen ze kritiek van hun lezers in te dammen (zie ook paragraaf 2.2.2).

5.2.2 De verweren in relatie tot de algemene journalistieke rolopvatting

In hoofdstuk 2 is besproken wat de belangrijkste Nederlandse journalistieke rolopvattingen en normen zijn. Uit onderzoek van Deuze (2002a) en Van der Wurff & Schönbach (2011) rolden onderstaande theoretische modellen:

Journalistieke rolopvattingen van Nederlandse journalisten	Percentage 'belangrijk' tot 'erg belangrijk'	Percentage 'erg belangrijk' tot 'zeer belangrijk'
Het publiek voorzien van analyse en interpretatie	87*	44
Zo snel mogelijk het nieuws brengen	82	43
Zich als opponent van de overheid opstellen	81	37
Het publiek de ruimte geven hun visie te geven	73	29
Een zo groot mogelijk publiek bereiken	71	26
De regering controleren	69	25
Nieuwe trends signaleren	72	18

Bron: Deuze 2002a, p. 80-82.

*De cijfers zijn percentages op basis van een survey onder 773 Nederlandse journalisten.

Van der Wurff en Schönbach (2011) hebben op basis van interviews met journalisten een lijst met journalistieke normen opgesteld die volgens deze journalisten het belangrijkste worden gevonden.

Belang van journalistieke normen volgens Nederlandse journalisten	
Zorgvuldig de feiten checken	4.7*
Nieuwsberichten en reclame gescheiden houden	4.6
Volledige openbaarmaking van bronnen	4.5
Werken onder eigen naam en niet onder valse voorwendselen	4.4
Geen manipulatie van afbeeldingen of stellingen	4.4
Hoor en wederhoor	4.4
Begrijpelijkheid voor het publiek	4.2
Laten zien hoe het nieuwsbericht tot stand is gekomen	4.1
Feiten en opinie scheiden	4.1
Objectiviteit	3.9

Bron: Van der Wurff & Schönbach 2011, p. 412.

*Respondenten gaven hun mening op een schaal van 1 (totaal onbelangrijk) tot 5 (zeer belangrijk).

De meeste van bovenstaande rolopvattingen en normen komen niet aan bod in het onderzochte corpus, omdat daar geen klachten over waren. Zo waren er bijvoorbeeld geen klachten over de manier waarop de journalisten de regering controleren of dat ze te weinig nieuwe trends zouden signaleren. Daar hoefden de journalisten zich dus vanzelfsprekend niet tegen te verweren. Slechts enkele rolopvattingen en normen kwamen wel aan bod. Die werden ingezet om zich te verweren tegen de klachten. Maar opvallend is dat de meeste rolopvattingen en normen uit

bovenstaande modellen, juist tegenovergesteld voorkwamen. Journalisten zeggen bovenstaande zaken heel belangrijk te vinden, maar ze handelen soms tegenovergesteld.

Eerst worden hier kort de roloppvattingen besproken waarmee de journalisten zich tegen de klachten verweren. Dit zijn: zo snel mogelijk het nieuws brengen, hoor en wederhoor, begrijpelijkheid voor het publiek.

De journalisten verweerden zich bij de klachten over onzorgvuldige berichtgeving door te stellen dat ze concurrentie van het internet ervaren en dus zo snel mogelijk willen publiceren. Zo snel mogelijk het nieuws brengen wordt door journalisten gezien als een van de belangrijkste roloppvattingen. Zij stellen dus dat onzorgvuldigheden mede door die snelheid ontstaan. Doordat die snelheid van nieuws brengen als zeer belangrijk wordt ervaren, legitimeren ze daarmee eventuele fouten die ze maken.

De klachten over gebrek aan wederhoor kregen als verweer dat de journalisten - indien noodzakelijk - weldegelijk wederhoor hadden gepleegd. Alleen in bepaalde gevallen, zoals een rubriek waarbij wederhoor niet verplicht is - was er geen wederhoor te vinden. De journalisten vinden hoor en wederhoor dus net zo belangrijk als het publiek, maar kunnen het tevens beargumenteren als die niet aanwezig is.

Tot slot de norm begrijpelijkheid voor het publiek. Lezers klaagden soms over onduidelijke termen of definities die de krant hanteert. Journalisten verweerden zich door te stellen dat niet iedere nuance kan worden aangebracht in een artikel dat vaak kort en bondig moet worden geschreven. Om de begrijpelijkheid voor de lezer te vergroten, wordt er soms voor gekozen een iets simpeler uitleg van de situatie te geven.

Maar de journalisten van *de Volkskrant* hanteren ook weleens werkwijzen die ingaan tegen de journalistieke roloppvattingen.

Neem de journalistieke roloppvatting dat journalisten een zo groot mogelijk publiek willen bereiken. Uit sommige klachten bleek dat de krant daar niet altijd naar streeft. Zo werd er geklaagd over een nummer van *Volkskrant Magazine*, dat volledig in het teken stond van rapformatie *De Jeugd van Tegenwoordig*. Dit exemplaar verdween volgens sommige lezers direct in de vuilnisbak. Ook waren er klachten over stukken die personen aan het woord lieten met afwijkend en dubieus gedachtegoed. De krant verweerde zich door te stellen dat zij af en toe moeten kunnen experimenteren en de lezer willen prikkelen. En dat ook andere verhalen dan de gebruikelijke moeten worden verteld, omdat de lezer anders informatie wordt onthouden. Hier gold dus niet de roloppvatting om altijd een zo groot mogelijk publiek te bereiken.

Vaker dan de journalistieke roloppvattingen zijn de normen niet nageleefd. *Nota bene* de drie normen die als belangrijkste worden ervaren door journalisten, worden niet altijd nageleefd door de *Volkskrant*redactie.

Zo zeggen Nederlandse journalisten het het belangrijkste te vinden om zorgvuldig de feiten te checken. Daar zijn bij *de Volkskrant* juist meerdere klachten over binnengekomen. Journalisten checkten bijvoorbeeld niet altijd hun bronnen, of namen geruchten aan zonder expliciet te vermelden dat het om een gerucht ging.

Ook het niet duidelijk gescheiden houden van nieuwsberichten (of andere journalistieke content) en reclame was reden tot klagen. Columnist Martin leek in zijn tijd als columnist aan sluikreclame te hebben gedaan, en reisverslagen werden gesponsord zonder dat dit duidelijk werd verantwoord.

Tot slot wordt de norm om bronnen volledig openbaar te maken zeer belangrijk gevonden. De Volkskrantredactie voldoet ook daar niet altijd aan. Journalisten bleken niet altijd de bron van een citaat te vermelden, bronnen te anonimiseren of opiniestukken af te drukken zonder naamsvermelding. De journalisten gaven hiervoor argumenten, zoals bronbescherming en door het belang van een goed verhaal te stellen boven openbaarmaking van de bron.

Concluderend: sommige rolopvattingen en normen die de Nederlandse journalist zeer belangrijk vindt, worden niet stelselmatig nageleefd door de journalisten van *de Volkskrant*. Het is een logisch gevolg dat hierover lezersklachten verschijnen, aangezien het Nederlandse publiek min of meer dezelfde rolopvattingen en normen heeft over hoe journalistiek zou moeten zijn als Nederlandse journalisten. De journalisten van *de Volkskrant* leven dus niet al die rolopvattingen en normen na. Desondanks weet de redactie zich vrijwel altijd te verweren, bijvoorbeeld door gebruik te maken van de eerdergenoemde 'strategic rituals' (bijv. Tuchman 1972; Karlsson 2010; Shapiro et al. 2013).

5.3 De oordelen van de ombudsvrouw en haar rol bij *de Volkskrant*

In deze paragraaf worden de manieren waarop de ombudsvrouw de typen klachten beoordeelt nog eens samengevat (5.3.1) en wordt aangegeven bij welke typen klachten ze de krant verdedigt en bij welke typen ze de klachten rechtvaardigt. Vervolgens wordt in paragraaf 5.3.2 de manier waarop de ombudsvrouw oordeelt afgezet tegen de behandelde theorie die stelt dat ombudsmannen van kranten te weinig kritisch zijn.

5.3.1 Conclusies over hoe de ombudsvrouw de typen klachten beoordeelt

Zoals uit hoofdstuk 4 bleek, is de ombudsvrouw er niet voor niets. Terwijl vrijwel alle klachten door de journalisten worden gepareerd, tenietgedaan of afgezwakt, blijkt de ombudsvrouw meestal een heel andere houding te hebben: een tamelijk kritische. Journalisten geven hun fouten zelden volmondig toe, terwijl de ombudsvrouw laat zien dat veel klachten weldegelijk gerechtvaardigd zijn.

Net als in de vorige paragraaf, zullen ook nu weer alleen de oordelen worden samengevat van de vier meest dominante typen klachten. Vervolgens zal van alle typen klachten worden bekeken welke door de ombudsvrouw worden verdedigd, en welke worden aangevallen. Zo kan in beeld worden gebracht welke journalistieke normen en rolopvattingen de ombudsvrouw als onafhankelijke instantie heeft.

Oordeel over ongepastheid

Waar de journalisten de klachten over ongepastheid over het algemeen overdreven en ongegrond vinden, is de ombudsvrouw een stuk kritischer. Zij erkent zowel de klachten over privacyschending als over sensatie en opruiing, en ook die over ongepaste koppen, beledigende inhoud en seksisme. Zodra lezers koppen of redactionele inhoud als beledigend of seksistisch ervaren, vindt de ombudsvrouw ze niet geslaagd. Ze wijst de redactie erop dat zij voorzichtig moet omspringen met omschrijvingen die de lezer als beledigend of kwetsend kunnen ervaren. Daarbij maakt ze nadrukkelijk een uitzondering voor columnisten, die een vergaande vrijheid genieten en soms juist als doel hebben de lezer te prikkelen en ontregelen.

Klachten over redactionele keuzes voor bepaalde onderwerpen of invalshoeken erkent ze meestal niet. De redactie mag keuzes maken die tegen de verwachtingen van (een deel van)

de lezers ingaan, ook weer met het doel te prikkelen en ontregelen. De redactie moet af en toe kunnen experimenteren om zichzelf en de lezer te verrassen.

Oordeel over onzorgvuldige berichtgeving

De ombudsvrouw is zeer kritisch op journalisten die niet zorgvuldig berichten. Er zijn relatief veel klachten gevonden over onzorgvuldigheid van de journalist, en veruit de meeste hiervan onderkent ze (slechts van een paar klachten trekt ze de conclusie dat die ongegrond zijn na de werkwijze van de journalist te hebben ingezien).

Ze geeft de redactie een aantal verbeterpunten. Ten eerste stelt ze naar aanleiding van incidenten met stagiairs dat hun werk beter gecontroleerd moet worden voor publicatie.

Ten tweede vindt ze dat bij sommige rubrieken waarbij inhoudelijke factchecks niet vanzelfsprekend zijn (zoals het opiniestuk), duidelijker moet worden afgewogen of dit inderdaad achterwege kan blijven.

Ten derde adviseert ze stukken met ingewikkelde statistische gegevens voortaan voor publicatie te laten controleren door een onafhankelijk deskundige, zoals nu al gebeurt met wetenschapsnieuws.

Ten vierde vindt ze dat onderzoeksverhalen die veel inschattingsvermogen van bronnen door de journalist vereisen voortaan door twee redacteuren moeten worden geschreven, om tunnelvisie te voorkomen.

Verder is de ombudsvrouw zeer kritisch op de journalisten die niet zorgvuldig genoeg omgaan met bronnen. Ze wil dat de krant geen anonieme bronnen opvoert als daarbij geen reden voor anonimiteit wordt opgegeven. Ook de eindredactie moet erop letten dat ten gunste van de bondigheid geen passages worden verwijderd waarin reden van anonimiteit is opgegeven.

Voorst stelt ze een nieuw systeem voor: lezers te laten participeren in het voorkomen van fouten, door hen artikelen te laten nakijken.

Oordeel over gebrek aan wederhoor

Dat aan hoor en wederhoor in de journalistiek zeer veel waarde wordt gehecht, blijkt niet alleen uit het feit dat relatief veel klachten hierover gingen, maar ook uit de oordelen van de ombudsvrouw. In vrijwel alle gevallen oordeelt de ombudsvrouw dat de journalist duidelijker en zichtbaarder wederhoor had moeten plegen.

Het argument van sommige journalisten dat bij bepaalde genres niet noodzakelijk wederhoor hoeft te worden gepleegd, trekt ze in twijfel. Ze stelt dat het niet zozeer aan het genre ligt, maar dat per situatie moet worden afgewogen of een weerwoord wel of niet op z'n plaats is. Voorts vindt de ombudsvrouw onmiddellijkheid ondergeschikt aan nauwkeurigheid. Liever geen primeur maar wel een evenwichtig verhaal dan als eerst publiceren met een ongebalanceerd stuk.

Tot slot stelt ze de redactie voor om voortaan geen gebruik meer te maken van de zin 'Persoon X was niet bereikbaar voor commentaar'. Ze vindt dat de journalist de lezer inzicht moet bieden in de pogingen die hij heeft gedaan om een bepaalde persoon tevergeefs te spreken te krijgen. Vervolgens moeten andere bronnen worden aangewend om een wederhoor af te dwingen. Voor de lezer moet glashelder zijn dat de journalist zijn uiterste best heeft gedaan om voldoende tegengeluid te bieden.

Oordeel over onduidelijk of verwarrend woordgebruik

Ook hier is de ombudsvrouw kritisch op de krant. Ze noemt de definiëring van termen als vluchtelingen, migranten, asielzoekers en illegalen een 'warboel' en vindt dat de krant het woord allochtoon moet afschaffen. Ook pleit ze ervoor alleen de etniciteit van een persoon te noemen als dit de berichtgeving ten goede komt, en wel volgens het principe van de streepjes-Nederlander (Marokkaans-Nederlands enz.).

Ook klachten over het gebruik van bepaalde termen die de zaak te impliciet laten, zoals 'familiedrama' in plaats van 'gezinsdoding', krijgen bijval van de ombudsvrouw. Maar ze reageert gematigder op klachten over termen die kwetsend overkomen, zoals 'ombouwen' en het metaforisch gebruik van ziekten (zoals een 'autistisch gebouw'). Ze vindt dat de redactie voorzichtig moet zijn met dit soort beschrijvingen, maar zegt wel dat de redactie vrij moet zijn om creatief te zijn met taal.

Zoals uit voorgaande blijkt, ondersteunt de ombudsvrouw van *de Volkskrant* de lezersklachten dus behoorlijk als het gaat om ongepaste, onzorgvuldige of eenzijdige berichtgeving of om verwarrend en onduidelijk woordgebruik. In veruit de meeste gevallen rechtvaardigt ze de klacht en geeft ze de redactie adviezen ter verbetering, stelt ze een andere werkwijze voor of spreekt ze de redactie aan op haar gedrag.

Daarbij moet worden opgemerkt dat de vijf overige hoofdtypen klachten, die samen 24 procent beslaan van het geheel, een ander beeld laten zien. Zo stelt de ombudsvrouw de journalisten in het gelijk als er wordt geklaagd over onderbelichting van een bepaald onderwerp, de indeling of opmaak van de krant, het ontbreken van stellingname door de krant en overmatig negatieve berichtgeving (zie paragraaf 4.3).

Daaruit kan het volgende worden geconcludeerd: de journalistieke rolpercepties waar het meest over wordt geklaagd, krijgen eerder bijval van de ombudsvrouw dan de rolpercepties waar minder klachten over zijn. Hoe meer de krant iets doet wat tegen de verwachtingen van de lezers ingaat, hoe sterker de lezers er zich dus over zullen opwinden. Die verwachtingen worden door de ombudsvrouw gerechtvaardigd door de lezer met haar klacht in het gelijk te stellen.

5.3.2 De rol van de ombudsvrouw bij de Volkskrant

Zoals uit hoofdstuk 2 naar voren kwam, krijgt de ombudsman bij dagbladen in de wetenschappelijke theorie weinig positieve kwalificaties. Waar Ettema en Glasser (1987) stellen dat de ombudsman van de krant te weinig kritisch is, en Meyers (2000) concludeert dat de ombudsman het journalistieke ethos te sterk heeft geïncorporeerd om onafhankelijk en objectief de journalistieke werkwijze te kunnen beoordelen, concluderen Nemeth en Sanders (1999) dat de ombudsman te weinig verantwoording aflegt aan het publiek. Deze twee laatste onderzoekers concludeerden dit op basis van een kwalitatieve inhoudsanalyse van de columns van 22 ombudsmannen van Amerikaanse dagbladen. Zelden troffen de onderzoekers een paragraaf aan waarin de ombudsman kritisch was op de producenten of verantwoording aflegde aan de lezer (1999, p. 33-4). Bovendien stellen ze dat veel ombudsmannen via hun column zelden met de lezer in discussie gaan. Ze geven de lezer wel de ruimte om zijn beklag te doen, maar vervolgens geeft de ombudsman daar een uitleg van vanuit het gezichtspunt van de krant (1999, p. 35). De ombudsman stelt zich in zijn of haar columns dus eerder defensief op dan dat hij opkomt voor de lezer en de redactie ter verantwoording roept.

Op basis van de kwalitatieve analyse die voor deze scriptie is uitgevoerd, kan worden gesteld dat deze kwalificaties niet gelden voor de ombudsvrouw van *de Volkskrant*. Zij heeft juist veel kritiek op de producenten en legt geregeld verantwoording af aan de lezer. De vier meest dominante typen klachten, die 76 procent beslaan van het totale aantal onderzochte klachten, kunnen grotendeels op bijval rekenen van de ombudsvrouw.

Volgens Ettema en Glasser (1987) neemt de ombudsman in principe altijd twee rollen tegelijk aan: die van de 'ombudsman-as-critic' en de 'ombudsman-as-public-relations-practitioner'. In de eerste rol is hij kritisch op de krant en roept hij de redactie ter verantwoording voor de lezer, in de tweede rol is hij slechts gematigd kritisch en vooral een spil tussen lezer en journalist die uitleg en interpretatie geeft van journalistieke werkwijze. In de columns van de ombudsvrouw van *de Volkskrant* komen ook beide rollen voor, maar de rol van 'ombudsman-as-critic' is veel dominanter dan de 'ombudsman-as-public-relations-practitioner'.

5.4 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

De typen klachten die zijn gedestilleerd uit de columns van de ombudsvrouw, de manieren waarop de journalisten zich ertegen verweren en de manieren waarop de ombudsvrouw hen beoordeelt, zeggen logischerwijs uitsluitend iets over *de Volkskrant*. De resultaten kunnen dus niet worden gegeneraliseerd naar alle kranten, laat staan de gehele Nederlandse journalistiek. Wel kan vervolgonderzoek naar de columns van de ombudsmannen van *NRC Handelsblad* en *Trouw* uitwijzen of daar soortgelijke uitkomsten uitrollen of juist andere. Wellicht dat Nederlandse kwaliteitskranten veel kritischer ombudsmannen in dienst hebben dan de Amerikaanse dagbladen die zijn onderzocht. Dat zou iets kunnen zeggen over de mate waarin Nederlandse kranten kritisch op zichzelf durven zijn.

Een ander interessant punt van vervolgonderzoek is het volgende: uit de resultaten blijkt dat *de Volkskrant* niet alleen een ombudsvrouw lijkt te hebben om daarmee transparantie te creëren en het vertrouwen van de lezer te wekken, maar haar juist ook alle ruimte geeft om de redactie scherp te houden, kritisch te benaderen en adviezen te geven. Wat hier niet is onderzocht, is of de redactie vervolgens daadwerkelijk haar werkwijze aanpast op basis van die kritiek en adviezen. Deze vraag biedt gelegenheid voor vervolgonderzoek.

Tot slot is er nog kwantitatief vervolgonderzoek mogelijk. In deze scriptie zijn door middel van een kwalitatieve inhoudsanalyse typologieën van klachten ontdekt en is beschreven op welke manieren de journalisten en de ombudsvrouw deze benaderen. Vervolgens kan kwantitatief onderzoek blootleggen in hoeverre de typen klachten die hier zijn ontdekt, dezelfde zijn als bijvoorbeeld een decennium geleden. Waren destijds dezelfde typen klachten dominant of zijn de resultaten significant verschillend? En hoe verhouden de typen klachten zich tot die bij andere dagbladen? Op basis daarvan wordt beter zichtbaar of er veranderingen zijn opgetreden in het publieke verwachtingspatroon van journalistiek en in hoeverre die verwachtingen verschillen tussen de media onderling.

Literatuur

- Bouman, Z. (2005). *Liquid Life*. Cambridge: Polity Press.
- Brandenburg-van de Ven, T. (2015). Ombudsman bij *Trouw*. www.villamedia.nl, 3 september 2015.
- Carlson, M. (2014). Gone, But Not Forgotten. Memories of journalistic deviance as metajournalistic discourse. In: *Journalism Studies*, 15(1), p. 33-47.
- Cline, A.R. (2008). Ethics and Ethos: Writing an Effective Newspaper Ombudsman Position. In: *Journal of Mass Media Ethics*, 23(2), 79-89.
- Deuze, M. (2001). Online Journalism: Modelling the first News Media on the World Wide Web. In: *First Monday. Peer-reviewed Journal on the Internet*. 6(10).
- Deuze, M. (2002a). *Journalists in the Netherlands: An analysis of the people, the issues and the (inter-) national environment*. Amsterdam: Aksant Academic Publishers.
- Deuze, M. (2002b). National News Cultures: A Comparison of Dutch, German, British, Australian, and U.S. Journalists. In: *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 79(1), 134-149.
- Deuze, M. (2008). The Changing Context of News Work: Liquid Journalism and Monitorial Citizenship. In: *International Journal of Communication*, 2, 848-865.
- Deuze, M. (2011). Media Life. In: *Media, Culture & Society*, 33(1), 137-148.
- Donsbach, W. (2008). Journalists' Role Perception. In: Wolfgang Donsbach (ed.) *International Encyclopedia of Journalism*, 6, 2605-2610. Oxford: Blackwell.
- Donsbach, W., & T.E. Patterson (2004). Political news journalists: Partisanship, professionalism, and political roles in five countries. In: *Comparing political communication: Theories, cases, and challenges*. Cambridge: Cambridge University Press, 251-270.
- Ettema, J.S. & Theodore L. Glasser (1987). Public Accountability or Public Relations? Newspaper Ombudsman Define Their Role. In: *Journalism Quarterly*, 64(1), 3-12.
- Fengler, S. (2003). Holding the News Media Accountable: A Study of Media Reporters and Media Critics in the United States. In: *Journalism & Mass Communication Quarterly*, (80)4, 818-832.
- Haas, T. (2006). Mainstream News Media Self-Criticism: A Proposal for Future Research. In: *Critical Studies in Media Communication*, 23(4), p. 350-355.
- Hanitzsch, T. et al. (2011). Mapping Journalism Cultures Across Nations. A Comparative Study of 18 Countries. In: *Journalism Studies*, 12(3), 273-293.

- Hanitzsch, T. (2011). Populist disseminators, detached watchdogs, critical change agents and opportunist facilitators: Professional milieus, the journalistic field and autonomy in 18 countries. In: *the International Communication Gazette*, 73(6), 477-494.
- Heider, D. et al. (2005). What the Public Expects of Local News: Views on Public and Traditional Journalism. In: *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 82(4), 952-967.
- Karlsson, M. (2010). Rituals of transparency. In: *Journalism Studies*, 11(4), 535-545.
- Köcher, R. (1986). Bloodhounds or missionaries: Role definitions of German and British journalists. *European Journal of Communication*, 1(1), 43-64.
- Koetsenruijter, W. & Tom Van Hout (2014). *Methoden voor journalism studies*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Kohut, A. (2001). Public Support for the Watchdog is Fading. In: *Columbia Journalism Review*, 40(1), 52.
- Lewis, S.C. (2012). The tension between professional control and open participation. In: *Information, Communication & Society*, 15(6), 836-866.
- Loosen, W. & Jan-Hinrik Schmidt (2012). (Re-)Discovering the Audience. The relationship between journalism and audience in networked digital media. In: *Information, Communication & Society*, 15(6), 867-887.
- Meyen, M. & Claudia Riesmeyer (2012). Service Providers, Sentinels, and Traders. Journalists' role perceptions in the early twenty-first century. In: *Journalism Studies*, 13(3), 386-401.
- Meyers, C. (2000). Creating an Effective Newspaper Ombudsman Position. In: *Journal of Mass Media Ethics*, 15(4), 248-256.
- Nemeth, N. & Craig Sanders (1999). Ombudsmen's Interactions with Public through Columns. In: *Newspaper Research Journal*, 20(1), 29-42.
- O'Sullivan, J. & Ari Heinonen (2008). Old values, new media. Journalism role perceptions in a changing world. In: *Journalism Practice*, 2(3), 357-371.
- Patterson, T.E. (1995). *The American democracy*. New York: McGraw-Hill.
- Poindexter, P.M. et al. (2006). Watchdog or Good Neighbor? The Public's Expectations of Local News. In: *Press/Politics*, 11(1), 77-88.
- Robinson, S. (2007). "Someone's gotta be in control here". The institutionalization of online news and the creation of a shared journalistic authority. In: *Journalism Practice*, 1(3), 305-321.
- Robinson, S. (2010). Traditionalists vs. convergers: textual privilege, boundary work, and the journalist-audience relationship in the commenting policies of online news sites. In: *Convergence*, 16(1), 125-143.

- Shapiro, I. et al. (2013). Verification as a Strategic Ritual. In: *Journalism Practice*, 7(6), 657-673.
- Skovsgaard, M. Erik Albaek et al. (2012). A reality check: How journalists' role perceptions impact their implementation of the objectivity norm. In: *Journalism*, 14(1), 1-21.
- Tuchman, G. (1972). Objectivity as Strategic Ritual: An Examination of Newman's Notions of Objectivity. In: *American Journal of Sociology*, 77(4), 660-679.
- Van Dalen, A. & Mark Deuze (2006). Readers' Advocates or Newspapers' Ambassadors? Newspaper Ombudsmen in the Netherlands. In: *European Journal of Communication*, 21(4), 457-475.
- Wurff, R. van der & Klaus Schönbach (2011). Between profession and audience. Codes of conduct and transparency as quality instruments for off- and online journalism. In: *Journalism Studies*, 12(4), 407-422.
- Wurff, R. van der & Klaus Schönbach (2012). Publieke verwachtingen van journalistieke accountability. Hoe denken Nederlanders over de verantwoordelijkheid van de journalistiek? In: *Amsterdam School of Communication Research*. 1-68.
- Wurff, R. van der & Klaus Schönbach (2013). Audience Expectations of Media Accountability in the Netherlands. In: *Journalism Studies*, 15(2), 121-137.
- Wurff, R. van der & Klaus Schönbach (2014). Civic and Citizen Demands of News Media and Journalists: What Does the Audience Expect from Good Journalism? In: *Journalism & Mass Communication Quarterly*. 1-19.

Bijlagen

Bijlage I. Corpus geanalyseerde columns van de ombudsvrouw

Ex-man en broer ontkennen misbruik

BYLINE: DE **OMBUDSVROUW** BEHANDELT VRAGEN, KLACHTEN EN OPMERKINGEN OVER DE INHOUD VAN REDACTIONELE PAGINA'S EN JOURNALISTIEKE AANPAK.

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 19 DECEMBER 2015

Een persoonlijke rubriek is per definitie eenzijdig. Mag een ex worden beticht van een misdrijf zonder bewijs?

Een beklemmend gevoel maakte zich van de ex-man meester toen hij de rubriek 'Lust & Liefde' in het Volkskrant Magazine van 5 september begon te lezen. Na het intro 'De man van Anneke (73) leidde drie levens, vol bedrog en misbruik', wist hij het zeker. 'Ze heeft weer toegeslagen.'

'Anneke', de geïnterviewde, probeert al dertig jaar 'podia te vinden voor haar aanklachten, onzinverhalen en wraakoefeningen', zegt de ex-man, die zich eerst bij de auteur van de rubriek en later bij ondergetekende meldde. In het interview vertelt ze dat ze na haar scheiding - haar man bleek homoseksueel - ontdekte dat hij een minderjarige jongen had misbruikt. Maar niemand wilde naar haar luisteren, ook niet toen er 'meerdere gevallen bekend' waren, 'onder wie mijn twee jongere broers'.

Anneke mocht het allemaal vertellen, zonder bewijs, een kritische kanttekening of vorm van wederhoor. Geheel in lijn met de vorm van deze persoonlijke rubriek: gecomponeerd als monoloog vertelt iemand over de liefde, in al haar pracht en lelijkheid. De auteur heeft al jaren succes met deze formule in het magazine. De hoofdpersoon vertelt zijn of haar waarheid. Die is per definitie eenzijdig. Daarom wordt de geïnterviewde ook geanonimiseerd, evenals andere personages.

Daar wringt volgens de ex-man de schoen. Hij wordt 'directeur van een basisschool' genoemd en er komen jaartallen in voor die kloppen. Anneke is bovendien geen gefingeerde naam, want vroeger heette ze zo (tegenwoordig heeft ze een andere roepnaam). Voorts heeft zij een grote groep mensen deelgenoot gemaakt van haar aantijgingen, zegt hij. Na de publicatie werd hij er door verschillende mensen op aangesproken.

Die ervaring deelt de jongste broer van Anneke. Los van zijn ex-zwager - met wie hij geen contact onderhoudt - beklagde hij zich eveneens over het interview bij de redactie. 'Ik voel me door mijn zuster en door de Volkskrant in mijn privacy aangetast. Ongewild word ik medeplichtig aan het beschuldigen van mijn ex-zwager, de vader van mijn twee neven.' Daar komt bij, licht hij telefonisch toe, dat hij niet te boek wil staan als slachtoffer van misbruik. Ten tijde van hun huwelijk was hij kind en later puber. 'Ik had een blind vertrouwen in mijn zwager. Hij had genoeg mogelijkheden om mij te misbruiken maar heeft dat nooit gedaan.' Dat heeft hij zijn zus keer op keer duidelijk gemaakt, maar zij wil het niet horen. 'Ze is obsessief.' Het steekt des te meer dat zij ook hun overleden broer hierin meesleept.

Zowel de ex-man als de jongere broer voelen zich ongemakkelijk bij het open en bloot aanklaarten van Annekes situatie. Het is pijnlijk voor de familie en ze zijn bang dat haar gedrag escaleert. Maar ze willen ook dat ze ophoudt. Zij weigert volgens hen te luisteren, aanvaardt geen hulp. Haar 'wanen en verdachtmakingen' hebben diepe sporen achtergelaten, vertellen ze onafhankelijk van elkaar. Haar zonen hebben het contact met

haar verbroken. Anneke ziet hen en de kleinkinderen niet - haar ex-man wel.

De journaliste of de redactie had zijn zus tegen zichzelf in bescherming moeten nemen, vindt de jongere broer. Bijna drie jaar geleden heeft hij de redactie per mail gewaarschuwd, nadat zijn zus had gereageerd in de magazinerubriek 'Wat zou u doen?'. Daarin verwees ze ook al naar het misbruik van haar ex, eveneens geanonimiseerd maar herkenbaar voor ingewijden.

Na een zoekslag in de mailbox van 'Wat zou u doen?' verschijnt inderdaad de waarschuwing van de broer en een twintigtal mailtjes van Anneke onder haar echte naam. In meerdere reacties refereert ze aan het misbruik van haar ex (ze stond overigens ook vier maal als briefschrijfster in de krant met opvallende bijdragen over pedofilie of misbruik). De waarschuwing heeft de mailbox nooit verlaten. Idealiter was die doorgestuurd naar de chef of de ombudspersoon, en was ergens een alarmbelletje afgegaan.

De auteur van Lust & Liefde had iets van Annekes 'obsessie' kunnen ontwaren als zij op haar werkelijke naam in het krantenarchief had gezocht of haar had gegoogeld. Dat is niet hoe ze te werk gaat. Kandidaten melden zich per mail en dan maakt de journaliste zonder aanzien des persoons een afspraak. 'Iedereen heeft een mooi verhaal.'

Gedurende het anderhalf uur durende gesprek met Anneke kreeg ze niet het idee dat zij een stoornis had of haar gebruikte om haar ex-man te grazen te nemen. 'Het is in de eerste plaats het verhaal van een vrouw die er na jaren achterkomt dat haar man homoseksueel is', zegt ze. Na tweederde vertelt ze over het misbruik. 'Zij is verdrietig omdat ze is ontkend tijdens dat huwelijk door die twee dubbellevens die hij leidde. Dat, en niet de dubbellevens zelf, is haar grief. Een subtiel, maar belangrijk verschil.'

Ze heeft doorgevraagd op details, maar geen onderzoek verricht naar de beschuldigingen. Ze dacht dat iedereen voldoende was geanonimiseerd (ze wist niet dat Anneke haar oude naam gebruikte). Formeel gezien is de privacy ook niet geschonden. 'Van juridisch relevante herkenning is alleen sprake in het geval dat de publicatie voor herkenning zorgt bij het algemene publiek, bij mensen die de betrokkenen nog niet kennen', concludeerde de rechtbank Oost-Brabant onlangs nog in een soortgelijke zaak.

Ook hier ging het om een persoonlijk, eenzijdig verhaal in een glossy. 'Het is vaste rechtspraak dat voor dit soort publicaties een veel mindere mate van zorgvuldigheid wordt vereist dan wanneer het gaat om gegevens die als feiten worden gepresenteerd.' Het tijdschrift had niet onrechtmatig gehandeld, oordeelde de rechtbank. Wezenlijk verschil was wel dat deze ex niet werd beschuldigd van strafbare feiten.

De auteur vindt dat 'je overal over moet kunnen schrijven'. Dat onderschrijf ik hartstochtelijk. Uiteraard is het persoonlijke verhaal van een vrouw wier ex-man kinderen heeft misbruikt geschikt voor de rubriek. Maar dan moet dat misbruik wel een feitelijke grondslag hebben. Het gaat hier niet om een grimmig detail in een buitenechtelijke affaire, maar om een ernstig misdrijf. Valse aangiftes in zedenzaken of verdachtmakingen uit rancune zijn een bekend fenomeen. Is de ex-man veroordeeld? Is er ooit aangifte tegen hem gedaan? Waarom wordt zij niet geloofd? Een kritische benadering is bij beschuldigingen van strafbare feiten ook in persoonlijke verhalen een journalistieke verplichting.

De ex-man en zijn zoons overwegen voor de tweede keer juridische stappen tegen Anneke wegens laster en smaad, zij het met tegenzin. De afgelopen vier jaar waren betrekkelijk rustig, vertelt de ex-man, maar nu lijkt ze aangemoedigd. Na de publicatie stuurde Anneke een handgeschreven briefje rond. 'Eindelijk erkenning en gerechtigheid!' Telefonisch laat ze weten nog voor 'honderd procent' achter haar verhaal te staan. 'Ik had graag met mijn eigen naam in het artikel gestaan.'

Stuk over Blijf Groep zonder vrouwen

BYLINE: ANNIEKE KRANENBERG

Ombudsvrouw 12 december 2015

Een journalist is activist noch volksvertegenwoordiger, maar de verwachtingen zijn soms hooggespannen.

Het komt niet vaak voor dat verschillende kampen uit een verhaal de Volkskrant een bepaalde vorm van nalatigheid verwijten. Dat is wel het geval bij het artikel 'Vrouwen ontvluchten opvanghuis' over misstanden bij Blijf Groep in Heemskerk, oftewel een blijf-van-mijn-lijfhuis waar mishandelde vrouwen verblijven. Er was sprake van prostitutie en slechte hygiëne, vrouwen voelden zich er onveilig en onder druk gezet. Het artikel verscheen reeds 9 september in de krant, maar de naweën zijn nog lang niet uitgewerkt.

Vorige week kreeg de betrokken journaliste een tik op de vingers in een rapport over de opvang in Heemskerk. Waarom had zij tijdens haar onderzoek niet eerder alarm geslagen? De verantwoordelijk wethouder in Haarlem nam die kritiek over, zij het impliciet. Hij stelde tevens vast dat de 'vermeende misstanden' in het rapport worden 'weerlegd, danwel genuanceerd'.

Een recente klacht van de oprichtster van Femmes for Freedom (FFF), die zich inzet voor de vrouwen die Blijf Groep in Heemskerk 'ontvluchtten', is van een heel andere orde. Haar verwijt treft niet de journaliste, maar de hoofdredactie. Die zou de situatie van de vrouwen hebben verslechterd door bepaalde informatie uit de krant te houden.

Het stuk van 9 september was namelijk een fors afgeslankte bewerking van eerdere versies waarin huidige en oud-bewoners - vier on the record en drie anoniem - uitgebreid werden opgevoerd. Gedurende drie maanden had de verslaggeefster het vertrouwen met de bronnen weten op te bouwen. Ze kon de locatie niet bezoeken, maar een klokkenluidster leverde onder andere geluidopnames van gesprekken met maatschappelijk werkers. Daarnaast onderhield de journaliste contact met FFF, die de instelling wel bezocht om voedselpakketten en luiers te brengen. Later kwamen daar raadsleden en een Kamerlid bij.

Het onderzoek was nog niet klaar toen het journalistieke proces in een stroomversnelling raakte, omdat een aantal bewoners hals over kop was vertrokken. De journaliste wilde snel publiceren, ze vreesde dat andere media ermee aan de haal zouden gaan. Bovendien rekenden de vrouwen op het stuk. Het moedigde hen aan om door te gaan, vertelt de FFF-oprichtster.

De journaliste dacht dat ze sterk materiaal had, maar kwam dat op anderen ook zo over? Ze schreef een verhaal vanuit het perspectief van de vrouwen, om te bezien of het de geloofwaardigheidstoets kon doorstaan. Op dat moment had een leidinggevende op de rem moeten trappen en de vraag moeten stellen: waarom gebeuren die misstanden, waar staat dit verhaal voor?

Het onaffe onderzoek was het vertrekpunt voor vragen aan Blijf Groep, waardoor de zaken meteen op de spits werden gedreven. Het wederhoor ontaarde in langdurig getouwtrek, waarbij Blijf Groep een advocaat inschakelde, juridische stappen overwoog, veel ontkende (intimidaties, dreigen met het afpakken van kinderen), maar ook een aantal zaken erkende en meteen liet onderzoeken (er waren gevallen van prostitutie bekend en de GGD concludeerde dat de hygiëne niet alarmerend, maar wel ondermaats was).

De instelling overlegde eveneens een handgeschreven briefje van een teruggekeerde vrouw, die haar medewerking aan de publicatie introk. Ze had de klokkenluidster willen helpen, maar zag nu in dat dit fout was. De oprichtster van FFF en de klokkenluidster zagen hierin een voorbeeld van intimidatie, Blijf Groep verklaarde dat het vrijwillig was. De journaliste kon geen contact meer met haar krijgen, de hoofdredactie kon onmogelijk vaststellen hoe het werkelijk zat. Dat gold voor meer aantijgingen.

Het verhaal werd meermaals uitgesteld en herschreven door verschillende leidinggevendenden. Het uiteindelijke verhaal stond tien dagen later dan gepland in de krant en was ontdaan van de persoonlijke verhalen. De journaliste wilde er haar naam niet meer aan verbinden.

De FFF-oprichtster beticht de hoofdredacteur van 'journalistieke lafheid'. Ze vermoedt dat hij is bezweken onder juridische druk. Ik heb daarvoor geen aanknopingspunten kunnen vinden in de mailcorrespondentie tussen de hoofdredactie en de advocaat van Blijf Groep. Ervaringen met eerdere onderzoeksverhalen spreken dit ook tegen. De redactie heeft voor hetere vuren gestaan en moeten opboksen tegen veel machtiger opponenten en hun advocaten.

'Als er sprake is van een knalharde misstand die de autoriteiten proberen te verdoezelen, gaan we volop in de aanval', zegt de hoofdredacteur. 'Dit was een etterende situatie, waarbij de beschuldigingen en ontkenningen niet precies te wege waren door de redactie, maar wel duiden op ernstige spanningen.'

De FFF-oprichtster neemt het de redactie ook kwalijk dat de klachten van de vrouwen nu niet meer serieus worden genomen door andere partijen, die verwijzen naar het niet publiceren van bepaalde aantijgingen: de krant vond het toch ook niet geloofwaardig? Voor de redactie kan dit geen argument zijn wel of niet te publiceren, zij moet haar eigen afweging maken. Wel lijkt mij zo'n reactie, verwijzend naar het niet publiceren van de krant, onverstandig. Het feit dat de redactie beschuldigingen niet overtuigend kan brengen, betekent niet dat ze deze ongeloofwaardig vindt. Dat is iets anders.

Het verwijt dat de journaliste de instanties of de gemeente had moeten waarschuwen (ze wordt in een adem met de raadsleden genoemd), snijdt geen hout. Journalisten moeten hun bronnen beschermen. Hier gaat het bovendien om kwetsbare vrouwen, die afhankelijk zijn van de instelling die hen - zo luidt het verwijt - niet wil horen en monddood wil maken. Los van de vraag wie er gelijk heeft, verkeren zij hoe dan ook in een underdogpositie.

Een journalist is activist noch volksvertegenwoordiger. Die grenzen heeft de redactie weten te bewaken, maar het uiteindelijke verhaal was niet goed. De vrouwen kwamen er nu wel heel bekaaid af en de verbreding - waar staat het voor? - bleef onderbelicht.

Er zijn een paar lessen te trekken: zet twee verslaggevers op complexe onderzoeksverhalen. Samen kun je de betrouwbaarheid van bronnen beter inschatten, het verkleint de kans op een tunnelvisie. Daarnaast moet de leiding een rustmoment inbouwen: wat is de invalshoek?

Het rapport geeft geen uitsluitsel over het Volkskrant-onderzoek (dat was ook niet de opdracht). De onderzoekster heeft niet alle bronnen gesproken en had geen beschikking over de geluidopnames. Wel geeft het rapport de broodnodige context aan de verwijten van de vrouwen, die deel uitmaken van een diverse populatie wat betreft afkomst, taal en slachtofferschap. In Heemskerk worden vrouwen geacht zelfredzaam te zijn. Voor sommige vrouwen pakt dit goed uit, maar lang niet iedereen is daartoe uitgerust en niet alle maatschappelijk werkers weten dit goed te begeleiden.

Waarom viel deze president van de foto?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 5 december 2015

Het kader van de fotograaf was vroeger heilig. Nu wordt gemakkelijker een reepje van de foto gesneden.

Het speldje op zijn revers was nog half te zien. Verder ontbrak elk spoor van de Roemeense president Iohannes op het groepsportret van EU-leiders met de Turkse premier ter gelegenheid van het pact om illegale migratie naar Europa een halt toe te roepen. Vreemd genoeg stond Iohannes wel vermeld in het onderschrift bij het verhaal. Hoort Turkije er weer bij? van maandag. Hij werd op de voorste rij gesitueerd naast de president van Cyprus.

Een paar lezers was het opgevallen. 'Is hij van de foto gevallen? Is hij uit de gratie, en daarom van de foto afgeknipt?' De oplossing van het raadsel is iets minder meeslepend. Aanvankelijk stond de volledige foto - inclusief Iohannes - op de pagina, aldus de eindredacteur die het bijschrift tikte. Vervolgens moest de pagina op de schop en werd de foto teruggebracht naar drie kolommen. Iohannes moest het veld ruimen. Dat het oude bijschrift er nog stond, ontglipte kort voor de deadline aan ieders aandacht.

Ooit was het ondenkbaar dat een nieuwsfoto zomaar werd gekortwiekt. Het kader van de fotograaf was heilig. Hij klikte op het beslissende moment, bepaalde de grenzen, gaf betekenis aan het beeld. In de geest van de bekende vooroorlogse fotograaf Henri Cartier-Bresson drukten in het analoge tijdperk hordes fotografen het zwarte randje van het negatief erbij af. Het kader werd letterlijk veiliggesteld.

Tegenwoordig wordt een foto in de nieuwskrant (het gaat hier niet over bijlagen) veel makkelijker aangesneden, ofwel 'gecropt'. Dat heeft vooral te maken met het veranderde formaat van de krant. Voor de overgang op tabloid in 2010 hadden foto's in de broadsheetkrant gewoonweg meer ruimte. De compacte krantenpagina's van nu kennen een dwingend opmaak. Dat leidt tot creatieve vormgeving. Reportage- of portretfotografie komt vaak nog steeds prachtig tot haar recht. 'Over de hele linie hebben we nu mooier, origineler en sprekender beeld', vindt de hoofdredacteur.

Op sommige pagina's is het dringen. Omdat een tabloid meer pagina's telt en spreads niet hetzelfde mogen ogen, wordt er meer in beeld gevarieerd: van een rechthoekige foto wordt een vierkant gemaakt (croppen), een persoon wordt uit zijn context geknipt en vrijstaand afgebeeld, of er wordt een kop of tekst in de foto geplaatst. Fotografen vergelijken ingrepen in hun werk graag met die in artikelen om hun ergernis voor schrijvende collega's invoelbaar te maken. Stel dat er bruut een alinea wordt geschrappt, dat van een interview een nieuwsbericht wordt gemaakt of dat er een lelijk plaatje bij wordt gezet?

Sommige lezers hebben er een speciaal oog voor en zien dat de verhoudingen uit balans zijn. Meestal valt niet op dat er een foto is geamputeerd, tenzij het oorspronkelijke onderschrift erbij staat. Eerder dit jaar was Alexander Pechtold van een foto gesneden, terwijl hij nog wel in het onderschrift stond. Ook bij het omzetten naar de digitale krant gaat het regelmatig mis. De aangesneden foto uit de papieren krant staat dan wel in volle omvang in de leesstand van de digitale krant. Dat heeft te maken met matig communicerende systemen, legt een van de chefs uit.

Een technisch verhaal over het hoofd van de lezer heen. Die leest wat hij niet ziet en stelt ethische vragen: wordt de werkelijkheid geen geweld aangedaan? Dat hoeft niet per

se, legt de chef fotoredactie uit. Als de foto er beter van wordt, is croppen toegestaan. Mits de inhoud daarmee niet wordt geschaad of wezenlijk wordt veranderd.

In het geval van de foto van de EU-regeringsleiders - aangeleverd door persbureau AFP - werd een mens verwijderd. Dat lijkt misschien ingrijpend, maar eigenlijk had de fotograaf al een uitsnede gemaakt, omdat hij inzoomde op een deel van het groepsportret. Allerlei andere leiders (Hollande, Merkel, Juncker) die wel op de volledige groepsfoto figureerden, waren op deze foto afwezig. Zo bezien kon Iohannes ook wel worden gemist. Compositorisch was zijn aanwezigheid wel gewenst, hij maakte het geheel dynamischer.

De cropgrens is niet altijd zwart-wit. Zelfs in de analoge tijd werd het weleens gedaan. Zo is de wereldberoemde foto van het Vietnamese napalmmeisje een uitsnede. Op het origineel is rechts een andere fotograaf te zien. Die probeerde een filmpje in zijn camera te doen, vertelde de fotograaf in 2012 aan de fotografiesite Petapixel. De crop won de Pulitzer-prijs en werd World Press Photo van 1972. Moeilijk te zeggen of het origineel net zo beroemd was geworden. Wie het verhaal van het napalmmeisje kent, kan concluderen dat de betekenis niet is aangetast door de uitsnede. De foto was iconisch in combinatie met het verhaal en het moment.

Vaak blijft de essentie na het croppen nog wel overeind, zeggen fotografen. Desalniettemin vinden ze het doodzonde en staat het volgens hen symbool voor een onomkeerbaar proces. 'Zo'n twintig jaar geleden werd de sterkste foto gekozen, die was voor de opmaak uitgangspunt', vertelt een van hen. 'Staand of liggend, de beste foto werd het.' Nu is het niet ongebruikelijk dat het formaat van zijn foto moet worden aangepast wegens een advertentie. Of moet hij te elfder ure een andere foto leveren met een lege ruimte, opdat er tekst in kan. 'Daar sta je dan met je uitgebalanceerde staande foto waar je zo tevreden over bent. De opmaak is leidend.'

Veel kan, mits het maar doordacht en met mate gebeurt, zegt de chef fotografie. Koppen in een foto zijn niet het 'summum van creatieve vormgeving'. Overleg met de fotograaf of de fotoredactie moet volgens haar het uitgangspunt zijn. 'Het kader en de beeldkeuze - ruim of dichtbij, staand of liggend - zijn stijlmiddelen van de fotograaf. Er moet rekening worden gehouden met de betekenis die hij erin legt.'

Daar ligt een uitgelezen kans voor deze krant, die nog altijd uitblinkt in reportage- en portretfotografie. Waar een foto op het scherm van een smartphone vaak mismaakt tevoorschijn komt en ongezien wordt weggeswiped, kan die in de krant in vol ornaat indruk maken.

Angst en spanning op de voorpagina

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 28 november 2015

Sommige feiten hebben genoeg lading van zichzelf. Het interpretatieve discours raakt sneller uitgeput.

'De media maken het erger.' Het zinnetje kwam de afgelopen weken meermaals voorbij in mailtjes over de aanslagen in Parijs en de terreurdreiging in Brussel. Media, zo luidt de beschuldiging, jagen het gevoel van angst verder aan. Hoogspanning in Brussel, opende de krant op 23 november. De begeleidende tekst repte van 'een angstig weekend', en van de kans op aanslagen die 'ernstig en dichtbij' bleef.

Feitelijk werd er niets verkeerd beweerde, maar het was ook niet overal even feitelijk. De kop 'Terrorismedreiging beheerst openbare leven Brussel' is langer en saaier, maar wel specifiek dan het thrillerachtige Hoogspanning in Brussel. En wat de woorden 'angstig weekend' in het intro precies betekenen, is aan de interpretatie van de lezer. De andere informatie in het intro - politieacties, scholen dicht, metro's rijden niet, kans op aanslagen blijft - is wel concreet, en op zichzelf vreeswekkend genoeg.

Maar 'ook dat verdient het juiste perspectief', schreef een lezer uit Brussel. 'Terwijl er in de media een eerder zwaarmoedig en angstig beeld wordt geschetst lijkt de realiteit er veel meer een van ingetogenheid te zijn. De mensen die ik spreek en zie doen niet anders dan normaal, voelen geen angst.' Die nuance was wel aanwezig in de artikelen over Brussel op pagina 4 en 5: 'Het zal wel weer overwaaien', zegt een Brusselse die met haar dochter op straat loopt. Ook wordt de vraag gesteld of het hoogste dreigingsniveau wel gerechtvaardigd is.

Eerder, daags na de afgelaste voetbalwedstrijd in Hannover, ergerde een aantal lezers zich aan de voorpagina: Dreiging houdt Europa in de greep (kop), en 'Na de aanslagen in Parijs heerst de angst in Europa' (begin intro). Het zijn grote beweringen, die deels kloppen, maar deels ook niet. Want wie of wat is Europa? Heerst die angst ook bij een Portugees gezin in Santa Luzia, of bij een Drentse familie in Havelte? Een lezer wenste zich niet te laten opjuinen door de krant. Op Twitter noteerde een journalist bij de Volkskrant-voorpagina: 'Groter compliment kun je terroristen bijna niet geven.'

Aan deze sinistere symbiose valt bijna niet te ontkomen. Terroristen hebben media nodig. Nog belangrijker dan het zaaien van dood en verderf is het creëren van angst en ontwijking. Dat de overheid behoedzaam dient om te springen met angstmanagement staat buiten kijf. Media dragen eveneens verantwoordelijkheid. Als angstgevoelens worden uitvergroot, gaat er ongetwijfeld een versterkend effect van uit. Maar treedt dat mechanisme ook al op bij het benoemen van angst?

Het is zoeken naar het juiste evenwicht. Naast het verslaan van feiten wil de redactie de gevoelstemperatuur opmeten en betekenis geven. Dat hoort bij deze krant, maar is per definitie speculatiever van aard. Het zijn lastige keuzes die vaak onder tijdsdruk gemaakt moeten worden.

Achteraf was de hoofdredactie ook niet zo gelukkig met de dreiging-voorpagina over Europa. Zondag werd aanvankelijk aangestuurd op een zakelijke kop, Brussel blijft op slot, en een sceptisch intro ('Toch roepen de maatregelen in Brussel vragen op. Versterken ze niet juist de angst?'). Maar toen er 's avonds arrestaties werden verricht, moest de voorpagina weer op de schop.

Klachten over te vette, concluderende of suggestieve voorpaginakoppen zijn niet nieuw. Een lezer vond de kop Moet ook Westen vrezen voor IS-bom? op 9 november 'opruierend'. Anderen vonden de opening van 8 oktober 'Grens bereikt' na volkswoede in Oranje ophitsend. 'Bij 'volkswoede' stel ik mij rellen voor in alle grote steden met inzet van ME, etc.', mailde er een. 'Dat 'volkswoede' ook mogelijk is in een dorp met pakweg 140 inwoners lijkt mij vreemd.' Dat sprak ook uit het stuk binnenin met een citaat van een lokale ondernemer: 'Uiteindelijk stonden we met twaalf dorpsbewoners en 67 agenten op de brug.' De lezer gelooft best dat er problemen zijn rond asielzoekers, 'maar het past de Volkskrant niet om te gaan huilen met de wolven in het bos en te suggereren dat voor het Nederlandse volk de grens is bereikt.'

Het zijn woorden en zinnen die ingebed in een genuanceerd artikel geen aanstoot geven, maar uitgelicht op de voorpagina een krachtiger lading krijgen. Zeker bij onderwerpen die de samenleving toch al splijten, zoals terrorisme, de opvang van asielzoekers of de Griekse crisis.

Er is nog een goede reden om in koppen dicht bij de feiten te blijven. Het interpretatieve discours raakt sneller uitgeput. De 'iconische foto' van het verdrinkende Syrische jongetje Alan Kurdi zou Europa's houding jegens vluchtelingen en migranten veranderen. Een maand later was er alweer sprake van 'azc-angst'. Dit jaar opende de krant tweemaal eerder met 'hoogspanning': Frankrijk onder hoogspanning (9 januari) en Hoogspanning in Athene (16 juli). Wat als het 'nog erger' wordt? Wat is de overtreffende trap van 'angst regeert', of van 'het 9/11 van Europa'?

De nieuwscyclus lijkt soms 'manisch depressief', zegt de chef buitenland. De neiging bestaat te snel te grote conclusies of absolute vragen aan nieuwsgebeurtenissen op te hangen. Wanneer die niet worden bewaarheid, volgt de teleurstelling. 'Het is moeilijk daar weerstand tegen te bieden. Journalistiek lijkt steeds vaker te gaan over betekenis geven aan gebeurtenissen, terwijl je de gevolgen nog niet kunt overzien.'

De alledaagse werkelijkheid gaat weerbarstig zijn eigen gang. Zo bleek de onbevangenheid ook niet zonneklaar onder druk te staan nadat de krant ruim een jaar geleden opende met de boodschap Onbevangenheid staat onder druk. Een aantal redacteurs moest er deze week weer aan denken, maar opvallend genoeg wist niemand meer wát de aanleiding was voor deze feitenvrije duiding van de Hollandse gemoedstoestand. Ik ook niet, hoewel ik er op deze plek het stuk Zaait de krant bewust angst? (4 oktober 2014) over schreef. Dat zegt genoeg (de Nederlandse jihadist Sháám, die in een filmpje over 'een stevige daad' sprak, was trouwens de aanleiding).

Voor de helderheid: dit is geen pleidooi voor louter gortdroge dienstmededelingen op de voorpagina. Wel zal de krant ervoor moeten waken zich te laten meeslepen door media die wedijveren in filmpostertaal. Sommige feiten hebben al genoeg lading van zichzelf, zoals de voorpagina van gisteren bewees: Aarde mag maar 1 graad warmer. Dat behoeft geen angstsausje.

Mooi die kalasjnikov, maar wat zit erachter?

BYLINE: DE OMBUDSVROUW ANNIEKE KRANENBERG

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 21 november 2015

Zaterdag werden de aanslagen in Parijs te weinig benadrukt op de voorpagina. Maandag kleurde die rood.

Vrijwel de gehele voorpagina was ervoor leeg geruimd, het brein kon in een oogopslag de verbanden leggen. De pikzwarte datum 13/11 tegen een bloedrode achtergrond. Daaronder een miniatuur Eiffeltoren als vizier op de loop van een kalasjnikov.

Neem dan de krant van zaterdag 14 november, de eerste krant na de aanslagen in Parijs. Zo'n 140 duizend abonnees - veelal uit de verste hoeken van Nederland - kregen een voorpagina met enkel de kop: 'Schietpartij Parijs: doden en gewonden p2'. Veel groter werd de productie over klimaatveranderingen aangekondigd ('de Volkskrant trekt met een drone de wereld rond') en een reconstructie van de vitamine-overdosis bij Sven Kramer. Kortom, een weekendkrant die oogde zoals alle andere zaterdagen, waarbij de cover vooral dienst doet als etalage.

Dat leidde tot veel onbegrip bij lezers. 'Wat een misser.' 'Heeft de Volkskrant de afschuwelijke terreuraanslagen in Parijs volledig gemist?'

De redactie lag niet te slapen, zoals werd verondersteld, maar heeft op vrijdag een vroege deadline, om 22 uur (doordeweeks 23 uur). Toevallig had de redactie drie kwartier extra van de drukker gekregen om de voetbalwedstrijd Wales-Nederland te kunnen verslaan, anders had er geen enkele verwijzing naar de aanslagen in de eerste editie gestaan. Het eerste persalarm kwam pas om 22.01 uur binnen over een schietpartij in een restaurant in Parijs. Om 22.40 uur werd het eerste dodental bekend: achttien. Een getal dat die avond fors zou oplopen.

De chef nacht wist de deadline nog op te rekken tot 22.59 uur. Toen moest de eerste editie - met schaars berichtje op pagina 2 - de deur uit. Daarna had de avondploeg meer tijd de krant om te bouwen (de tweede editie 'zakke' om 00.30 uur en de derde om 2.30 uur). Pagina 2 en 3 werden leeggeveegd voor de aanslagen, maar de voorpagina - in tegenstelling tot veel andere dagbladen in binnen- en buitenland - niet. 'Dan zouden we de illusie hebben gewekt dat we veel informatie konden brengen over aanslagen, maar we konden op dat moment niet meer pagina's maken', vertelt de plaatsvervangend hoofdredacteur. 'Er stonden daardoor vooral veel andere verhalen in de krant.'

Nu werd de klimaatproductie - hoe belangrijk ook - nog steeds fors naast de foto met de kop 'Bloedbad in Parijs' aangekondigd, terwijl duidelijk was dat er meer dan 120 doden waren en dat de noodtoestand was uitgeroepen. Boven de titel prijkte ook nog de schaatser en de aankondiging van een cadeautje ('Vandaag dvd bij de Volkskrant: nieuwe Noorse thrillerserie'). Op zaterdagochtend waren het onwerkelijke dissonanten die afbreuk deden aan een urgente nieuwsuitstraling.

Maandag straalde de voorpagina wederom weinig nieuwskrant uit, maar fraai oogde die wel. Menig weekblad zou jaloers zijn op het veelzeggende beeld van de bekende illustrator Noma Bar. Bij menig lezer wekte het irritatie. 'Ik lees uw krant om goed geïnformeerd te worden en niet om plaatjes te kijken.' Anderen lazen er in combinatie met het korte, doch stellige tekstje een 'mening' in: '13/11 Frankrijk verklaart IS de oorlog. De aanslagen in Parijs zijn het 9/11 van Europa. Zullen de gevolgen net zo

verstrekking zijn?' Dit voedt de 'oorlogsmentaliteit', aldus een lezer. 'Dit is de angst opvoeren.'

Dat columnist Arnon Grunberg vanwege de illustratie was 'verbannen' naar pagina 2, maakte het er niet beter op. Hij bracht de nuchtere boodschap waar velen naar leken te hunkeren: 'Laten we na 13 november 2015 niet dezelfde fouten maken als in 2001: meer oorlog tegen terrorisme.' Zijn relativiserende toon leek haaks te staan op de alarmistische stemming voorop. Lezers schreven dat ze liever zijn Voetnoot dan de 13/11-9/11-tekst voorop hadden gezien.

De voorpagina bevatte een scherpe journalistieke vraag, die binnen in de krant werd beantwoord, stelt de hoofdredacteur. 'Ik vind dat geen oorlogshitserij, het is onze analyse van de situatie.' Ontzetting over de aanslagen had al het hele weekeinde overall geklonken. Die emotie wilde hij zestig uur na de aanslagen niet vooropstellen. Dus geen kaarsjes en treurende mensen, noch een gebaar van solidariteit. 'Op maandagochtend ben je als lezer vooral nieuwsgierig naar de vraag hoe deze gebeurtenis de loop van de ontwikkelingen gaat beïnvloeden.'

Er was discussie over het beeld - sommigen prefereerden een foto - maar het werd de kalasnikov. Die paste volgens de hoofdredacteur goed bij de analytische inslag van de krant: eerst focussen op de gevolgen (meer strijd), en daarna uitgebreid beschrijven wat er is gebeurd. 'De loop van de kalasnikov sloeg op beide: er is een nieuw front in de oorlog met IS geopend, in het hart van Europa. De terroristen schieten, Frankrijk wil terugschieten.'

De krant zet niet snel een grafisch beeld op de voorpagina, maar bij zo'n historisch moment en bijzondere krant kan dat gelegitimeerd zijn. De krant telde 24 pagina's met uitstekende analyses, reconstructies, interviews, reportages en interessante opinies over Parijs en IS.

De keuze voor een gestileerd beeld is vooral een kwestie van smaak, maar herbergt ook risico's, althans binnen de context van een krantenvoorpagina. Alles wat kunst zo verleidelijk maakt - de intentie van de schepper en de interpretatie van de aanschouwer mogen in elkaar overvloeien of botsen - kan op de belangrijkste bladzijde van de krant misverstanden oproepen. Wat wil de redactie beweren? Bij een opinieblad mag dat functioneel zijn. De papieren krant schuift steeds meer richting weekblad op sinds ze als nieuwsbron online wordt ingehaald, maar ze moet oppassen dat ze niet te veel afdrijft van haar kerntaak: vertellen en duiden wat er daadwerkelijk gebeurt.

Er was nog een reden waarom de illustratie, die overigens ook complimenten oogstte, wrevel wekte. 'Mijn eerste gedachte was: hé, wat een leuke, grafische oplossing, origineel', mailde een lezer. 'Direct daarna realiseerde ik mij hoe ongepast deze gedachte was.' Dat ongemakkelijke gevoel heeft vermoedelijk dezelfde oorsprong als de irritatie over logo's (het vredesteeken met Eiffeltoren) en motto's (je suis Paris). Columniste Margriet Oostveen noemde alle beelden die bij de aanslagen zijn ontworpen 'terreur-design'. Ze schreef: 'Soms moet wat lelijkheid en chaos is zo blijven.'

Soms is een beeld misschien wel te mooi en te krachtig. Om het maar cru te zeggen: zowel een IS-terrorist als zijn wraakzuchtigste vijand kan de 13/11-voorpagina inlijsten.

Worden stagiairs op de redactie uitgebuit?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 7 november 2015

De plagiërende stagiair was in veel opzichten uitzonderlijk. Stagiairs schrijven niet de 'halve krant vol'.

Een sneer naar de stagiair was deze week nooit ver weg. Een verkeerde topografische indeling op de site - een stroomstoring in Limburg verscheen onder het kopje 'buitenland' - was natuurlijk het werk van 'een stagiair'. De Roemeense premier die in de kop abusievelijk 'president' werd genoemd, was ongetwijfeld ook te wijten aan een stagiair. De krant wordt immers volgeschreven door 'goedkope, jonge, ambitieuze stagiairs', mailde een lezer.

Kennelijk is dat beeld bij sommige lezers blijven hangen nadat de hoofdredactie vorige week had bekendgemaakt dat een stagiair fors plagiëerde en een interview verzon. 'De schrik slaat mij om het hart als ik lees dat er in vierenhalve maand maar liefst 75 stukken onder de naam van de stagiair in de krant zijn verschenen', schreef een 'onderwijsman'. 'Wordt de halve krant soms door stagiairs vol geschreven?' Dat idee werd versterkt door de ingezonden brief van de hoofdredacteur van New Scientist (2 november), die stelde dat stagiairs 'meer en meer snel verantwoordelijk worden voor het creëren van content voor het medium' en 'totaal onmisbaar' zijn.

Dat geldt allicht voor kleine redacties, maar zo ernstig is het bij de Volkskrant niet gesteld. Ook zonder stagiairs verschijnt de krant met evenveel 'content' - op de redactie spreekt men gewoon over 'stukken'.

Eerst wat feiten en cijfers op een rij. De krant heeft 193 mensen in vaste dienst (dat zijn 181 fte) en circa 500 freelancers (van eendagsvliegen tot columnisten). Elk kwartaal zijn er acht à negen stagiairs. Traditioneel zijn verslaggeverij, economie, internet, kunst, sport, het magazine, fotografie en vormgeving populair. Vonk, de parlementaire redactie, buitenland of wetenschap zijn alleen aan de orde bij aantoonbaar talent en inhoudelijke kennis.

Studenten van journalistieke opleidingen - verreweg de meesten - hebben voorrang. Ze studeren bij een van de vier hbo-scholen voor journalistiek (veelal in Utrecht en Tilburg), of volgen een journalistieke master aan de universiteit in Amsterdam, Leiden of Groningen. Elke zomer loopt een lichter van de Postacademische Deeltijd Opleiding Journalistiek (PDOJ) in Rotterdam stage, die ruim 25 jaar geleden door de dagbladen zelf werd opgericht. Voorts zijn er stagiairs van andere studies die wel studiepunten voor een stage bij de krant krijgen.

Dan is er nog een groepje dat zelf zijn stage regelt buiten de opleiding om, zoals de plagiërende stagiair. De student international studies wilde stage lopen tussen zijn bachelor en masters in en werd geschikt bevonden, onder andere op basis van een reeks opiniestukken uit NRC Next en Trouw. Ook in andere opzichten was de plagiërende stagiair geenszins exemplarisch. De meesten zijn ten minste 21 jaar, de plagiërende stagiair was 19 toen hij begon. Net als de aard en omvang van zijn bedrog was zijn enorme productie ongeëvenaard. Door sommigen werd hij letterlijk 'een wonderkind' genoemd. Doorgaans geloven journalisten niet in wonderen, maar toevallig maakte eerder dit jaar ook een bijzonder getalenteerde stagiair furore (hij was ouder en zijn werk deugde wel). Uitzonderlijke talenten bestaan. Vooruit, deze was erg jong, maar Mozart was nog veel jonger toen hij begon te componeren.

Vroeger, zo mijmerden oudere redacteuren, mochten leerlingjournalisten telexberichten scheuren, koffie halen en een simpel bericht tikken. In veel andere organisaties is de stagiair altijd boventallig en mag hij louter ondersteunend werk doen.

Bij de krant is dat 'godzijdank' niet het geval, reageren de stagebegeleiders van de opleidingen. Studenten staan te popelen om aan de slag te gaan. 'Hoe dieper ze in het diepe worden gegooid, hoe beter', zegt de stagebegeleider van de PDOJ. 'Bij de krant kunnen ze waanzinnig veel leren, ze maken enorme sprongen', vertelt zijn collega van de School voor Journalistiek in Utrecht.

De stagiairs die naar de Volkskrant komen, behoren tot de beste. Velen zijn academisch geschoold, de hbo-stagiairs hebben vaak al een eerste stage bij een regionale krant gelopen. Tijdens de opleiding is er veel aandacht voor verschillende vormen van plagiaat. Dat blijkt nodig. Sinds kort werkt de school in Utrecht met een 'Verklaring eigen werk' bij het afstuderen, nadat weer een geval van 'onbewust' plagiaat aan het licht was gekomen.

De mate van begeleiding bij de krant verschilt sterk per redactie. Bij Vonk is die intensief, daar schrijft de stagiair relatief weinig, maar lange stukken. Bij internet bewerkt de stagiair veel 'kopij' van persbureaus en kijken verschillende redacteuren mee. De stagiair bij verslaggeverij moet juist zelf mensen bellen en - als het goed gaat - op reportage.

De docenten herkennen zich niet in de kritiek dat stagiairs worden uitgebuit - de huidige lichte stagiairs evenmin. Wel is de werkdruk de afgelopen decennia toegenomen. Door dalende abonnementen en advertentie-inkomsten moest de redactie inkrimpen terwijl er meer podia (bijlagen, internet) te bedienen zijn. Er zijn bladen en kranten waar te veel wordt geleund op stagiairs, maar daarvoor is de Volkskrant gewoonweg te groot en financieel gezond (de afgelopen vijf jaar nam het aantal fte's met zes toe).

Dat wil niet zeggen dat er geen druk is. Anders dan in andere sectoren is een stage bij een krant meer dan een leerplek. Wie uitblinkt, mag misschien blijven. Banen zijn schaars, de werkloosheid onder journalisten is 16 procent, becijferde vakblad Villamedia eind september.

Jonge redacteuren weten nog goed hoe het voelde: het is nu of nooit. Deze hoofdredactie heeft veel oog voor jong talent en moedigt dit uitbundig aan met complimenten en vertrouwen. Door de plagiaat-affaire wordt de keerzijde hiervan nu onderkend. Vorige week deed ik een aantal aanbevelingen, zoals een cursus journalistieke ethiek plus een duidelijke waarschuwing dat plagiaat gelijk staat aan vertrekken.

Het wekte enige wrevel bij de huidige stagiairs, zo bleek afgelopen maandag tijdens een nabespreking over de plagiaataffaire. 'Ik ben ook stagiair en ik weet dondersgoed dat je niet zomaar de Volkskrant kan binnenlopen om hele pagina's over te schrijven', vertelde de stagiaire (22), die net een bachelor bedrijfscommunicatie afrondde en hoofdredacteur van het Algemeen Nijmeegs Studentenblad was. Haar 'eigen werk' kunt u in Vonk lezen.

Naakte accessoires van beroemde man

Ombudsvrouw 24 oktober 2015

Een clichématig seksistisch beeld kan best, mits het aansluit bij het verhaal of een slimme kwinkslag bevat.

Een groep lezers gooide het Magazine zaterdag meteen in de oud-papierbak bij het zien van de blote, 'onthoofde' modellen naast de in smoking gehulde tv-persoonlijkheid Filemon Wesselink. 'Lekker seksistisch bezig, Volkskrant', mailde een lezer, die een breed gedeeld sentiment helder samenvatte. 'Naakte vrouwen naast een volkomen aangeklede man is vernederend en geeft een machtsverschil aan.' Anderen verwezen naar Playboy, dat net bekend had gemaakt geen blote vrouwen meer af te beelden. Wilde de krant dat stokje overnemen?

Een vader van drie jonge kinderen voerde nog een argument aan. Hij wil zijn kroost bijbrengen dat 'niet alles wat normaal gevonden wordt ook normaal is, dat het menselijk lichaam bijzonder is en niet voor iedereen beschikbaar hoeft te zijn of uitgebuit mag worden'. De cover van het Magazine droeg daar niet bepaald aan bij. Helaas, zo merkte hij op, bleef de bijlage ongelezen.

Jammer inderdaad, want het interview was verrassend en ook voor lezers die aangeven 'BN'er moe' te zijn de moeite waard. Wesselink vertelde openhartig over wat roem voor hem betekent en over zijn 'autistische trekken'. Het ging niet over seks of vrouwen (zijn eigen vrouw daargelaten). Alleen in de laatste alinea zat een mogelijke referentie aan het beeld: 'Door mijn werk voor tv heb ik allemaal dingen moeten doen die niet in mijn comfortzone lagen. Zelfs die pornofilm waarin ik heb gespeeld voor Try Before you die heeft me veel gebracht, omdat ik voor het eerst een vreemde blote vrouw moest aanraken.' Maar ook deze passage ging veel eerder over zijn autistische trekken, dan over seks of vrouwen.

Een schare lezers die de foto's vrouwonvriendelijk vond, maar het artikel niettemin had uitgelezen, voelde zich beduvelde. 'Een zinnetje over 'blote vrouwen aanraken' is voldoende om vier foto's van Filemon met twee anonieme, blote vrouwen bij het interview te publiceren', aldus een lezer. 'Ik ben preuts noch zwaar feministisch, maar dit is echt volkomen niet ondersteunend aan het verhaal en onnodig seksistisch.'

Wat rechtvaardigde dit 'macho Playboy-beeld'? Probeerde de redactie extra kranten te verkopen (op de voorpagina stond ook een blootfotoetje aangekondigd)?

Zo'n motief lag er niet aan ten grondslag, zeggen de makers van het Magazine. De fotograaf kreeg te horen dat Wesselink geïnterviewd zou worden naar aanleiding van zijn nieuwe programma F*ck Me I'm Famous en dat het over roem zou gaan. Daarop kwam de fotograaf met het idee hem te situeren tussen naaktmodellen. De redactie vond het een goede vondst. Wesselink maakte eerder het programma Spuiten & Slikken. Seks is een thema in zijn werk en roem erotiseert.

Zoals zo vaak werd de foto-opdracht uitgezet toen het interview nog moest worden gemaakt. Vooraf leek seks een thema, in het interview was dat het niet. Er is niet overwogen ander beeld te kiezen. De Magazine-redactie vindt de fotografie nog steeds voor '90 procent' passend. 'F*ck Me I'm Famous. Hoe letterlijk wil je het hebben?', stelt de artdirector. 'We wilden dat thema over de top op de cover zetten en op die manier een knipoog geven.' De beeldredactrice vindt de foto's daarbij esthetisch verantwoord.

Het lezersprotest wordt door sommige redacteuren afgedaan als overdreven preuts en ouderwets. Seks is toch overal? Je kunt geen bushokje passeren of er hangt een schaars gekleed model dat verleidelijke lingerie aanprijst. Het Volkskrant Magazine laat zich lastig vergelijken met een willoos bushokje. Het blad herbergt de progressieve geest van het moederschap en is toonaangevend vanwege zijn creatieve en artistieke covers, waarmee het geregeld internationale prijzen wint. Het afbeelden van een beroemde man met twee blote dames als accessoire is inderdaad niet preuts, maar ook niet bijster fris en origineel.

Zo'n ouderwets en clichématig beeld kan best, mits het aansluit bij het verhaal, een slimme kwinkslag of statement bevat. Als ironisch commentaar op roem bijvoorbeeld, of om vrouwonvriendelijke clichés met precies zo'n cliché te ontmaskeren. Zo'n dubbele laag was hier niet zichtbaar. De knipoog bleek evenmin evident. Een enkeling meende dat de redactie een sadistische grap uithaalde door 'een Rainman tussen pornomodellen' te plaatsen. Als beeld en tekst niet corresponderen, kunnen allerlei slechte motieven worden verondersteld.

Eerder dit jaar constateerde ik al dat de grens tussen functioneel en onacceptabel naakt uiterst subtiel is ('Dagelijks blootfoto's in de krant?', 7 februari). Uitzonderingen daargelaten storen de meeste lezers zich niet aan naaktfotografie aan zich. Dat bewees de naaktfoto van hockeyster Ellen Hoog in het Magazine van 21 augustus, waarop slechts een paar klachten binnenkwamen. Hier was de relatie tussen het verhaal (Hoog schreef een boek over gezond eten en vertelt over een fit lichaam) en de foto (Hoog poseerde naakt met een paksoi voor haar borsten op een kale akker) kennelijk overtuigend. Belangrijker: het riep geen vrouw-onvriendelijke associaties op.

Overigens is het aantal naakte lijven op Magazine-covers op een hand te tellen. Het meest geruchtmakende voorbeeld dateert van 4 september 1999, toen het Magazine debuteerde. Voorop prijkte regisseur Paul Verhoeven (kleden aan) op de set van zijn film Showgirls, aangegaapt door actrice (op een broekje na bloot). De week erop stond de brievenpagina bomvol kritiek.

Een paar fragmenten: 'Kwetsend vanwege zijn vrouwonvriendelijkheid en normvervagend karakter, beledigend omdat wij op deze manier onder een lezerspubliek worden geschaard dat door dergelijke foto's gestimuleerd moet worden een blad open te slaan.' En deze: 'De glossy voorkant van het Magazine zet meteen de toon: de krant is een (conservatieve) meneer. Een halfblote mevrouw loert gewillig en onderdanig naar de zelfbewust kijkende man. Seks in de media is zo gewoon tegenwoordig dat je eigenlijk heel erg burgerlijk overkomt als je ermee te koop loopt.' Ook toen schreef een lezer: 'Niets tegen naakt hoor, wél heel veel tegen machismo, de objectivering van de vrouw.'

Het lijkt alsof de tijd zestien jaar heeft stilgestaan. Redacteuren kunnen klachten over seksisme afdoen als preuts gezeur, maar met die tamelijk gedateerde opvatting vervreemden ze een deel van de oude en nieuwe lezers.

De anonieme bron van huisnummer 15

Ombudsvrouw 17 oktober 2015

Als een bron geanonimiseerd wil worden, is het cruciaal de lezer deelgenoot te maken van het motief.

Aardig wat lezers hadden maandag meteen in de gaten dat de reportage over de aanslag op een noodopvang voor asielzoekers nogal eigenaardig begon. 'Het is vrijdagavond even na half elf als alle bewoners van de Marshallaan in Woerden opschrikken. Aan de overkant van de straat is zojuist een nitraatbom afgegaan. 'Ik zat nog een beetje tv te kijken toen ik een bizar harde explosie hoorde. De ramen trilden in de kozijnen', zegt de 43-jarige bewoner van nummer 15. Hij wil om privacyredenen niet met zijn naam in de krant.'

De spottende reacties waren talrijk. 'Met die gegevens is het natuurlijk absurd makkelijk om zijn naam alsnog te achterhalen', mailde een lezer. 'Op deze manier is het niet noemen van de naam een inhoudsloze formaliteit.' Een ander: 'Ik heb in weinig tijd kunnen ontdekken wie die meneer en wat zijn telefoonnummer is. Ronduit schandelijk dat dit door de controle is gekomen.'

Wat was hier aan de hand, wilden sommigen weten. Wilde de journalist de anonieme buurtbewoner een geniepige poets bakken? Of had hij niet door dat hij met deze details de identiteit van de bron verraadde?

Geen van beide was het geval, legt de journalist uit. In lijn met de gedragscode van de krant probeert hij zo min mogelijk met anonieme bronnen te werken, zeker als het om 'iets relatiefs onschuldigs' gaat als het waarnemen van nieuwswaardige feiten aan de overkant van de straat. Alle bewoners van de Marshallaan die zicht hadden op de belaagde sporthal wilden anoniem blijven. Zo ook de man op nummer 15, die de bestorming goed had gezien. Hij wilde vooral zijn bedrijf - dat zijn naam draagt - buiten schot houden bij zo'n gevoelig onderwerp, aldus de journalist. 'Maar', zo had hij gezegd, 'noem me gerust de bewoner op nummer 15.'

De verslaggever wilde deze informatie gebruiken, omdat het 'de bron-zonder-naam' minder specifiek en inwisselbaar maakt. Daar heeft hij gelijk in. Anonimisering doet een groot beroep op het vertrouwen van lezers. Hoe meer details er vermeld worden (leeftijd, beroep, relatie tot het nieuwsonderwerp), des te overtuigender dat het een echt mens betreft. Naast het zo volledig mogelijk introduceren van een bron - hij mag net niet meer herleidbaar zijn - is het cruciaal de lezer deelgenoot te maken van het motief om anoniem te willen zijn. Dat bleef hier grotendeels achterwege. 'Privacyredenen' is te vaag.

Paradoxaal genoeg wilde de journalist vertrouwen wekken bij de lezer door zo veel mogelijk details op te nemen, maar verkwanselde hij zijn geloofwaardigheid door ogenschijnlijk het vertrouwen van de bron te beschamen. Die misvatting had voorkomen kunnen worden als was opgeschreven dat de bron zélf voorstelde hem 'de bewoner van nummer 15' te noemen. Dat vindt de journalist zelf ook. 'Nu bestaat de indruk dat ik hem via een omweg geforceerd uit zijn anonimiteit haal.'

Een dag later deed hij het anoniemmotief van 'een van de initiatiefnemers' van Ons Montfoort Vluchtelingenvrij wel uitgebreid uit de doeken. De anonus kreeg bovendien een naam: Pieter Jan Verkerk. De regels schrijven voor terughoudend te zijn met gefingeerde namen, waarom deze dubbele voornaam en achternaam? Daar ondertekende hij zijn mails mee en zo voerde een andere krant hem ook op, aldus de journalist. Dat

had best in het stuk gemogen. Het roept wel nieuwe vragen op: is het willekeurig gekozen of heeft de activist er een bedoeling mee?

'Maak de lezer deelgenoot van je overwegingen, wees transparant', staat er in de aangescherpte richtlijn voor anonieme bronnen, die de hoofdredactie zeven maanden geleden over de redactie rondstuurde naar aanleiding van de affaire met Perdiep Ramesar - de Trouw-journalist die een onverklaarbaar groot aantal niet-traceerbare bronnen gebruikte. Voor diens bedrog aan het licht kwam, werd ook in deze krant geregeld te gemakzuchtig met anonieme bronnen omgesprongen - zij het van een andere orde. Er bestonden al regels en een protocol, maar die lagen digitaal te verstoffen, meldde ik eerder op deze plek (Hoe kan de krant het Ramesar-effect bestrijden?, 3 januari 2015).

Het afgelopen jaar lijkt het zichtbaar beter te gaan. Een oud-redacteur van DWDD wilde vorige week anoniem blijven 'om zijn carrière niet in gevaar te brengen'. Na de eerste Russische bombardementen op Syrië sprak een verslaggeefster eerder deze maand 'via Skype' met burgers. 'De meesten geven een schuilnaam op, uit angst voor represailles.' In de primeur Rapport: definitief -raket werden dinsdag keurig drie bronnen opgevoerd, die betrokken zijn geweest 'bij de totstandkoming van het eindrapport' van de Onderzoeksraad voor Veiligheid.

Overigens beklagden lezers zich bij dit artikel evengoed over de anonieme bronnen, maar leek dat vooral ingegeven te zijn door irritatie over het uit de school klappen in zo'n delicaat dossier. Ongepast van de bronnen én de krant jegens de nabestaanden, vond een aantal lezers. 'Onze taakopvatting is volstrekt helder', reageert de plaatsvervangend hoofdredacteur. 'We proberen natuurlijk altijd het nieuws als eerste te melden. Als we onderscheid gaan maken in wenselijk en onwenselijk nieuws kiezen we partij. Dat willen we niet.'

De nonchalance bij het opvoeren van anonieme bronnen - of in elk geval de schijn ervan - is nog niet helemaal uitgebannen. In oktober doken bronnen 'rond' de FIFA en 'op' het Binnenhof op, zonder toelichting. Dat gold eveneens voor een anoniem bestuurslid in een sportverhaal en een verkoopster uit een cosmeticawinkel in een reportage over agressie tegen winkeliers.

In het laatste geval blijkt de verslaggever, een stagiair, in de oorspronkelijke versie wel degelijk een verklaring te hebben gegeven, zij het ietwat cryptisch: 'Ze wilde anoniem blijven omdat er momenteel zeven aangiftes lopen.' In plaats van het anoniemmotief te verhelderen, schrapte de eindredactie de zin. Spijtig, want het vermelden van de beweegredenen om anoniem te blijven is niet alleen essentieel voor het vertrouwen van de lezer, maar is inhoudelijk vaak ook relevant. Daarbij krijgt een leerling-journalist - die het nota bene goed deed - niet bepaald de juiste boodschap.

Waarom een podium voor zoveel dedain?

OMBUDSVROUW 10 oktober 2015

De krant moet verschillende denkbeelden blootleggen, maar waar staan de provocaties van Sait Cinar voor?

'Waarom krijgt deze onfatsoenlijke, walgelijke nepdemocraat met zijn neppartij zo veel aandacht?', mailde een lezer deze week. 'Genoeg is genoeg, redactie.' Het laat zich raden op wie hij doelt en hij staat daarin niet alleen. Een deel van het abonneebestand smacht al jaren naar een Wildersvrije Volkskrant. Ook deze week laaide die wens weer hartstochtelijk op na diens optreden in Almere.

Buiten de PVV-leider om wordt er zelden massaal geklaagd over het bieden van een platform aan deze of gene. Vorige week stak zowaar een Turkse Nederlander hem de loef af. De 36-jarige Sait Cinar werd geïnterviewd in de serie 'Land van afkomst' in V. Wekelijks spreekt schrijver Robert Vuijsje bekende en minder bekende Nederlanders over de rol die hun afkomst speelt in hun leven.

Cinar leidt het bedrijf <http://Altijdgeslaagd.nl>, dat 100 procent slagingskans garandeert voor het theorie-examen van het autorijbewijs. Voor 180 euro biedt hij, claimt hij, zijn klanten vragen én antwoorden van het CBR. Hij zegt geen belasting te betalen, spreekt voortdurend over 'kankerjoden', heeft een strafblad wegens opruiing via een filmpje op Facebook en stelt 'hetzelfde spelletje' als Wilders te spelen. 'Alleen zeg ik precies het omgekeerde.'

Vooraf zijn volstreekte dedain voor de Nederlandse samenleving wekte bij lezers hevige verontwaardiging. Een kleine bloemlezing: 'Ik snap niet dat u zo iemand, die alleen maar profiteert van onze maatschappij en voorzieningen en totaal lak heeft aan ons land en geen enkel respect heeft voor wat wij opgebouwd hebben, een podium geeft.' 'Vanzelfsprekend kan ik u niet verwijten dat er zulke gestoorde personen in onze samenleving vertoeven, maar wel dat u daaraan een heel artikel wijdt.' 'Waarom überhaupt een podium bieden aan dit soort aandachtstrekkers?'

Ze werpen een legitieme vraag op. Dat Wilders' standpunten worden weergegeven, is vanuit journalistiek oogpunt volkomen logisch. Hij vertegenwoordigt een aanzienlijk deel van het electoraat, hij is een factor van belang in de Nederlandse politiek en samenleving. Dat mag de krant niet doodzwijgen. Maar wat is de journalistieke rechtvaardiging voor het brengen van Cinars maatschappijkritiek - 'Ik zeg: neuk dat land terug zoals zij jou neuken' - en kwetsende scheldkanonnades?

De serie onleent haar kracht aan de verscheidenheid van kandidaten, van oud NOS-presentatrice Noraly Beyer tot oud-tennisser Richard Krajicek, van acteur Nasriddin Dchar tot Corendon-baas Atilay Uslu. Succesvolle integratieverhalen komen voorbij, maar ook ervaringen met racisme en discriminatie. De meesten drukken zich beschaafd uit, sommigen iets minder eloquent. Eerder werd het ongepolijste interview met rapper Appa aanstootgevend gevonden - zij het minder ernstig dan dat met Cinar.

Het mag natuurlijk schuren. 'Ons land', zoals een lezer schrijft, is ook het land van Cinar, die hier is geboren. Lezers die vinden dat alleen kandidaten die zich richten op 'sociale cohesie' in de serie mogen, miskennen de functie van de krant. Die moet de verschillende denkbeelden blootleggen. Vraag is of Cinars ideeën voor iets groters staan.

Vuijsje meent van wel. Op Facebook is Cinar populair met bijna 86 duizend volgers. In

het interview vertelt Cinar dat zijn filmpjes over 'kankerzionisten die dood moeten' een marketingstrategie zijn. 'Dat is wat de mensen willen horen.' Dat zegt iets over Nederland, vinden de schrijver en de redactie. 'Net zoals de vanzelfsprekendheid waarmee hij tegen mij zei dat het niet erg is dat ik joods ben', zegt Vuijsje. 'In zijn wereld denkt iedereen kennelijk zo over joden en de Nederlandse samenleving.'

Deze redenering kan ik deels onderschrijven, maar de interessantste vraag wordt mijns inziens niet beantwoord: waarom heeft Cinar zoveel aanhang? Onderschrijven zijn volgers op Facebook werkelijk zijn denkbepelden, bewonderen ze vooral zijn 'ik heb schijt aan iedereen' attitude of volgen ze een real life soap, waarin een malle Eppie zichzelf misschien weer de gevangenis in schreeuwt?

Uit reacties op zijn Facebookpagina blijkt dat sommigen twijfelen aan zijn psychische gezondheid. Uit eerdere interviews rijst eenzelfde beeld. In juli vertelde hij tegen Nieuwe Revu over 'De Stem' die na een suïcidepoging tegen hem sprak. Alles wat hij aanraakte, zou in goud veranderen. Op een Turks-Nederlandse site stelde Cinar een boodschapper van god te zijn. 'Een persoon als ik komt maar 1 keer in de 100 jaar op de wereld.' In het interview in V refereert hij er anderszins aan: 'Ik heb de wijkagent bij me thuis gehad, ze zijn bang dat ik een aanslag ga plegen. Die agent komt zeggen dat ik naar een psychiater moet. Hoezo moet ik dat?'

Niet zo verwonderlijk dat de politie - en ongetwijfeld ook andere diensten - hem in het vizier hebben. Bij het signaleren van radicalisering is er steeds meer oog voor 'verwarde personen'. Uit onderzoek naar zogenaamde 'lone wolfs' in de VS - eenlingen die terreuraanslagen pleegden of beraamden - blijkt dat 40 procent met mentale problemen kampte. Ze vertonen een aantal overeenkomsten: anti-establishment, paranoïde, het idee uitverkoren te zijn, een daad willen stellen, roem en een podium zoeken (4 op de 5 deed dat via sociale media). De politieke motivatie voor een daad blijkt achteraf soms een legitimatie te zijn voor een complexe combinatie van persoonlijke problemen en frustraties, zegt socioloog Ramon Spaaij, een van de onderzoekers.

Hiermee wil ik niet gezegd hebben dat Cinar het stempel 'lone wolf' verdient. Wel draagt het bij aan de overtuiging dat een interview niet de geschiktste vorm is om hem te introduceren bij de Volkskrant-lezer. Zijn populariteit op sociale media legitimeert een onderzoekend verhaal naar het fenomeen, de achtergrond van zijn provocaties (marketingstrategie of radicale waanzin?) en naar de betekenis ervan voor zijn veronderstelde volgers.

Voor Cinar pakte het interview gunstig uit, gelet op zijn intentie. Hij wilde zo 'provocerend mogelijk' in de krant. Zo kostte het de fotografe enige moeite hem zonder opgestoken middelvinger te laten poseren. Het interview was op de site het best gelezen stuk van de dag, op de Facebookpagina van de krant trok het 1.840 reacties. Veel negatieve, maar er waren ook 3.882 personen die 'vind ik leuk' aanklikten. Wederom geldt: wat zegt dat?

Wat betekent dat, 'niet bereikbaar'?

Ombudsvrouw 3 oktober 2015

Het zinnetje 'niet bereikbaar voor commentaar' wekt argwaan. Deed de journalist wel genoeg zijn best?

Wat hebben een zaakwaarnemer van een voetballer, een hoogleraar forensische psychologie, een woordvoerder van de Vlaamse omroep en een Nederlandse jager in Zuid-Afrika met elkaar gemeen? Allen waren afgelopen maand 'niet bereikbaar voor commentaar', aldus de krant.

Het zinnetje maakt duidelijk dat een journalist tevergeefs heeft geprobeerd wederhoor toe te passen. Maar hoeveel moeite hij daarvoor heeft gedaan, blijkt er niet uit. Heeft hij drie keer gebeld en de voicemail ingesproken? Heeft hij de secretaresse laten weten dat het urgent is? Heeft hij een mail met vragen gestuurd? En hoeveel tijd heeft iemand gekregen om te reageren? Een week, een dag, twee uur?

Welke criteria hanteert de Volkskrant bij het opnemen van de zin 'niet bereikbaar voor commentaar', vraagt een lezer. Hij stoort zich soms aan het 'ogenschijnlijke gemak' waarmee deze 'excuus-Truus van stal wordt gehaald'. Zo'n artikel verliest aan kracht, vindt hij, want verhalen zonder weerwoord van de tegenpartij zijn niet compleet.

De lezer snijdt een belangrijk onderwerp aan. Wederhoor is noodzakelijk voor waarheidsvinding en evenwichtige journalistiek, daarnaast is het ook vaak een juridische plicht. Het leidt tot betere verhalen. De redactie is er doorgaans kien op. 'Lezers die een eenzijdig verhaal krijgen voorgeschoteld, wantrouwen de krant en voelen zich beledigd in hun intelligentie', pleegt de hoofdredacteur te zeggen.

Bij bijzondere primeurs en onderzoeksverhalen zijn de criteria helder. Aantijgingen worden ruim van te voren - ten minste 24 uur voor publicatie - voorgelegd en in principe krijgt een beschuldigde de integrale tekst te lezen. In zo'n verhaal is 'niet bereikbaar voor commentaar' uitgesloten. Verslaggevers gaan net zolang door tot er contact is gelegd. Op zijn minst wordt uitgelegd waarom iemand niet wil reageren.

In reguliere nieuwsverhalen zijn de criteria vager. Daar duikt het 'niet bereikbaar' zinnetje geregeld op (afgelopen maand acht keer). Niet zo vreemd dat deze formulering argwaan wekt. In het pre-mobiele telefonie- en pre-e-mailtijdperk was een directeur of wethouder mogelijk echt onbereikbaar als zijn secretaresse niet opnam en de persvoorlichter al naar huis was. Tegenwoordig heeft bijna iedereen een smartphone en lijkt onbereikbaarheid ondenkbaar. De lezer kan van alles achter het zinnetje zoeken: had de journalist niet beter zijn best moeten doen? Houdt iemand zich bewust onbereikbaar omdat hij niet wil reageren?

Een rondgang langs de verslaggevers die de 'niet bereikbaar'-zin afgelopen maand optikten, maakt inzichtelijk welke inspanningen zijn verricht om contact te krijgen. De zaakwaarnemer van de voetballer werd twee keer op een dag gebeld. De hoogleraar forensische psychologie reageerde gedurende de dag niet op een telefoontje, voicemailbericht en een sms. De verslaggeefster sprak ook nog met de advocaat van de hoogleraar. Die was bereid een reactie te geven als zijn cliënte hem toestemming zou verlenen, maar zij belde ook hem niet terug. Een woordvoerder van de Vlaamse omroep nam zijn telefoon op, maar verwees door naar zijn collega die vervolgens niet opnam en niet terugbelde. De Nederlandse organisator van een drijfjacht in Zuid-Afrika werd tevergeefs benaderd via Facebook en LinkedIn. De journalist kon geen telefoonnummer

vinden, de bedrijfssite was uit de lucht.

In al deze verhalen had het zinnetje 'niet bereikbaar voor commentaar' moeiteloos vervangen kunnen worden door iets anders:

'De zaakwaarnemer reageerde niet op telefoontjes van deze krant.'

'De Vlaamse omroep wilde niet reageren' (die conclusie lijkt me gerechtvaardigd, de journalist werd door professionele voorlichters van het kastje naar de muur gestuurd).

'De hoogleraar reageerde niet op vragen per voicemail en sms. Haar advocaat kon niet reageren zonder toestemming van zijn cliënt.'

'De organisator van de jachtpartij reageerde niet op vragen via sociale media.'

Deze formuleringen bieden meer inzicht in de pogingen die de journalist heeft ondernomen. De lezer beoordeelt vervolgens zelf wel welk scenario hij het geloofwaardigst acht: echt onbereikbaar zijn of onbereikbaarheid veinzen.

Daarnaast is het belangrijk te zoeken naar een alternatief wederhoor om het perspectief van de tegenpartij toch te schetsen. Misschien heeft de betrokkene zich eerder over de kwestie uitgelaten? Wellicht biedt een passage uit een jaarverslag, vergadernotulen of een strafrechtelijk dossier soelaas? Zo werd bij de hoogleraar geciteerd uit haar juridische verweer in een klachtenprocedure. In het artikel over de georganiseerde drijfjacht gaf iemand anders - een eigenaar van een jachtreisbureau - vervangend weerwoord.

In dat stuk werd overigens een andere wederhoorregel met voeten getreden. De Nederlandse organisator van de jachtpartij én zijn vrouw werden bij hun volledige naam genoemd. Volgens de wet deed hij niets illegaals - hij zou een drijfjacht hebben georganiseerd waarbij zestig wilde dieren zouden zijn gedood - maar het artikel is beschuldigend van toon ('zou de man zijn die achter de slachtpartij zit'). Bij aantijgingen is wederhoor cruciaal. De verslaggever had nog andere wegen kunnen bewandelen om de Nederlander te spreken. Bij aanhoudende onbereikbaarheid had de redactie de namen moeten weglaten.

De hoofdredactie wil de richtlijnen voor wederhoor aanscherpen. Het lijkt me goed daarin een aantal aanwijzingen op te nemen voor reguliere verhalen. Zet verschillende communicatiemiddelen in: telefoon, sms, mail, Whats-app of sociale media. Geef niet alleen aan dat je contact wilt, maar geef inzicht in de vragen en geef aan hoeveel tijd iemand heeft om te reageren. Bij professionele organisaties en mensen die mediawijs geacht worden te zijn (woordvoerders, politici, top van het bedrijfsleven) mag een hardere deadline worden gesteld dan bij mensen die geen of weinig media-ervaring hebben. Hoe kwetsbaarder de persoon of instelling, des te meer tijd hem of haar moet worden vergund wederhoor te geven.

Dat geldt ook voor onsympathieke verdachten of een Nederlandse organisator van drijfjachten.

Het eisenpakket van bekende Nederlanders

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 26 september 2015

Een eigen visagist is tot daaraan toe, maar een vetorecht op tekst en beeld krijgen geïnterviewden niet.

Uitgesproken tegenstanders en fans spraken zich afgelopen week uit over het interview met Matthijs van Nieuwkerk in het Volkskrant Magazine. Onbegrijpelijk, vonden sommigen - 'kunst?' - een gemiste kans. Anderen noemden het juist geweldig - 'kunst!' - origineel.

Over smaak valt niet te twisten. Over de journalistieke methode wel. Van Nieuwkerk besloot jaren geleden zich alleen nog maar per e-mail te laten interviewen. 'Dit verhaal met de beste presentator van Nederland is geschreven aan de hand van 14 sms'jes en 45-mails, na een correspondentie van weken, soms elke dag een vraag, en per ommegaande een antwoord', beschreef de auteur. Hij had nog geprobeerd de presentator te verleiden elkaar in Parijs te ontmoeten. Daar zouden ze langs alle memorabele plekken van Charles Aznavour (Van Nieuwkerk schreef een boek over de Franse chansonnier) kunnen lopen. 'Maar hij omschrijft zichzelf als een mozaïek van neurosen', noteerde de interviewer. Het idee dat hij met een betrekkelijk vreemde man lopend door Parijs een interview moest geven, joeg hem de stuipen op het lijf.

Het was per mail en anders niet. Wat een malle eis van iemand die zelf van interviewen zijn vak heeft gemaakt, schreven lezers. De Volkskrant had het interview toch ook niet kunnen doen? Misleidend dat het een 'interview' heette, terwijl er geen gesprek was geweest en de presentator nergens werd geciteerd.

Bij een persoonlijk interview verdient een fysieke ontmoeting zonder twijfel de voorkeur. Intonatie en mimiek worden gelezen, er kan meteen worden doorgevraagd. Maar de stelregel dat zulke interviews nooit per mail mogen worden afgenomen, is te rigide. Als iemand zich al schrijvend gemakkelijker bloot durft te geven dan oog in oog met de interviewer, kan het goed uitpakken. Bij de DWDD-presentator heeft de interviewer geen 'enkele belemmering' ervaren. Bovendien heeft hij zijn controledrang - per mail kon Van Nieuwkerk over elk woord nadenken - omzeild door te 'freestylen' in de derde persoon.

Hoe gewilder de kandidaat, hoe groter de bereidheid zal zijn akkoord te gaan met zijn wensen over de interviewmethode, de gespreksonderwerpen en de fotografie. De grens ligt bij het eisen van zeggenschap over tekst en beeld. Bij uitgebreide interviews mag de hoofdpersoon het verhaal vooraf inzien om feitelijke onjuistheden te corrigeren of onduidelijkheden weg te nemen. Over context en bedoelingen valt te praten, maar citaten intrekken of aanpassen kan niet. Een geïnterviewde kan dus geen vetorecht krijgen, hoewel dit niet expliciet in het Stijlboek van de krant is opgenomen.

Toch is het een enkele keer voorgekomen dat iemand verregaande bevoegdheden over de tekst kreeg, zoals in 2006 bij oud-ECB-president Trichet. De redactie stemde daar 'bij wijze van hoge uitzondering' mee in, omdat het de enige manier was 'de belangrijkste monetaire beleidsmaker van Europa' te spreken te krijgen, zo luidde de verantwoording. Een ongemakkelijke beslissing, vond men, want de redactie moet machthebbers juist kritisch controleren. Daar stond een begrijpelijk motief tegenover. Elk woord van een ECB-president kan grote gevolgen hebben op de financiële markten.

Bij een persoonlijk vraaggesprek weet de geïnterviewde waaraan hij begint - hij laat zich in zijn ziel kijken. Het vetorecht dat schrijver Leon de Winter vorig jaar vlak voor

aanvang van een interview opeiste, diende dan ook geen enkel maatschappelijk doel. 'Ik wil in het interview kunnen schrappen. Het gaat zelfs zo ver dat als ik vandaag ergens 'ja' op zeg, ik het morgen wil kunnen veranderen in 'nee'.' De interviewster voelde zich voor het blok gezet. Ze zou een dubbelinterview met De Winter en zijn vrouw Jessica Durlacher maken. Haar had ze al gesproken, de deadline naderde.

Ze kon weglopen of blijven zitten. Ze koos voor het laatste, met de gedachte dat ze het stuk alsnog zou weggooiden als hij met onredelijke wijzigingen zou komen. In het artikel was ze er transparant over. Ze begon met de eerdergenoemde quote van de schrijver en sloot af met de opmerking dat het paar 'alleen enkele details' had aangepast.

Ze handelde naar eer en geweten, maar het was verre van ideaal. Want hoe je het wendt of keert: de redactie leverde haar onafhankelijkheid in. Er eerlijk over zijn tegenover de lezer is noodzakelijk - én veelzeggend over de geïnterviewde - maar herstelt niet zomaar het vertrouwen. 'Waarom zou De Winter dit naschrift niet zelf hebben geschreven?', mailde een lezer destijds. Hij had toch zeggenschap gekregen?

Een ander vraaggesprek sneuvelde juist vanwege een onredelijke eis. De geïnterviewde wilde tijdens het gesprek bepaalde vragen niet gesteld hebben. 'Jij mag antwoorden wat je wilt, maar je hebt geen controle over mijn vragen', probeerde de interviewster tevergeefs. Meestal stranden de 'onderhandelingen' in een eerder stadium, omdat een actrice een onderwerp taboe verklaart, een zanger maar een half uurtje beschikbaar is of een uitgever een publicatiedatum wil afdwingen om een boek te promoten.

Het interview met Van Nieuwkerk liet zien dat het eisenpakket nog verder kan strekken. De presentator sprak eveneens een voorkeur uit voor de fotograaf, visagiste en styliste. De laatste twee beroepsgroepen deden enkele jaren geleden in het kielzog van meer glossyachtige fotografie hun intrede. Een eigen stylist of visagist vindt het magazine niet per se problematisch - vroeger kon je jezelf voor de foto verfraaien, nu neem je iemand in de arm. Voor portretfotografie geldt: meekijken mag, maar de redactie bepaalt. Steeds vaker proberen geïnterviewden - en dan vooral de agentschappen en managers van 'sterren' - de keuze te beïnvloeden. Op een onbewaakt ogenblik zegde een fotoredacteur deze zomer toe dat een bekende tv-persoonlijkheid inspraak mocht hebben bij de fotoselectie. Het liep uit op een fiasco. De geïnterviewde dreigde alle foto's af te keuren, waarop de redactie zijn beeltenis maar niet op de cover van de bijlage plaatste.

Bekende Nederlanders zijn zich bewust van hun marktwaarde en verscheidene media willigen hun eisen in. Daar tegen afgezet is de Volkskrant - ook het magazine - terecht streng. 'We bevinden ons niet op een glijdende schaal', klinkt het links en rechts. Des te meer reden dat moment te markeren in de eigen gedragscode. Een geïnterviewde heeft nooit een vetorecht op tekst of beeld. Hun managers, voorlichters en agentschappen al helemaal niet.

Details over suïcide kunnen gevaarlijk zijn

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 19 september 2015

Een krant kan onbedoeld reclame maken voor zelfmoord, maar kan ook helpen bij de preventie.

Het is bijna alsof de journalistes erbij waren, het moment voordat de biologielerares zelfmoord pleegde. Het verhaal 'Collega's pesten haar. Caroline kan er niet meer tegen.' (Vonk, 11 september) begon met een gedetailleerde uiteenzetting van haar handelingen vlak voor ze zichzelf van het leven beroofde en de manier waarop ze dat deed. De plaats des onheils, althans een plek die deze moest voorstellen, illustreerde het stuk. Op een mysterieuze foto die ook de beginscène van een KRO Detective had kunnen zijn, staat een rode Volvo in een donker bos. De koplampen zijn aan, het portier van de achterbank - waar ze volgens het artikel was gaan zitten - staat open.

De details vormen een schril contrast met de artikelen over de zelfmoord van Joost Zwagerman. In geen van de stukken wordt gerept van de methodiek of de omstandigheden waaronder hij zich van het leven beroofde. In die zin voldeden ze behoorlijk aan de mediarichtlijnen die wereldwijd zijn opgesteld om suïcide te voorkomen. Publiciteit voor concrete zelfmoorden kan levensgevaarlijk zijn, zo blijkt uit diverse wetenschappelijke studies, zeker wanneer het beroemde mensen betreft. Gedetailleerde beschrijvingen over de methodiek of het middel kunnen mensen die op het randje balanceren op een idee brengen. Prominente of simplistische berichtgeving kan hun het idee geven dat zelfmoord de enige oplossing is voor hun probleem.

Internationaal is dit copycat-effect talloze keren vastgesteld, ook in Nederland. Toen auteur Viktor Staudt in 2012 bij DWDD gedetailleerd werd geïnterviewd over zijn zelfmoordpoging bij een station, vonden er die nacht aanzienlijk meer suïcides op het spoor plaats. (Nu zou hij het anders doen, zei hij tegen Vrij Nederland.) Het in beeld brengen van de plek waar keeper Robert Enke sprong leidde tot een toename van zelfdodingen bij het spoor in Duitsland.

In de wetenschap heet dit besmettingsgevaar het Werther-effect, vernoemd naar de hoofdpersoon uit Goethes eerste roman Het lijden van de jonge Werther. In Goethes tijd zouden talloze jonge mannen op dezelfde wijze als de romanfiguur een einde aan hun leven hebben gemaakt. Het Werther-effect kan volgens deskundigen worden tegengegaan als de pers een aantal richtlijnen in acht neemt, zoals die van de WHO of de Ivonne van de Venstichting. De tips zijn nagenoeg hetzelfde: wees terughoudend, geen details, niet romantiseren, voorkom simplificatie, gebruik abstracte beelden, pas extra op met BN'ers en benoem dat hulp helpt.

De Volkskrant weet dat ze suïcidedetails beter kan mijden, maar anders dan veel andere media heeft zij geen richtlijnen geadopteerd. Niet zo vreemd dus dat het verhaal over de biologielerares gelet op het bovenstaande niet zo best uit de bus kwam. Feitelijk werd te veel over de methode prijsgegeven, de vertelvorm was te beeldend. De dramatiek werd nog eens versterkt door de geënceneerde foto van de rode Volvo. Daardoor kwam de nadruk in de presentatie bij de zelfmoord te liggen, terwijl de journalistieke relevantie bij het pesten op het werk lag.

De auteurs kenden het Werther-effect, maar dachten dit te ondervangen door het weglaten van de precieze ingrediënten van het middel dat de lerares gebruikte. Hoewel de journalistes bepaalde tips onderschrijven, ontlokken deze eveneens de verzuchting 'dan kunnen we niets meer schrijven'.

Dat is natuurlijk niet helemaal waar - een verhaal kan op verschillende manieren worden verteld - maar het raakt wel een fundamentele vraag. Vrije nieuwsgaring is een groot goed. Normaal gesproken laat de krant zich niet leiden door het mogelijke effect van een artikel. Waarom zou de redactie hier dan wel zelfcensuur toepassen?

Daar zijn een aantal redenen voor. De krant legt zichzelf vaker beperkingen op. Om bronnen te beschermen wordt informatie weggelaten, maar ook bij zedenzaken worden doorgaans geen details vermeld. Bovendien berichtte de redactie bij Zwagerman om andere redenen - uit piëteit en respect voor de nabestaanden - terughoudend over de suïcide. Er is nog een sterk argument. De invloed van de media is in dit geval onomstotelijk vastgesteld. Psychiater Jan Mokkenstorm, directeur van de suïcidepreventie-organisatie 113Online, stelt het recht voor zijn raap: 'Een krant kan onbedoeld reclame maken voor zelfmoord.'

Omgekeerd kunnen media bijdragen aan het zogeheten Papageno-effect. Vogelvanger Papageno, een personage uit Mozarts opera Die Zauberflöte, was suïcidaal tot drie jongens hem op andere gedachten brachten. Praten helpt, zo blijkt. Wanneer media naar een hulpinstantie als 113Online verwijzen, kan dat volgens deskundigen levens redden.

Vlaamse en veel Engelstalige media melden standaard een hulplijn. In Nederland volgen steeds meer media (NOS, RTL, NRC). Het lijkt glibberig terrein, want zet men daarmee de deur niet open naar andere hulpinstanties en voorlichting? Niet per se, want elders is vermoedelijk geen relatie tussen publiciteit en imitatiegedrag aangetoond. Misschien moet er ook niet ingewikkeld over worden gedaan. Bij minder zware onderwerpen verleent de redactie ook 'service'; bij reisverhalen staan bijvoorbeeld internetlinks naar commerciële partijen.

Bij het verhaal van de biologieleerares had een hulplijn niet misstaan. Dit hoeft niet bij elk bericht over zelfmoord, maar bij verhalen die de kans op identificatie met zelfmoordenaars vergroten is het raadzaam. Feitelijk en nuchter verslag doen van zelfdoding lijkt mij grosso modo een goed uitgangspunt. Uitzonderingen daargelaten - het is geen wet van Meden en Perzen. Wie zich bewust is van het Werther-effect zoekt hopelijk de balans.

Dat het werkt, illustreert het mailtje dat een klinisch neuropsycholoog aan Mokkenstorm stuurde. 'Vandaag zag ik een patiënt van ons op de poli', schrijft ze. 'De suïcidaliteit 'vlamde' vorige week na de suïcide van Joost Zwagerman op, een niet onbekend fenomeen dat jullie bij 113Online ook zien. Hij vertelde me vandaag hoe hij op internet naarstig op zoek was geweest HOE Zwagerman zich gesuïcideerd had, hij wilde ook zo... Godzijdank was het nergens in de media te vinden.'

De rauwe versie van de vader van Alan

Ombudsvrouw 12 september 2015

Wat de een ervaart als lijkenpikkerij van de krant, beleeft de ander als oprechte medemenselijkheid.

Abdullah Kurdi - vader van Alan, het levenloze jongetje op de foto - wachtte in de tuin van het Forensisch Instituut in het Turkse MuÅ la op de lichamen van zijn twee zoontjes en zijn vrouw. Even daarvoor had Kurdi een aantal journalisten, onder wie die van de Volkskrant, te woord gestaan met behulp van een vriendin van zijn nicht, een jonge vrouw die optrad als tolk.

De interviews waren afgelopen, toch gingen de journalisten niet weg uit angst iets te missen. Stel dat hij nog iets zegt? Getergd zei de jonge tolk tegen de tolk van de Volkskrant: 'Waarom blijven zij hier nog hangen? Straks komen de kisten, daar mag niemand bij.'

Het markeerde een paradoxaal moment, vertelt de verslaggever van de Volkskrant. Elke journalist die ooit nabestaanden benaderde die net een gruwelijk verlies hebben geleden, zal het ongemak herkennen. Je wilt een relevant verhaal vertellen, hoopt misschien een hoger doel te dienen, maar je voelt je ook een indringer, mogelijk zelfs een profiteur van andermans leed.

Hier zat de vader van Alan, het jongetje van de foto die binnen 24 uur 'iconisch' en de 'game changer' in het migratiedebat werd genoemd. De man die als enige het verhaal achter de foto kon vertellen. Maar hier zat ook een vader in shock, een man die wilde rouwen. Na de opmerking van de tolk vertrokken de verslaggever en fotograaf van de Volkskrant.

De volgende dag, vrijdag 4 september, stond het interview met Abdullah Kurdi op de voorpagina. 'Ik wil het niet hebben over die foto waarop de hele wereld mijn zoontje heeft gezien', luidde de citaatkop. Het veroorzaakte bij sommige lezers hetzelfde onbehaaglijke gevoel als dat wat de verslaggever deed besluiten te vertrekken. 'Als die man het er niet over wil hebben, lijkt me dat zeer logisch en zeer inleefbaar', mailde er een. 'U exploiteert zijn verdriet', aldus een volgende.

Bij andere lezers maakte de voorpagina heel andere emoties los. Het bracht de dood van Alan terug tot intieme, menselijke proporties. Een vader die het 'te pijnlijk' vindt om het over de foto van zijn zoontje te hebben. Iconisch tegen wil en dank en juist daarom nog iconischer. 'Wat goed dat je hem een stem hebt gegeven', mailde een lezer aan de verslaggever.

Wat de een ervaart als lijkenpikkerij, beleeft de ander als oprechte medemenselijkheid. Op voorhand staat niet vast dat nabestaanden afkerig reageren op de pers. Sommigen willen graag een interview geven als eerbeton aan een slachtoffer, anderen willen een politiek statement maken. Hoe uiteenlopend de reacties kunnen zijn, lieten de nabestaanden van MH17 zien.

Leidend was in dit geval het zoeken naar feiten. De symbolische betekenis was onmiddellijk daar, maar welke gebeurtenissen hadden geleid tot dit hartverscheurende

beeld? De verslaggever was voor een reisreportage in de buurt van de plek waar Alan aanspoelde en slaagde er als een van de weinige westerse journalisten in de vader te vinden. Veel andere kranten namen Kurdi's verhaal over van de BBC. Dat neemt het lijkenpikkersverwijf niet weg. Cynisch bezien mag een ander het vuile werk opknappen.

De verslaggever vertelt dat hij vader Kurdi met respect en mededogen heeft bejegend. Hij kon hem in afzondering van andere journalisten drie vragen stellen. Wat zich op zee had afgespeeld, moest hij in de tuin bij elkaar sprokkelen, waar nog een overlevende, de Turkse gendarmerie en lokale pers verpoosden. De fotograaf, die met zijn handen over de lens gevouwen had afgewacht, vroeg toestemming voor het bovenstaande portret.

Andere fotografen toonden minder consideratie. Filmpjes op internet tonen een haag van camera's wanneer Kurdi huilend het mortuarium verlaat. Als de doodskisten in een busje worden geladen, flitsen ze weer. Die avond belde de tolk van de Volkskrant nog even met de tolk van Kurdi om diens leeftijd te verifiëren. Ze wilde de Hollandse krant ter wille zijn, maar vertelde ook dat Kurdi zich 'misbruikt' voelde door de media, zo bevestigt de Turkse tolk.

Dat gevoel zal er niet minder op zijn geworden nu openlijk wordt getwijfeld aan zijn geloofwaardigheid. Deze krant besteedde er donderdag aandacht aan: 'Verhaal Alan wekt niet alleen medeleven'. De vader en zijn zus in Canada zouden tegenstrijdige informatie hebben gegeven over zijn vluchtverhaal. Hij zou geen 'echte vluchteling' zijn, maar een 'gelukszoeker'. Dat Alan overleed, 'is een gevolg van het handelen van zijn eigen vader', mailde een lezer. 'Dus geen plek voor een huilie huilie-verhaal op de voorpagina.'

Deze reacties schreeuwen om een vervolg. Een lezer mailde het letterlijk: 'Ik zit nog steeds te wachten op het echte verhaal.' Alle feiten boven tafel krijgen, zal ingewikkeld zijn. Wel is het mogelijk informatie te verifiëren, verwijten en tegenstrijdigheden te wegen. Hoe aannemelijk is het dat IS de vader in Kobani heeft gemarteld en zijn tanden eruit trok? (Dat zou de reden zijn dat hij een nieuw gebit wenste.) Kurdi wordt verweten dat hij zijn zoontjes geen zwemvesten aantrok, maar zijn die in Turkije beschikbaar in peuter en kleutermaten? (Een Turkse ambtenaar vertelde in The New York Times van niet; ouders zouden veelal opblaasbaar strandspeelgoed aan hun kinderen bevestigen.)

Daarnaast is het nuttig inzicht te bieden in de omstandigheden waaronder dit soort interviews plaatsvinden. Los van het feit dat Kurdi in een shock verkeerde en afhankelijk was van anderen, is er de taalbarrière. In het geval van de Volkskrant ging het gesprek over vier schijven. Kurdi sprak Koerdisch met de vriendin van zijn nicht (geen tolkervaring), zij vertaalde naar het Turks. De inderhaast geregelde tolk van de krant (een lokale gids) vertaalde van het Turks naar het Engels, en de verslaggever naar het Nederlands. Engelse en Turkse media hoefden minder hordes te nemen, maar dan nog kunnen feiten en nuances in de vertaling verloren gaan.

Het interview met Abdullah Kurdi was de rauwe versie van een vader. De best mogelijke reconstructie moet nog komen.

Waar is de tweet van Lisitsa over MH17?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 5 september 2015

De pianiste doet controversiële uitlatingen, maar een vliegcrash bejubelen is van een andere orde.

Dat het voorwaar een wereldprimeur betrof, had de redactie aardig in de smiezen. In plaats van achter in bijlage V bij het kunstnieuws werd het bericht in Ten eerste geplaatst - weliswaar bescheiden op pagina 10. 'KLM doet pianiste in de ban na MH17-tweet', kopte de krant op 28 augustus zowel op papier als online. Spoedig werd het nieuws opgepikt door andere media, zoals de site van De Telegraaf (met precies dezelfde kop) en <http://nos.nl> ('KLM boycot Oekraïense pianiste vanwege MH17').

De kunstredactie was getipt door een medewerker die op een muzieksite had gelezen dat de KLM de Oekraïens-Amerikaanse pianiste Valentina Lisitsa, na een klacht, uit haar inflight-entertainmentprogramma had verwijderd. Lisitsa werd wereldberoemd via YouTube en is inmiddels de populairste klassieke ster van dat videokanaal. Daarnaast heeft de pianiste een reputatie opgebouwd vanwege haar controversiële uitspraken over de oorlog in Oekraïne. Op sociale media betuigt ze veelvuldig steun aan de pro-Russische separatisten.

Een 'verdienstelijk stagiair', aldus de coördinator van de kunstredactie, werd gevraagd de tip na te gaan. Hij belde met een woordvoester van de KLM, die de ingreep bevestigde. 'We zijn er via social media op geattendeerd dat Lisitsa sympathie heeft betuigd voor de aanval op MH-17', reageerde zij. 'Dat is natuurlijk afschuwelijk. We verwijderen haar muziek nu van alle vluchten.' Ze vertelde dat de KLM zelf onderzoek heeft gedaan naar de uitlatingen.

Er is een probleem: de tweet waarin Lisitsa sympathie betuigt voor de aanval op MH17, is nergens te vinden. Menig lezer ging tevergeefs op zoek en uitte zijn ongenoegen. 'Bestaat die tweet, of is die door de Volkskrant/KLM verzonnen?', mailde er een. Een dag later kwam ook Lisitsa zelf in het geweer. 'Beste @volkskrant redacteurs', twitterde ze. 'Waar heb ik 'steun betuigd voor het neerhalen van MH17'???' Daarbij toonde ze een oude tweet van daags na de ramp waarin ze juist schrijft dat ze kapot is van het nieuws over het neerstorten van het toestel. Ze twitterde ook dat ze juridische stappen overweegt.

Hoewel de woordvoester niet expliciet van een MH17-tweet rept, ging de stagiair ervan uit dat Lisitsa via Twitter haar steun aan de aanval op MH17 had betuigd. Daar plaatste ze immers al haar controversiële berichtjes - eerder dit jaar hadden ze het Toronto Symphony Orchestra nog aanleiding gegeven haar optredens af te gelasten. Afgelopen juni trad ze op in de door de separatisten bezette stad Donetsk, waar de inval van de nazi's in Rusland werd herdacht. Ze werd er gefotografeerd met rebellenleider Alexander Zachartsjenko en ze vergeleek de strijd van de opstandelingen met het verzet tegen de nazi's 74 jaar geleden.

Dat zijn op zijn zachtst gezegd pittige uitspraken, maar een vliegcrash aanmoedigen is van een andere orde. Hoe aannemelijk is het dat een internationale publiekslieveling dat open en bloot zou doen?

Op de redactie was geen argwaan ontstaan, want iedereen dacht aan het brede plaatje:

Lisitsa is geschrappt vanwege haar radicale anti-Oekraïne-standpunten. De stagiair leverde bovendien een overzicht aan met haar controversiële tweets, dat online werd geplaatst. Dat sterkte de eindredacteur die de kop maakte in het idee dat de MH17-opmerking in de vorm van een tweet was gegoten. Niemand merkte evenwel op dat deze in het rijtje ontbrak.

Andere media refereerden naderhand wel aan de onvindbaarheid van de MH17-tweet. Opvallend is ook dat de KLM helemaal niet terugkwam op MH17. 'We willen dat alle passagiers zich welkom voelen aan boord en een aangename vlucht hebben', zo luidde de reactie bij een Amerikaanse radiozender. Eenzelfde 'statement' geeft een KLM-woordvoerder als ik hem bel. 'Wij luisteren naar onze klanten. Als zij iets als kwetsend ervaren, passen wij het programma aan.'

Verder baseert de KLM zich op 'meerdere klachten over verschillende uitingen van de pianiste', zegt hij. Dat betekent niet dat de KLM verkeerd is geciteerd in de Volkskrant, antwoordt hij. 'Zo is het wel gezegd, maar dit is nu onze verklaring.' Met andere woorden: de KLM gaf een quote die niet helemaal bleek te kloppen.

Het heeft er alle schijn van dat de KLM de eerste klacht over Lisitsa te kort door de bocht heeft geïnterpreteerd. Op de Facebookpagina van KLM had een Oekraïens-Canadese activiste geschreven dat Lisitsa 'terroristen verheerlijkt die verantwoordelijk zijn voor het neerhalen van MH17 en het doden van bijna driehonderd mensen inclusief bijna tweehonderd Nederlandse burgers'. Dat is iets anders dan sympathie betuigen voor de aanval an sich.

Op basis van een verkeerde aanname heeft de KLM stelling genomen in een krankzinnig netelig debat. Het is de vraag of de luchtvaartmaatschappij zich realiseerde dat er achter haar beslissing een artiest uit het inflight-entertainmentprogramma te schrappen een mijnenveld van vrije meningsuiting, censuur en bedreigingen schuilgaat. Listig vroeg Lisitsa via Twitter of de luchtvaartmaatschappij dan ook de 'kwetsende' film American Sniper uit het aanbod wil halen, omdat die antimoslimpropaganda zou bevatten. KLM wil niet ingaan op de vraag of ze geen precedentwerking vreest.

Los van deze pr-dwaling heeft de krant haar eigen verantwoordelijkheid. De kop was verkeerd. In het stuk kwam geen MH17-tweet voor. Verder had de redactie scherper moeten toezien op de 'wereldprimeur' van een leerling journalist. Hij had de KLM moeten confronteren met de onvindbaarheid van de naargeestige steunbetuiging en dit moeten opnemen in het stuk.

Het nieuws heeft Lisitsa's reputatie allicht beschadigd, hoewel niet valt uit te sluiten dat de gevolgen even groot waren geweest als het niet aan de MH17-tweet was opgehangen maar breder aan haar anti-Oekraïne-uitingen. Zo schrapte Lufthansa de pianiste eveneens uit het inflightprogramma en protesteerden luisteraars van Radio 4 toen een uitvoering van Lisitsa werd uitgezonden. Andersom profiteren pro-Kremlin-activisten ook van de niet-bestaande MH17-tweet, die volgens hen aantoont dat westerse media leugens verspreiden om Rusland te ondermijnen.

Syriër kan niet illegaal én vluchteling zijn

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 29 augustus 2015

Een aanzet tot heldere definiëring in het migratiedebat, in het volle besef dat begrippen van kleur verschieten.

Een Syrische vader die oorlogsgeweld ontvlucht, moet eerst de wet overtreden - namelijk illegaal de grens oversteken - voordat hij kan doen waar hij op basis van internationale verdragen recht op heeft: asiel zoeken. Deze paradoxale toestand leidt tot verkeerde informatie in de krant. Dinsdag werd een foto getoond van een man die zichtbaar opgelucht met zijn dochtertjes op het strand van Lesbos uitrustte. In het fotobijschrift heette hij 'een vluchteling'. In het intro erboven behoorde hij daarentegen tot de categorie 'illegale migranten', die 'door de buitengrens van Europa zijn geglipt'.

De term 'illegale migranten' is niet goed. Vluchtelingen die asiel zoeken worden ermee uitgesloten. Het woord illegaal is immers onverenigbaar met vluchtelingen en asielzoekers. Iedereen heeft het recht bescherming te vragen. Of die wordt verleend, is een tweede, maar illegale asielzoekers of vluchtelingen bestaan niet.

Hetzelfde geldt voor 'illegalen', ook zo'n woord dat blijft opduiken in de krant: '25 illegalen aan boord zeiljacht IJmuiden' (kop 17 augustus), 'Een stroom illegalen die naar Engeland willen (sic), verwacht niemand in de Hoek van Holland' (intro 24 augustus). Mensen kunnen niet onwettig zijn. Ze kunnen wel onwettige dingen doen, zoals illegaal de grens overschrijden of zonder geldige verblijfspapieren in een land bivakkeren. De handeling kan illegaal zijn, de mens niet.

Om die reden hebben vooraanstaande buitenlandse media, zoals het Amerikaanse persbureau AP, het woord illegaal in relatie tot personen in de ban gedaan: het is onzorgvuldig. Daarnaast speelt de negatieve bijklank een rol. Het criminaliseert en ontmenselijkt migranten, vinden mensenrechtenorganisaties, die gehoor vonden bij kranten als The Guardian en de LA Times (over de alternatieven straks meer).

Vorige week pleitte ik op deze plek voor zorgvuldiger taalgebruik in het migratiedebat. De definiëring in de krant is nochtans een warboel. De redactie zou er goed aan doen een aantal begrippen op te nemen in het Stijlboek opdat de lijn voor de lezer helder is. Dat was nogal gratis, vonden sommige redacteurs, want vaak wéten we niet waarom mensen naar Europa komen. Ontvluchten ze oorlogsgeweld, worden ze politiek vervolgd of hopen ze elders op een beter bestaan en werk? 'Als ik het niet weet, omdat ik niet het hele verhaal ken, denk ik dat ik ze maar gewoon mensen noem', schreef een verslaggeefster van Channel 4 afgelopen week met bezwaard gemoed.

Een individuele journalist mag dat beslissen, een krant kan daar niet mee uit de voeten. Hieronder doe ik een aanzet, in het volle besef dat termen niet allesomvattend zijn, dat taal verandert en woorden van kleur verschieten - zeker in zo'n gevoelig debat als deze.

De krant kan in een internationale context over vluchtelingen spreken als duidelijk is dat een meerderheid een oorlogssituatie ontvlucht, zoals in Syrië. Een vluchteling is iemand die 'vanwege een gegronde vrees voor vervolging wegens zijn ras, godsdienst, nationaliteit, het behoren tot een bepaalde sociale groep of zijn politieke overtuiging' zich buiten zijn land bevindt en bescherming nodig heeft. Het VN-Vluchtelingenverdrag bepaalt dat mensen niet mogen worden teruggestuurd naar een land waar ze gegronde redenen hebben om te vrezen voor vervolging. Dat geldt ook voor mensen die geen aanspraak op een vluchtelingenstatus kunnen maken, maar uit een oorlogszone komen.

Als redelijkerwijs kan worden vermoed dat de groep niet alleen uit vluchtelingen, maar ook uit arbeidsmigranten (of economische migranten) bestaat, dient de krant dit te benoemen. Journalisten moeten zo specifiek mogelijk zijn, maar soms is het handig een overkoepelende term te gebruiken. Zeker in koppen en intro's, waar de ruimte beperkt is. Met het woord migranten - mensen die zich geografisch verplaatsen - zit de krant goed. Een vluchteling is altijd een migrant, maar een migrant is niet altijd een vluchteling. Het omvat ook arbeidsmigranten. Economische vluchtelingen bestaan noch in het nationale asielrecht noch in internationale verdragen. De term draagt alleen maar bij aan de verwarring.

Overigens heeft Al Jazeera het woord migrant alweer van de hand gedaan, omdat het zich ontwikkelde tot 'een instrument dat ontmenselijkt en afstand creëert'. Zo besmet is het begrip in de Nederlandse context (nog) niet, maar enige distantie ligt er onmiskenbaar in besloten. Logisch voor een koepelterm. Als het even kan is het secuurder te spreken van vluchtelingen en andere migranten.

Eenmaal in Nederland is iemand pas weer vluchteling wanneer hij of zij de asielprocedure met goed gevolg heeft doorlopen en daarmee de status van vluchteling heeft verkregen. Zijn motieven om te vluchten zijn met andere woorden erkend. Tot die tijd heet een oorspronkelijke vluchteling asielzoeker. Deze benadering is weliswaar juridisch, maar de krant kan die het beste volgen om verwarring te voorkomen.

Voor mensen die geen verblijfsrecht hebben, zijn verschillende termen in omloop, waaronder het vermaledijde illegalen. Wetenschappers spreken al jaren over 'irreguliere migranten', maar dat klinkt in de krant nogal academisch. 'Ongedocumenteerde' of 'papierloze' migranten zijn geen accurate alternatieven, omdat migranten soms wel documenten hebben, alleen niet de vereiste. 'Vreemdelingen zonder juiste papieren', of 'migranten zonder verblijfsrecht' is beter.

Citaten zijn natuurlijk uitgezonderd. Als een politicus over 'illegalen' spreekt, citeert een journalist dat woord. En uiteraard hangt de woordkeuze samen met het perspectief en de context: een uitgeprocedeerde asielzoeker kan zichzelf een politiek vluchteling noemen.

Tot slot nog een opmerking. Lezers voelen zich ongemakkelijk bij een tsunami aan watertaal. Zinnen met 'vluchtelingengolven', 'stromen illegalen', 'overspoelen' en 'indammen' lijken niet waardevrij. Wees zuinig met watertaal.

Willen we minder of meer vluchtelingen?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 22 augustus 2015

De kop boven het bericht had ook kunnen luiden: 'Bijna helft Nederlanders accepteert meer vluchtelingen.'

Een lezer ervoer de kop bij de enquête naar denkbeelden van Nederlanders over vluchtelingen als een 'stomp in de maag'. 'Minder... minder, minder...', stond er zaterdag 15 augustus) in vette oranje letters over een achtergrondartikel van drie pagina's. 'Het is spijtig dat een kwaliteitskrant denkt deze aanhef nodig te hebben om de problematiek van vluchtelingen onder de aandacht te brengen.'

Meer lezers vonden het stompzinnig dat de krant zich verloor in PVV-retoriek. Alsof er een simpele oplossing bestaat voor 'dit bijna onoplosbare probleem', mailde er een. 'Wat doen we als we ze niet willen, teruggooien in zee?' Anderzijds waren er lezers die zich achter de uitkomst van de enquête scharden - 45 procent van de Nederlanders vindt dat er 'minder vluchtelingen' moeten binnenkomen - maar niet met Wilders geassocieerd wilden worden.

Als een kop zulke emoties oproept - terwijl het de bedoeling is mensen over een gecompliceerd onderwerp te laten lezen waarvoor een onderzoeksbureau is ingeschakeld - is die simpelweg niet geslaagd. Wanneer vooraf de vraag was opgeworpen of de PVV-connotatie het zicht op de inhoud zou vertroebelen, was de kop ongetwijfeld niet geplaatst.

De betrokken redacteurs vonden de kop passend, omdat deze aansloot bij het bericht op pagina twee: Geen draagvlak voor 'meer vluchtelingen'. Daarin werd gesteld dat 'de afwerende houding jegens vreemdelingen, die lange tijd vooral met de PVV werd geassocieerd, ook tot kiezers van VVD en CDA is doorgedrongen.' Een belangrijke bevinding, zegt een van de auteurs, 'waarbij je niet zegt dat die 45 procent eigenlijk PVV'ers zijn, maar wel dat het PVV-denken veel breder ingang vindt.'

Bovendien is er na het eerste 'minder...' een belangrijke nuance aangebracht in de kop, benadrukt hij. Daar staat: Behalve als het 'echte' vluchtelingen zijn. Zij het in veel kleinere zwarte letters; even klein als de drie puntjes achter 'minder'. Hoewel de toevoeging volgens de journalist aantoonde dat 'we de boodschap zo eerlijk mogelijk hebben willen vertellen', geeft het volgens sommige lezers aan dat het werkelijke nieuws is weggestopt.

Want na de eerste nieuwswaardigheid ('nauwelijks draagvlak om meer vluchtelingen toe te laten'), staat er in de tweede alinea: 'Maar voor oorlogsvluchtelingen bestaat coulance, want slechts een kwart van de ondervraagden vindt dat er van hen minder zouden moeten komen, terwijl 42 procent een hoger aantal acceptabel vindt'. Verbazing sloeg om in verontwaardiging, mailde een lezer. Opeens zag 'het plaatje er dus heel anders uit'. De kop had zelfs kunnen luiden: 'Bijna helft Nederlanders accepteert meer vluchtelingen. 'Hoezo geen draagvlak?'

De aversie, zo blijkt uit het onderzoek, richt zich vooral tegen 'economische vluchtelingen', van wie 75 procent er minder wil. Er is één probleem, aldus een aantal briefschrijvers: de 'economische vluchteling' bestaat niet. 'Iemand kan wel om economische redenen naar een ander land vertrekken, maar dat maakt hem geen vluchteling', schreef een jonge journalist (tevens Volkskrant-medewerker) in een kritisch stuk op O&D van woensdag 19 augustus.

Volgens de VN-vluchtelingenorganisatie UNHCR bestaat er maar een soort vluchteling: 'een persoon die uit gegronde vrees voor vervolging wegens ras, godsdienst, nationaliteit, behorend tot een bepaalde sociale groep of politieke overtuiging' uit zijn thuisland is vertrokken en niet de bescherming van dat land geniet. Wereldwijd gaat het om 58 miljoen vluchtelingen. Mensen die uit economische motieven een beter bestaan zoeken, worden doorgaans arbeidsmigranten genoemd.

Als die 45 procent minder vluchtelingen niet terugslaat op de VN-definitie van vluchtelingen, wat betekent die dan wel? Het antwoord daarop stond pas woensdag in de krant bij het kritische stuk op O&D. In een reactie legt Peter Kanne van I&O Research uit dat de enquête 'heel bewust' niet is begonnen met een definitie van vluchteling. De vraag naar meer/minder vluchtelingen werd gesteld in verschillende fases: eerst werd gevraagd naar 'vluchtelingen' (sec), daarna werd onderscheid aangebracht tussen oorlogs- en economische vluchtelingen en informatie verstrekt over aantallen.

'Mensen gaven in eerste instantie dus antwoord op basis van hun eigen beeld van vluchtelingen', aldus Kanne. 'Als we direct een definitie hadden gegeven, zouden we respondenten een bepaalde kant op sturen.' Die 45 procent minder vluchtelingen sloeg dus terug op de eigen perceptie van vluchtelingen, en die komt kennelijk meer in de buurt van een 'economische' vluchteling dan van een 'echte'.

Deze cruciale notie had in het nieuwsbericht moeten staan. De redactie nam de begripsverwarring over vluchtelingen over door geen kanttekening te plaatsen. I&O Research was wat dat betreft duidelijker in zijn bericht op de site door aan de uitkomst van 45 procent minder vluchtelingen toe te voegen: 'Dit blijkt als de vraag 'Moeten er in Nederland wat u betreft meer, even veel of minder vluchtelingen worden toegelaten?' zonder informatie wordt voorgelegd.' Nog preciezer was geweest: als de vraag zonder de gangbare definitie van vluchtelingen of informatie over vluchtelingenaantallen wordt voorgelegd.

Naarmate de respondenten meer informatie kregen over de aard en omvang, nam het draagvlak voor opvang van 'echte' vluchtelingen toe. Dan komen heel andere percentages in beeld en dringt een andere conclusie zich op: 'Oorlogsvluchtelingen welkom, economische vluchtelingen niet.' Dit was volgens de auteur van het Commentaar (ook in de krant van 15 augustus) de belangrijkste uitkomst van de enquête. Hij noemde de 45 procent niet eens.

Het Commentaar riep de politiek op het publiek een realistische voorstelling te geven over vluchtelingenstromen en arbeidsmigratie. De krant heeft die taak evengoed en draagt daar niet aan bij door nieuwe, verwarrende begrippen als 'economische vluchtelingen' te introduceren, wanneer er duidelijke, bestaande alternatieven zijn zoals arbeidsmigranten.

De definiëring is bij dit onderwerp sowieso een warboel. Vluchtelingen, migranten, asielzoekers, illegalen - van alles wordt door elkaar gebruikt. De redactie zou er goed aan doen deze begrippen te definiëren in het Stijlboek. Noemt de krant een vluchteling in Nederland pas een vluchteling als die een asielvergunning heeft gekregen en volgens de IND dus 'terecht' voor vervolging in zijn land is gevluht? Of hanteert de krant aan de hand van het Vluchtelingenverdrag een bredere definitie van de term vluchteling? En wanneer spreekt zij neutraal over migranten? De lijn moet voor de lezer helder zijn.

Misbruik Theaterschool

Ombudsvrouw -- Annieke Kranenberg 15 augustus 2015

De zaken van Jappe Claes en Ruut Weissman mogen niet op een hoop worden gegooid, zo luidt de klacht.

De ene docent van de Amsterdamsche Theaterschool, de Vlaming Jappe Claes, probeerde jarenlang amoureuze relaties met studentes aan te knopen. Hij moest in 2014 opstappen nadat een groep jonge docenten een onderzoek naar hem had ingesteld. De ander, artistiek leider Ruut Weissman, beaamde dat hij in de jaren tachtig als docent - en 'generatiegenoot' - drie affaires met studentes had, maar daarna nooit meer. Enkele recente geruchten werden door de school onderzocht, maar leverden geen bewijs op.

'Beide situaties zijn te veroordelen', schreef een schrijver/cabaretier in een stuk dat veelvuldig werd gedeeld op sociale media en dat hij als klacht mailde. Want een docent heeft te allen tijde een machtspositie ten opzichte van de student. 'Wat niet kan is de situatie van Ruut Weissman gelijkstellen aan die van Jappe Claes. Dan ben je heel onzorgvuldig en gevaarlijk bezig.'

Terug van vakantie brandden meer klachten van soortgelijke strekking in de mailbox. In het nieuws- en achtergrondverhaal over de Amsterdamse Theaterschool van 16 juli zijn de zaken van Claes en Weissman volgens klagers - grotendeels (oud-)studenten en vrienden van Weissman - onterecht op een hoop gegooid, zo luidt het verwijt. De krant zou bezig zijn met een 'lastercampagne' en 'karaktermoord' plegen op Weissman.

Net als zedenzaken in de rechtbank behoren verhalen over seksuele intimidatie en machtsmisbruik in de krant tot de ingewikkeldste. Er zijn vaak maar twee partijen die weten hoe het precies zit: het mogelijke slachtoffer en de beschuldigde. Niet zelden is lastig vast te stellen welke informatie voortkomt uit het geruchtencircuit en welke tot het feitencomplex behoort. De schade bij publicatie is ontegenzeggelijk - voor beide partijen.

De redactie is daar niet lichtvaardig mee omgesprongen. Het afgelopen half jaar spraken de verslaggevers met vijftien oud-studenten, drie (oud-)docenten en andere ingewijden. In het geval van Weissman hebben zij 'voldoende zorgvuldig onderzoek verricht', oordeelde de voorzieningenrechter op 15 juli, daags voor publicatie. Weissman had een kort geding aangespannen om de publicatie te voorkomen. De rechter oordeelde dat het verhaal 'een ernstige inbreuk op zijn reputatie en privacy vormt', maar 'mede gezien de misstand die de Volkskrant aan de kaak beoogt te stellen' niet zodanig dat een publicatieverbod vooraf gewettigd zou zijn.

Eerder had de redactie natuurlijk zelf al een morele afweging gemaakt. Het opnemen van Weissmans rol in het stuk is mijns inziens gerechtvaardigd. Het gaat om dezelfde school, dezelfde problematiek, dezelfde cultuur. Bovendien toont zijn verhaal aan dat het verleden - 'in de jaren tachtig gebeurde dat gewoon', zei hij - nog steeds invloed heeft op het heden. Sommige vrouwen zijn de afgelopen jaren pas naar buiten getreden. Ze vinden dat de docent zijn positie heeft misbruikt en zeggen daar nu nog hinder van te ondervinden.

Van cruciaal belang is dat de journalisten de tijdsspanne correct weergeven. Op een paar algemene zinnen na, waar de duur en het aantal docenten explicieter benoemd hadden kunnen worden, is bij Weissman telkenmale aangegeven dat de affaires lang geleden plaatsvonden. In één geval is verzuimd te melden dat een van de drie 'recente geruchten' uit een brandbrief van een bezorgde docente betrekking had op een relatie uit

het verleden. Dat was wel zo eerlijk geweest.

Weissmans wederhoor is ruimhartig opgenomen. Zijn reactie - 'Ik weet zeker dat de mensen met wie jullie gesproken hebben niet de mensen zijn die succes hebben gehad' - sterkte de redactie evenwel in de overtuiging dat publicatie een maatschappelijk belang dient. De gebeurtenissen lijken nog steeds te worden gebagatelliseerd.

De klagers nemen het de krant verder kwalijk dat andere media Weissman aan dezelfde schandpaal als Claes nagelen. In de beeldvorming gaat het om 'twee oudere vieze mannen die structureel aan jonge studentes zitten. Onwaar', aldus de eerder genoemde cabaretier. De boodschapper kan slecht verantwoordelijk worden gesteld voor slordigheden van anderen, tenzij hij zelf een fout maakte. In de zaak-Claes is dat niet helemaal goed gegaan.

Hoewel geen enkele vriend of (oud-)student het bij de redactie voor Claes opnam, kwam er uitgerekend van een van de klokkenluiders die de geruchten over hem onderzochten een klacht over onzorgvuldige journalistiek. Volgens de groep jonge docenten klopt de conclusie die hun wordt toegeschreven niet. In het nieuwsverhaal stond dat Claes volgens de docenten 'met veel studenten seksuele relaties had gehad'. En: 'Volgens bronnen gaat het om tussen de tien en twintig studenten.' Niet zo vreemd dat een Belgische krant met deze gegevens aan de haal ging: 'Acteur Jappe Claes ontslagen als theaterdocent na seksuele relaties met '20' leerlingen'. In werkelijkheid was de uitkomst dat de Vlaming één langdurige seksuele relatie had gehad. Verder had hij zich bij circa 15 studentes bezondigd aan grensoverschrijdend gedrag, seksuele toespelingen en misbruik van zijn positie als docent en leidinggevende, zo blijkt uit de bevindingen die ik vertrouwelijk heb ingezien.

De journalisten hebben deze uitkomst niet gelezen, omdat de klokkenluiders niet wilden prijsgeven wat de vrouwen hun hadden toevertrouwd. Dat verklaart maar ten dele hoe de fout kon ontstaan. Want uit een korte verklaring die de klokkenluiders later gaven, konden de verslaggevers wel destilleren dat de (oud-)studentes zich 'gemanipuleerd, gebruikt en geïntimideerd' voelden. Zo is het ook in het achtergrondartikel weergegeven. Waarom er een opwaardering naar 'seksuele relaties' in het nieuwsverhaal plaatsvond, kan niemand uitleggen.

Dat klinkt ongeloofwaardig, maar lijkt voort te vloeien uit de druk die ontstond door Weissmans kort geding. Vier redacteuren en twee juristen bemoeiden zich met de tekst. Daarbij lag de focus bij Weissman, niet bij Claes. De klokkenluider was toegezegd dat hij de definitieve versie nog mocht lezen, maar daar kwamen de journalisten op terug vanwege het juridische geschil. Het schoolbestuur kreeg het artikel wel te lezen, maar merkte de 'seksuele relaties' van Claes niet op. Dat lag ook niet op onze weg, aldus de directeur, omdat met de klokkenluiders geheimhouding was afgesproken. Bovendien ging het geding over Weissman, Claes was weg en uit beeld. De journalisten vertellen dat ze er verder van uitgingen dat de school de klokkenluider het stuk zou mailen, omdat dit bij een conceptversie eveneens was gebeurd.

Hoe het ook zij: de toezegging aan de klokkenluider is niet nagekomen. Dat is onkies en had een fout kunnen voorkomen. De redactie betreurt dit, maar is ervan overtuigd dat het verhaal overeind blijft, omdat 'een aantal andere bronnen wel spreekt van meer seksuele relaties'. Op pagina 10 treft u de rectificatie aan.

Claes moest niet voor niets weg. Zijn veelal vruchteloze verleidpogingen waren ernstig en ontwrichtend genoeg, die behoeven geen overdrijving. Het is goed dat de werkelijke reden van Claes' vertrek door de krant is onthuld, opdat het broodnodige debat over machtsmisbruik door docenten gevoerd kan worden - maar wel op basis van de juiste feiten.

Een stille revolutie in de correctierubriek

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 18 juli 2015

Hoe ruimhartiger en zichtbaarder fouten worden gecorrigeerd, hoe geloofwaardiger lezers de krant vinden.

Op de redactie wenst niemand erin te schitteren, maar columnist Nico Dijkshoorn noemt Aanvullingen & verbeteringen 'mijn lievelingsrubriek'. 'Heel formeel worden fouten rechtgezet', schreef hij, 'maar je voelt, tijdens het lezen, afgronden van verbijstering, verwoeste levens en verongelijkt met stoelen smijten.'

De meeste verbeteringen zijn van het kaliber 'het eiland Goeree-Overflakkee ligt niet in Zeeland maar in Zuid-Holland', maar de columnist heeft gelijk. Er zijn fouten en correcties die mensen diep raken. Een enkele keer overlijdt iemand in de krant en wordt hij in Aanvullingen & verbeteringen weer tot leven gewekt. Een verhaspelde naam is frustrerend voor iemand die zijn debuut maakt in de krant, maar niet worden vermeld als uitvinder/componist/vertaler/ onderzoeker - en die ander wel - is helemaal onverteerbaar.

Dan is er ook nog een categorie die verslaggevers doet stampvoeten: een fout die een eindredacteur per ongeluk heeft gemaakt in een stuk. Het leidde deze week tot een piepkleine, maar betekenisvolle revolutie op de redactie. Woensdag verscheen een correctie (zie afbeelding) met de cruciale woorden 'door een eindredactionele ingreep'.

Voorheen werd in principe niet vermeld wie de fout had gemaakt. Kranten maken is een collectief proces, er wordt niet één zwakke schakel aangewezen, zo was de gedachte. Daar is veel voor te zeggen. Natuurlijk is het pijnlijk voor een verslaggever: zijn naam staat boven een stuk, hij wordt erop aangekeken. Anderzijds behoedt de eindredactie hem voor veel onzorgvuldigheden. Onlangs gaf een eindredacteur als goedmakertje een zak drop aan een journaliste, omdat hij een foute kop boven haar stuk plaatste. Heel fideel, aldus een chef, maar de eindredactie zou vermoedelijk in drop verzuipen als zij voor alle verijdelde misstappen was beloond.

Toch ben ik ervoor de oorzaak van dit soort onjuistheden te benoemen. Fouten doen altijd afbreuk aan de kwaliteit van de krant, maar de misstap van een gespecialiseerde verslaggever (hij heeft kennelijk geen verstand van zaken) heeft een andere connotatie dan die van een eindredacteur (hij heeft de tekst niet goed gelezen). Bovendien geeft het benoemen inzicht in het krantenproces. De fout wordt er niet minder ergerniswekkend door, maar laat wel zien dat een krant maken mensenwerk is.

Niet bij elke verhaspelde naam of verkeerd fotobijlschrift hoeft de eindredactie te worden aangewezen. Dat is alleen relevant bij inhoudelijk uitglijers waar een auteur onterecht op wordt afgerekend. Dat was bijvoorbeeld het geval bij een reconstructie van de zaak-Tuitjenhorn, waar in het intro werd gerept over een 'co-assistent' terwijl het een 'huisarts in opleiding' betrof. Het leverde de verslaggeefsters honende reacties op. Aan de andere kant kan de lezer ervan uitgaan dat de auteur een fout heeft gemaakt als de oorzaak niet wordt vermeld. Wanneer de redactie de collectieve verantwoordelijkheid wil benadrukken, kan zij het woordje 'we' introduceren.

In het algemeen geldt: hoe ruimhartiger, duidelijker en zichtbaarder fouten worden gerectificeerd, hoe geloofwaardiger lezers de krant vinden. Dat zeggen niet alleen mediadeskundigen, maar blijkt ook uit diverse wetenschappelijke studies. Eind jaren negentig al liet 78 procent van de lezers van acht Amerikaanse kranten weten dat ze bij

het waarnemen van correcties een 'beter gevoel' over de kwaliteit van berichtgeving bemerken. Latere studies, ook in Europa, lieten soortgelijke resultaten zien.

De Volkskrant is zich daarvan bewust, maar kwam net als andere Nederlandse media traag op gang. De rubriek Abuis werd pas begin jaren negentig geïntroduceerd. Voor die tijd moest een journalist het wel heel bont maken wilde de krant knarsetandend een fout toegeven. Intussen gaat de redactie veel sneller tot een correctie over, maar de toevoer hapert nogal eens. Sommige journalisten maken zonder aarzeling zelf een abuisje, anderen lijken vast te zitten in het gevangenisdilemma - dat in dit geval grofweg betekent: kiezen voor je eigen hachje en een fout proberen te verdoezelen, in plaats van denken aan de reputatie van de krant en ruiterlijk uitkomen voor een fout.

Een open en professionele correctiecultuur kan heel goed worden gestimuleerd. Zo heeft The New York Times een integriteitsregel opgenomen die auteurs aanmoedigt vrijwillig een correctie aan te leveren. Corrigeren is 'een deugd en een bewonderingswaardige praktijk', zo spoort een andere Amerikaanse krant haar verslaggevers aan.

Ook op het terrein van zichtbaarheid kan de krant van haar Angelsaksische zusters leren. De verbeterrubriek wordt nogal stiefmoederlijk behandeld. Ze kent geen vaste plek en wordt gemakkelijk een dag uitgesteld om ruimte te maken voor nieuws. In The Guardian bijvoorbeeld staan de correcties standaard naast de ingezonden brieven. Het is wat ver van het nieuws, maar duidelijk vindbaar voor de lezer die graag terugziet of zijn klacht over een fout ergens toe heeft geleid.

Daarnaast heeft de Britse krant een apart onderdeel op de site voor 'Klachten & correcties', waar alle abuisjes zijn gerangschikt op datum (The New York Times doet het zelfs op datum en sectie). Tijd en ruimte spelen online geen rol, er kan snel en duidelijk worden gerectificeerd. De chef internet voelt er wel voor na de zomervakantie een soortgelijke pagina in te richten.

Het Britse dagblad weet verder zeer gepast een zakelijke toon (bij ernstige fouten, ziekte en dood) af te wisselen met een menselijke of luchtige beschrijving. Eerder deze week bood de krant royaal haar excuses aan Elton John aan omdat de krant ten onrechte had gemeld dat hij in het verleden failliet was gegaan. Voor herhaalde topografische missers van het niveau Goeree-Overflakkee heeft de krant ook een elegante omschrijving: 'de correctie van 8 juni is overduidelijk niet doorgedrongen tot alle journalisten'.

Zo kan het correctiehoekje zomaar uitgroeien tot een lievelingsrubriek van velen.

Vaarwel 'Marokkaan', 'Turk' en 'allochtoon'

OMBUDSVROUW 11 juli 2015

Al jaren wordt selectief, inconsequent en misleidend met etnische kwalificaties in de krant omgegaan.

In een reportage over rellen in de Haagse Schilderswijk stond de volgende passage: 'Op het plein staan een man of driehonderd. Driekwart daarvan is Marokkaans, de rest Turks, Surinaams of Antilliaans. Er lopen ook een paar Nederlanders tussen, die net zo fanatiek stenen gooien.' Het deed lezers pijn aan de ogen en misschien ook wel in het hart. Had de journalist soms de identiteit van alle relschoppers gecontroleerd, vroeg een briefschrijver. Beschikten 'alleen de blanke personen over een Nederlands paspoort'? Niet alleen de politie, ook de krant stigmatiseert, concludeerde een lezer. Op Twitter reageerde een Amsterdamse gevat: 'Altijd leuk om te weten dat je niet thuishoort waar je geboren bent. Ik wil nu ook rellen. Voor beter onderwijs.'

De auteur wilde bij de spreektaal van de bewoners blijven, vertelt hij. 'In de Schilderswijk zeggen ze: ik ben Turk of Marokkaan, en spreken ze over Nederlanders.' In een citaat kan dat prima worden uitgedrukt, maar voor de krant kan spreektaal niet normbepalend zijn. Het leidt tot willekeur en is feitelijk onjuist. Het gaat hier in de eerste plaats om Nederlanders. Pas daarna komt hun culturele bagage eventueel in beeld.

De eindredactie had daar alert op moeten zijn, maar tast tegelijkertijd in het duister omdat de krant geen duidelijke regels voor het benoemen van afkomst hanteert. Al jaren wordt er selectief, inconsequent en misleidend met etnische kwalificaties omgesprongen. Dan gaat het over een 'Turkse wethouder', 'Somaliërs in de bijstand', of 'de Marokkaan met de scooter'.

Na de moord op Pim Fortuyn leek de huiver voor politieke correctheid de boventoon te voeren. Het 'multiculturele drama' moest benoemd, alles moest gezegd. Het debat kan echter net zo hard of soft worden gevoerd als men nauwkeurig is en recht doet aan de realiteit. Wanneer etnische vermelding relevant is (daarover straks meer), kan een voorbeeld worden genomen aan het Amerikaanse koppeltekenmodel. In de VS is het spreken over African-Americans, Irish-Americans etc, in de media en daarbuiten gemeengoed.

Wil de Volkskrant feitelijk en secuur zijn, dan dient zij in de eigen berichtgeving systematisch de streepjes-Nederlander in te voeren. Zo'n regel geldt niet voor citaten en opiniestukken. De redactie legt een ander niets op. Wie wil fulmineren tegen 'Marokkaanse rotjochies', krijgt geen correctie van de redactie. Een verslaggever dient daarentegen wel consequent over 'Marokkaans-Nederlandse jongens' te schrijven, of over Marokkaanse origine/komaf.

Aan het vermelden van afkomst en andere identiteitsbepalende categorieën gaat nog een cruciale stap vooraf: is het essentieel voor het stuk? Wereldwijd waarschuwen journalistieke gedragscodes voor discriminerend taalgebruik. Onderscheid op basis van onder andere ras, afkomst of godsdienst mag alleen gemaakt worden indien dat functioneel is. Soms is het evident, zoals bij de onlusten in de Schilderswijk - die draaien om discriminatie en uitsluiting. Ook bij andere 'probleemonderwerpen' (werkloosheid, achterstanden in het onderwijs, criminaliteit) biedt afkomstvermelding veelal inzicht. Andere situaties vergen extra oplettendheid.

Woensdag stond een navrant voorbeeld op de economiepagina. Bij een artikel over

prijverschil tussen A-merken en huismerken in supermarkten vermeldde een fotobijschrift: 'Een moslima bij de zuivelafdeling van de Jumbo in Breda.' De vrouw was gesluierd, maar het verhaal had in de verste verte geen link met moslims. 'Ik zie geen enkele relevantie voor het benoemen van het geloof van deze KLANT', reageerde een van de vele lezers. Op de site was de religieuze typering nog pijnlijker, omdat er meer foto's van winkelende mensen stonden, die wel als 'klanten' of 'kinderen' werden aangeduid en niet - zoals een lezer fijntjes mailde - als 'christenen, joden of atheïsten'. 'Daarmee draagt de krant toch weer bij aan de tegenstelling moslims/niet-moslims.'

'Allochtonen' is volgens velen - van hoogleraren en politici tot journalisten en lezers - ook zo'n term die het wij-zij-denken versterkt. Neutraal is het woord - ooit bedoeld als objectieve vervanger van minderheden - allang niet meer. Zo gebruikt de gemeente Amsterdam de term niet meer, het Sociaal en Cultureel Planbureau evenmin. Bovenal is het een vaag containerbegrip. Vorige week dook een meerderheid van 'allochtone jongeren' in een stuk op. Maar wie werd daarmee bedoeld? Volgens de standaarddefinitie is iedereen met ten minste één ouder geboren in het buitenland een allochtoon. Iemand met een Britse moeder en Nederlandse vader dus ook. Een algemenere definitie is 'van elders afkomstig' (Van Dale). Maar kun je jongeren die hier geboren en getogen zijn zo indelen?

'Je kunt niet een beetje allochtoon zijn, het is erbij of er niet bij horen', schreef de hoofdredacteur van De Morgen op 20 september 2012 in een statement op de voorpagina, waarin de krant afscheid nam van het woord allochtoon. Aanvankelijk kreeg de Vlaamse krant veel kritiek. De redactie werd in de hoek van 'multicultiknuffelaars' geduwd. 'Alsof we negatieve aspecten van de multiculturele samenleving wilden verbloemen', vertelt een commentator van de krant. 'Het omgekeerde is eerder waar. We zijn veel preciezer geworden in het beschrijven van bepaalde bevolkingsgroepen. We denken er bewuster over na.'

Bij de Volkskrant ijveren een aantal redacteuren ook al jaren voor zorgvuldiger berichtgeving over afkomst en identiteit. 'Woorden zijn niet onschuldig', merkte de chef opinie onlangs op tijdens een redactiebespreking. 'Het maakt uit hoe we elkaar benoemen in een diverse, multi-etnische samenleving.' Zijn verhaal vond weerklank bij de hoofdredacteur, die beloofde er werk van te maken.

Het wordt tijd dat de Volkskrant in de eigen berichtgeving het woord allochtoon afschaft (citatens, opiniestukken of beleidstaal uitgezonderd). We kunnen best zonder, dat bewijzen landen die op Nederland lijken en zo'n begrip niet kennen. Veel preciezer is de methode van de streepjes-Nederlander. Als het toch over een groep moet gaan, is (eerste of tweede generatie) migranten of 'van migrantenafkomst' een optie. Dat klinkt zakelijker dan krampachtige alternatieven als 'medelanders' of 'nieuwe Nederlanders'.

De Volkskrant wordt er niet heel anders van, maar zal meer recht doen aan de diversiteit van de samenleving. Daardoor wordt ze misschien ook herkenbaarder en aantrekkelijker voor meer lezers.

Genadeloos profiel van minister Plasterk

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 4 juli 2015

Bij het politieke profiel heeft de journalist de regie, bij het politieke interview bepaalt de politicus de boodschap.

De ene PvdA-minister mocht zaterdag op de economiepagina's de nieuwe Wet werk en zekerheid toelichten in een groot interview. Dat er diezelfde dag in minstens dertien andere kranten prominent een vraaggesprek met Lodewijk Asscher werd gepubliceerd - 's avonds zat de minister ook nog bij Nieuwsuur - bleef niet onopgemerkt. Er werd de draak mee gestoken, maar inhoudelijk leidde het verhaal niet tot klachten. Het profiel van een andere PvdA-bewindsman in bijlage Vonk riep daarentegen protest op. 'De mislukking van Ronald Plasterk', luidde de titel op een groezelige bewerkte cover met de foto van de minister van Binnenlandse Zaken.

'Is het de bedoeling dat hij aftreedt?', mailde een lezer. Dat het stuk een 'ronduit beschadigend effect op de mens Plasterk' heeft, leek hem evident- alleen de kop al. 'Dan ben je niet met een kritisch artikel bezig, maar met het onderuithalen van een persoon.' Het is 'publieke karaktermoord', concludeerde een briefschrijver.

Het politieke profiel en het politieke interview: de genres zijn welhaast elkaars tegenpool. Voor een profiel wordt de hoofdpersoon niet per se zelf geïnterviewd. Het bestaat in de eerste plaats uit informatie die is verkregen van derden. De regie ligt in handen van de journalist. Bij een interview heeft de politicus de touwtjes in handen, althans gedeeltelijk. Hoe kritisch de vragen ook mogen zijn, hij bepaalt wat hij kwijt wil. Hij verkondigt zijn boodschap.

Die boodschap begint steeds meer op reclame te lijken, signaleerde Tom-Jan Meeus vorige week bij het in ontvangst nemen van de Anne Vondelingprijs voor zijn politieke verslaglegging in NRC Handelsblad. 'Net als in de reclame draait politiek tegenwoordig primair om message control.' De trend is volgens hem onomkeerbaar en stelt de journalistiek voor een probleem: 'Het komt helder over, maar het versterkt de onwaarachtigheid.' Serieuze kranten in Amerika publiceren daarom nog maar zelden lange interviews met politici, dat vinden ze 'silly', beneden hun niveau.

Vorig jaar signaleerde de eindredacteur van BBC's Newsnight ook al dat het genre klem zit. Uitzonderingen daargelaten, sprak hij van een 'onvruchtbare, rituele toestand', die zich als volgt voltrekt: de interviewer suggereert dat het beleid of de opvatting van de politicus verkeerd/inconsistent/ongefundeerd is. De politicus ontkent de verwijten/negeert de vraag/suggereert dat 'echte mensen' zich over iets anders zorgen maken. Dat wordt een paar keer herhaald. Ook Volkskrantredacteuren herkennen zich daarin. 'Je weet dat je een prefabboodschap krijgt', zegt er een, 'daar is lastig doorheen te breken.'

Wie wilde, kon in de talloze interviews met Asscher ook vormen van message control ontwaren. In de meeste stukken kwam de 'werknemer als kostenpost' en 'een fatsoenlijke arbeidsmarkt' in verschillende gedaanten terug. Een aantal voorbeelden - een vast contract voor de juf, schoonmakers op ministeries - dook op diverse plekken op.

De leidinggevendenden van de krant vinden het interview met Asscher kort voor het van kracht worden van een belangrijke wet die zoveel mensen raakt, verdedigbaar. De minister werd kritisch bevraagd, maar tot nieuwe inzichten leidde het niet.

Het gaat te ver om het grote, politieke interview dan maar dood te verklaren. Als Jesse Klaver op dinsdag de nieuwe fractievoorzitter van GroenLinks wordt, is het aangenaam op zaterdag een portretterend interview met hem te lezen. En uiteraard kan een boodschap politiek relevant nieuws bevatten, zoals in het interview met VVD-fractievoorzitter Halbe Zijlstra eind april, waarin hij stelde dat 'stabiele regimes' van dictators niet te snel moeten worden omvergeworpen.

Wel biedt dat andere genre, het politieke profiel, meer mogelijkheden reclameboodschappen te omzeilen - Meeus noemde het een 'veel gelukkigere vorm'. Het kost aanzienlijk meer tijd, voor een uitgebreid profiel worden eerder vijftien dan vijf mensen gesproken. En het vergt een brede rug. In de Haagse kaasstolp, waar journalisten en politici elkaar dagelijks nodig hebben, kan een kritisch profiel tot verkillig en een informatieblokkade leiden. Zeker wanneer de auteur zijn eigen interpretatie geeft en maar weinig mensen citeert.

Dat was ook het geval bij het profiel van Plasterk. Onderaan het stuk stond de regel: 'Dit stuk kwam mede tot stand op grond van veertien gesprekken met (voormalige) politici en ambtenaren.' Het gebruik van anonieme bronnen en het ontbreken van wederhoor versterkte het beeld van een politieke afrekening. De auteur heeft die wederhoor wel toegepast. Hij heeft gesproken met Plasterk en zijn woordvoerder en op hun voorspraak een aantal wijzigingen aangebracht. Dit had aan de verantwoording moeten worden toegevoegd. Dat vinden de auteur en de chef van Vonk bij nader inzien ook.

De neergang van Plasterk was in de presentatie voorts nogal vet aangezet ('The rise and fall van', 'deconfiture', 'afgegleden in de Haagse pik-orde'). Op het Binnenhof is 'de mislukking' van deze bewindsman al langer onderwerp van gesprek, vertelt de auteur, die de minister al vijf jaar volgt. Een deel van de lezers was daar nog niet van doordrongen, maar moest vanuit die vaststelling aan het verhaal beginnen.

De concluderende koppen passen binnen de formule van Vonk, dat niet voor niets een 'achtergrond & opinie'-katern heet. Auteurs mogen stelling nemen en de presentatie is demonstratiever en frivoler dan in de nieuwskrant. In dit geval heeft het bij sommige lezers afbreuk gedaan aan het verhaal. Plasterk was bij voorbaat de underdog, waardoor de analytische inslag van het stuk werd gemist. Die was weliswaar genadeloos, maar ook onderzoekend (hoe kon de snelste denker van het Binnenhof vastlopen in de politiek?) en genuanceerd (met ruimte voor positieve geluiden).

Onder 'Binnenhofvolgers' oogstte Plasterks profiel juist waardering. Om ook minder ingevoerde lezers mee te krijgen, zal het wederhoor een plek moeten krijgen en zal in de presentatie de indruk van een inquisitie vermeden moeten worden. Dan verdient het politieke profiel ruim baan, ook het genadeloze profiel. Want genadeloos de macht controleren is een kerntaak van de redactie. Overigens laat de auteur weten dat hij niet door Plasterks ministerie in de ban is gedaan.

Waarom heet Dylann Roof geen terrorist?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 27 juni 2015

Als de krant bepaalt wat terrorisme is, begeeft ze zich op glad ijs. 'Streef emotioneel taalgebruik na.'

Gewelddadige jihadisten poseren met een zwarte IS-vlag op Facebook. Dylann Roof liet zich met twee racistische symbolen op zijn jas fotograferen: de vlag van Zuid-Afrika en die van Rhodesië ten tijde van het apartheidsregime. Net als bij gewelddadige jihadisten, die de wereldwijde heerschappij van hun geloof nastreven, lijkt Roofs ideologie helder: het blanke ras is superieur. Ook het oogmerk van de jihadistische aanslagpleger - ongelovigen doden en vrees aanjagen - vertoont overeenkomsten met dat van Roof: een rassenoorlog ontketenen.

Beiden willen de samenleving ontwrichten. Toch heet een gewelddadige jihadist meestal een terrorist en Roof niet. De Amerikaanse autoriteiten noch de media hebben de daad als terroristisch gekwalificeerd. Het heeft in de VS - en ver daarbuiten - tot verhit debat geleid. Een 'hate crime' was het volgens justitie in de VS zeker. Sommigen vonden die classificatie te slap. Komiek Jon Stewart noemde het onomwonden een 'terroristische daad'. Als Roof een moslim was geweest, 'waren we twee landen binnengevallen', zei hij in een monoloog die via sociale media de wereld over ging.

Dat de burgemeester van Charleston de schietpartij het werk van een 'haatdragende en gestoorde geest' noemde, maakte het er niet beter op. Als een moslim een aanslag pleegt, spreekt iedereen van terrorisme, zo luidt het verwijt, ook in Nederland. Maar als een blanke dat doet, is hij verward, een lone wolf.

Soortgelijke klachten klonken nadat de Noor Anders Breivik 77 mensen had vermoord. Toen zijn identiteit nog niet bekend was, werd in sommige media al gespeculeerd over de motieven van moslimextremisten.

Nu zijn 'de media', waaronder de Volkskrant, wederom op het matje geroepen. Waarom heet Roof een 'schutter' en geen 'terrorist'? En ook hier wordt hypocrisie verondersteld: omdat hij geen moslim is? Er wordt met twee maten gemeten, vinden sommige lezers.

Op zichzelf is de definitievraag gerechtvaardigd, alleen moet die in de eerste plaats aan de autoriteiten worden gesteld. Het is niet aan een krant om te bepalen wie het label terrorist verdient. Het Stijlboek van de krant pleit ervoor 'niet te lichtvaardig het beladen etiket terrorist' te gebruiken. Vaak is die classificatie politiek gemotiveerd en speelt de veronderstelde rechtmatigheid van geweld een rol. 'Op dit gladde ijs moet de Volkskrant zich niet begeven. Het is niet aan ons in nieuwsberichten te bepalen of verzet al of niet gerechtvaardigd is.'

De een zijn terrorist is de ander zijn vrijheidsstrijder. In de ogen van het apartheidsregime was Nelson Mandela een terrorist. In 2012 won Morsi, de leider van het Moslimbroederschap, de Egyptische presidentsverkiezingen op democratische wijze. Eerder dit jaar werd hij ter dood veroordeeld. En in Saoedi-Arabië is elke atheïst een terrorist.

Wie er onder de noemer terrorist valt, verschilt per plaats, partij en tijd. Grote nieuwsorganisaties als Reuters, BBC en Al Jazeera gaan er daarom uiterst terughoudend mee om. Bij de BBC geldt geen verbod, maar het gebruik van terrorisme mag 'onze objectieve en nauwkeurige reputatie niet ondermijnen'.

Het journalistieke handboek van persbureau Reuters geeft een aantal praktische handvatten. 'We kunnen verwijzen naar terrorisme en terrorismebestrijding in het algemeen, maar we verwijzen niet naar specifieke gebeurtenissen als terrorisme.' Behalve wanneer anderen die als zodanig benoemen of wanneer het een citaat betreft. De belangrijkste les: 'Streef naar emotioneel taalgebruik, zodat individuen, organisaties en overheden hun eigen oordeel kunnen vormen op basis van feiten.' Geadviseerd wordt zo specifiek mogelijk te zijn. Termen als 'bommenwerper', 'kaper' of 'schutter' verdienen de voorkeur boven 'terrorist'.

Hoe pakt dat in de praktijk uit? Er zijn immers situaties die terrorisme schreeuwen, zoals de aanslag op Charlie Hebdo. Daar wond de krant destijds geen doekjes om. Gisteren viel het woord niet in de eerste onlineberichtgeving over de aanslagen bij de gasfabriek in Frankrijk en op het strand in Tunesië. De beschrijving was feitelijk: 'Een vrouw is onthoofd', en 'aanslagplegers met kalasjnikovs'. De mannen die werden neergeschoten bij een Mohammed-cartoontentoonstelling in Texas, waar Wilders had opgetreden, werden neutraal 'schutters' genoemd. En Breivik heette sinds zijn veroordeling ettelijke malen een 'rechts- extremistische terrorist'. De aanname dat alleen moslims een terroristenstempel krijgen, klopt dus niet.

Een politiek waardeoordeel schuilt evenwel in een klein hoekje. Een lezer beklagde zich eind april over twee koppen die na elkaar op de site verschenen: 'IS executeert 185 Iraakse militairen', en: 'Hoe konden VS per ongeluk gijzelaars vermoorden?' Los van het feit dat de laatste kop een contradictio in terminis bevat (moord is altijd met voorbedachten rade), ligt er in 'vermoorden' een beschuldiging besloten. De barbarij van IS krijgt met 'executeren' daarentegen een ambtelijk sausje.

Voorts dienen redacteurs ervoor te waken dat zij propaganda adopteren. De 'oorlog tegen terrorisme' is inmiddels een klassieker. Dichter bij huis is 'haatimam' (PVV-jargon) overgenomen door reguliere media - ook door deze krant. Hoe moet Abu Bakr al-Baghdadi, voorman van IS, worden aangeduid? Terroristenleider, kalief? Deze krant noemt hem zorgvuldig 'zelfverklaard kalief'. Zelfs bij veroordeelde terroristen is voorzichtigheid geboden. Vorige week nog werden twee vermeende leden van de Hofstadgroep na tien jaar vrijgesproken.

Andere etiketten, zoals die van de 'lone wolf', kunnen evenzeer de verkeerde indruk wekken. 'De lone wolf bestaat niet', kopte Vonk eerder dit jaar. Wel bestaan er 'lone actors', aldus onderzoeker Paul Gill. 'Dat wil zeggen dat ze de uitvoering van hun terreurdaad voor eigen rekening nemen. Maar niemand radicaliseert in een vacuüm', stelde hij. 'Veel van deze lone actors waren diep geworteld in een bredere beweging.'

Dat raakt aan iets fundamenteelers: mag een groep worden aangesproken op de daden van een ander? Online werd grif een foto gedeeld van een zwarte man met een bord: 'Ik eis dat alle witte mensen deze laffe daad van binnenlands terrorisme veroordelen.' Een weerslag van deze discussie ontbrak in deze krant, maar had het verwijt van meten met twee maten misschien kunnen ondervangen.

Beschuldigde ontbrak in verhaal Taalunie

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 20 juni 2015

Inzage vooraf had misverstanden over de context kunnen voorkomen en een beter verhaal opgeleverd.

Een oppervlakkige lezer zou kunnen denken dat de hoeder van de Nederlandse taal straks niet meer bestaat. 'Taalunie dreigt uiteen te vallen', kopte deze krant op 9 juni op de voorpagina. 'Ruim twee jaar na het begin van een vernieuwingsproces keren medewerkers en partnerverenigingen zich van de organisatie af. Ze hekelen de autoritaire stijl en de ondoordachte beslissingen van de directie', meldt het intro. Verderop in de krant wordt in een oogopslag duidelijk wie er met 'directie' wordt bedoeld: de algemeen secretaris Geert Joris. Bij een verhaal van bijna twee pagina's prijkt zijn foto en staat zijn naam in het intro.

Joris werd in 2013 aangetrokken om de Taalunie - onder andere uitgever van het Groene Boekje - te leiden en reorganiseren. De Vlaming moest de 'wat ingedutte, ambtelijke organisatie' meer maatschappelijke relevantie en 'smoel' geven. Er worden verschillende kritische bronnen opgevoerd van binnen en buiten de Taalunie. De eerste groep wil anoniem blijven uit angst voor juridische repercussies. De bronnen spreken van een angstcultuur en intimidaties. Volgens hen zou Joris - een manager, geen neerlandicus - 'onzinnige beslissingen' nemen, een 'heel slechte communicator' zijn en onvoldoende luisteren.

Het zijn forse beschuldigingen, die opmerkelijk genoeg niet worden weersproken door Joris zelf. De algemeen secretaris komt op de voorpagina noch in het achtergrondverhaal aan het woord. Wel wordt Kevin De Coninck geciteerd, die volgens het artikel 'in afwezigheid van Geert Joris de leiding overneemt'. Het afdelingshoofd taalbeleid ontkent de onvrede niet, maar wijt die - net als het ministerie van OCW - vooral aan de bezuinigingen (25 à 30 procent) en hervormingen. Hij bestrijdt een aantal aantijgingen gericht tegen Joris en ontkent dat er wordt bedreigd met ontslag.

Maar: waar is de hoofdpersoon?

'Ik was op vakantie', vertelt Joris enkele dagen na publicatie. Zijn aanvankelijke woede - 'laster, eerroof' - is ietwat bekoeld. En hij haast zich te zeggen dat hij er niet op uit is de onrust te ontkennen. 'Die is er en daar doen we wat aan.' Wel had hij zijn kant van het verhaal willen doen, want 'ik ben niet de mens die in het stuk wordt afgeschilderd'. Bovendien was dan een 'minder eenzijdig beeld' geschetst, vermoedt hij. Joris vraagt zich af of de redactie zorgvuldig heeft gehandeld. Waarom heeft de journaliste niet gewacht tot hij terug was van vakantie? 'Ik zet vraagtekens bij de timing.'

De verslaggeefster had 'natuurlijk veel liever met Joris zelf gesproken', verklaart ze. Gedurende een maand heeft ze veel moeite gedaan mensen onafhankelijk van elkaar te spreken en informatie te verifiëren. Aanvankelijk was het stuk gepland voor zaterdag 6 juni (dat werd dinsdag 9 juni). Daags ervoor belde ze met de Taalunie om Joris de aantijgingen voor te leggen. Die was op vakantie, maar ze kon De Coninck spreken. Ze praatten een uur. 'Uit de vragen kon hij opmaken dat het een kritisch verhaal over Joris zou worden. Maar niet alleen tegen Joris.' Op maandag 8 juni heeft zij hem de citaten voorgelegd. Binnen een half uur ging hij akkoord. De verslaggeefster wist dat Joris er die dag ook weer zou zijn, maar drong er niet op aan alsnog een gesprek te hebben. Ze ging ervan uit dat hij de citaten ook had gezien en had goedgekeurd. De Taalunie is immers een professionele organisatie met een communicatieafdeling.

De perceptie van De Coninck is heel anders. 'Vrijdag werd ons het mes op de keel gezet. Er zou zaterdag een verhaal komen, we moesten die dag reageren. Ik heb toen de inschatting gemaakt Joris niet lastig te vallen op zijn vakantieadres.' Gedurende het gesprek had hij de indruk dat de verslaggeefster uit was op een genuanceerd artikel. De citaten bevestigden dat. Joris kon zich er eveneens in vinden. 'We dachten dat het een artikel binnen in de krant zou worden, dat we ongeveer evenveel ruimte zouden krijgen als de critici.'

Verbouwereerd stelden ze de volgende dag vast dat die aanname verkeerd was. Ze vinden het verhaal 'op de man gespeeld' en veel te eenzijdig. De Coninck wijst erop dat de kop op de voorpagina onjuist is. De leiding voert een opdracht van Nederlandse en Vlaamse ministers uit, van 'uiteenvallen' is geen sprake. 'Als ik het hele verhaal had gekend, had ik gezegd: 'Het klopt niet. U moet met Joris praten.'

De redactie heeft niet overwogen de Taalunie het hele verhaal voor te leggen, zegt de betrokken chef. 'We hebben kennelijk te gemakkelijk gedacht dat zij begrepen wat we aan het doen waren. Omdat ze de aantijgingen niet snoeihard ontkenden, dachten we ook dat we goed zaten.' Hij bestrijdt evenwel het beeld van een 'ad hominem'.

Over het voorpaginastuk is nog intensief gediscussieerd. De hoofdredacteur vond het te eenzijdig en wilde een prominentere plek voor het hervormingsplan. 'De krant zou zich meer als beschrijver en minder als spreekbuis van critici moeten opstellen', mailde hij de chefs. Het nieuws werd aangeschreven op de 'hevige richtingenstrijd'.

Binnen in de krant waren de aantijgingen persoonlijker, hetgeen werd versterkt door Joris' foto. De journalistieke code is helder: de beschuldigde heeft recht op wederhoor. De redactie had meer moeten aandringen op een gesprek met Joris zelf, ook als dit tot uitstel van publicatie had geleid. De redactie had er voorts niet van mogen uitgaan dat de Taalunie kon bevroeden wat het verhaal zou behelzen. Het was in dit geval eerlijker geweest de artikelen integraal aan de Taalunie voor te leggen, opdat De Coninck de context en teneur had gekend.

Natuurlijk zijn er risico's verbonden aan inzage vooraf. De beschuldigde partij kan overal iets tegenin brengen, bronnen onder druk zetten of het verhaal naar andere media 'spinnen' met een eigen invalshoek. Hoe machtiger de beschuldigde partij, des te geslepen er dat spel zal zijn. Daar staan voordelen tegenover: fouten worden opgemerkt, het weerwoord wordt genuanceerder dan wel steviger, de redactie laat zien dat zij met open vizier handelt en niet lijdt aan een tunnelvisie. Bovendien behoudt de redactie te allen tijde de regie. En mocht de beschuldigde partij op slinkse wijze met de inzage omspringen, dan kan dat gegeven het verhaal sterker maken.

Huisvrouwenservice is ouderwets seksistisch

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 13 juni 2015

De man als maat der dingen - ook deze krant maakt zich schuldig aan subtiel en evident seksisme.

De winnares van Roland Garos, Serena Williams, 'serveerde als een kerel, want met opslagen van 202 kilometer per uur doet ze niet onder voor vele mannelijke collega's', zo noteerde de verslaggever in het sportkatern. Haar tegenstandster, Lucie Safarova, kon haar daarentegen 'zeker niet bedreigen met de tweede opslag, een huisvrouwenservice van 125 kilometer per uur'.

Dat was een sterk staaltje ouderwets seksisme, reageerden enkele lezers. De een vond het 'denigrerende woord huisvrouwenservice' anno 2015 echt niet kunnen. De ander ergerde zich aan de vergelijking met een kerel. 'Als een vrouw goed is in tennis, dan speelt ze 'als een kerel'? Is dat een compliment? Het mannelijke tennisspel is blijkbaar het hoogst haalbare voor een vrouw.'

De man als maat der dingen - het gebeurt vaker. Een poosje geleden schreef een wetenschapsjournalist: 'Opvallend genoeg is er één mensensoort die sowieso een andere vetverdeling heeft: de vrouw.' De journalist was zelf de eerste om toe te geven dat hij zich onbedoeld schuldig had gemaakt aan seksisme. Hij had taai medisch-genetisch nieuws willen verluchtigen met ironie.

De sportverslaggever erkent dat 'huisvrouwenservice' een 'Viva-term uit de jaren vijftig' is, maar vindt de verontwaardiging nergens over gaan. 'Al sinds jaar en dag wordt een slappe, matige en vooral langzame (tweede) service in het tennis een huisvrouwenservice genoemd', verklaart hij. De term komt volgens hem uit de 'huisvrouwencompetitie', die jarenlang op dinsdagochtend werd gespeeld. 'Ik bedoel er verder niets mee. Ik heb alle huisvrouwen lief.' Waarvan akte.

Een briefschrijfster stelde al vast: 'Ook goedbedoeld seksisme is seksistisch.' Wat met de uitdrukking wordt beoogd kan iedereen raden, maar dat maakt hem niet minder neerbuigend en ouderwets. Bovendien is het in de Volkskrant geen ingeburgerde term. Hij werd een keer eerder door dezelfde verslaggever gebruikt in 2004. Het valt te betwijfelen of hij toen normaal werd gevonden, tegenwoordig doet hij in elk geval vele wenkbrauwen fronsen. Ook die van jonge Volkskrantredacteurs - onder hen ging de 'huisvrouwenservice' rond via Whatsapp.

Het is gissen, maar het lijkt erop dat er na het politiek-incorrecte post-Fortuyn-tijdperk ('Ga lekker naar huis koken, veel beter') weer meer durf is vrouwendiscriminatie te bekritisieren. Het gaat ook gemakkelijker. Was eerder een vrouwenorganisatie nodig om sekseongelijkheid te agenderen, nu kan een klein protest via sociale media snel maatschappelijk draagvlak winnen. Zo groeide eerder dit jaar op Twitter een boycot van rokjesdag, oftewel 'geile oude bokjesdag'.

De krant rijdt niet dagelijks een scheve schaats, maar als er sekseongelijkheid wordt vermoed, zijn lezers er als de kippen bij. Waarom wordt de vrouwen van het WK Voetbal gevraagd naar hun make-up, terwijl mannelijke spelers nooit wordt gevraagd of ze hun haar föhnen? Waarom staat er zelden een vrouw in de rubriek 'Onze gids van deze week' in Sir Edmund? Hoezo wordt een succesvolle thrillerauteur gevraagd waarom zij en haar collega's 'allemaal knap en blond' zijn? Waarom krijgen actrices vroeg of laat de botoxvraag voorgeschoteld? En waarom wordt 'topadvocaat' Amal Alamuddin in een

artikel over internationaal gehakketak over een sculptuur 'de echtgenote van George Clooney' genoemd?

Soms is het seksismegehalte evident, maar vaker is het de vraag hoe fijngevoelig de graadmeter moet worden afgesteld. De omdraaitruc kan helpen: zou ik dit ook over een man/vrouw schrijven? Zou ik een mannelijke thrillerauteur ook vragen waarom hij en zijn collega's allemaal knap en blond zijn?

Bij uiterlijke beschrijvingen liggen er al snel vooroordelen en clichés op de loer. Een lezer beklagde zich over de seksistische 'sneer' aan een voorlichtster in een reportage over gemeentepolitiek: 'De pr-mevrouw van Voor Neerijnen - kek rokje met hoge leren designlaarzen eronder - nipt aan een glaasje wijn.' Het is wellicht een clichébeeld, maar los van het feit dat clichés waar kunnen zijn, gaat het erom of ze journalistiek relevant zijn. Dat was hier het geval. Er werd een kleurrijk gezelschap geschetst, zoals ook een 'VVD-lid op gele klompen'.

In een nieuwsstuk over de Luxemburgse premier die trouwde met zijn 'blonde, blauwogige' vriend, ontbrak die relevantie wel. De uiterlijkheden bleven zonder context in het luchtledige. Wat wilde de auteur eigenlijk zeggen, vroeg een lezer. 'Wat een knapperd heeft de premier aan de haak geslagen?' De auteur ging er ten onrechte van uit dat dit cliché alleen opgaat voor vrouwen.

Dan is er nog een veel geniepigere en ongrijpbardere vorm van seksisme, namelijk die volstrekt onbewust geschiedt. Een wetenschapster vermoedde daarvan de dupe te zijn toen niet zij als bedenker van een experiment in het intro van een bijlageverhaal werd opgevoerd, maar een man die de proef enkel faciliteerde (in het stuk stond het goed). 'Misschien klopt mijn onderbuikgevoel niet, maar ik vraag me af of de fout ook zou zijn gemaakt als ik 'Jeroen' had geheten', mailde ze.

Vier vrouwelijke hoogleraren uit Leiden namen het in een brief voor haar op: 'Was het voor de eindredactie te moeilijk zich voor te stellen dat zo'n inventief experiment was bedacht door een jonge talentvolle vrouw?' Nee, het was gewoon een stomme vergissing, reageerde de chef wetenschap, van discriminatie was geen sprake. Punt is dat dit nauwelijks is vast te stellen. 'Vooroordelen kleuren onbewust de manier waarop we prestaties van mannen en vrouwen beoordelen, ook al proberen we alleen naar de feiten te kijken', mailden de hoogleraren.

Dezelfde hoogleraren maakten zich begin deze maand bekend als 'Althena's Angels', een initiatief om seksdiscriminatie in de wetenschap tegen te gaan. Op hun site pleiten ze ervoor op basis van feiten en cijfers te discussiëren, en niet vanuit persoonlijke ervaringen en overtuigingen. Met louter goede bedoelingen schiet het niet op.

Tellen dus. Dan blijkt de aanname dat er zelden vrouwelijke gidsen in Sir Edmund staan aardig te kloppen. Van de 41 waren er acht een vrouw. Ongetwijfeld zijn er tal van verklaringen, maar dat kan echt beter.

Gaf columniste een 'pak rammel'-advies?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 6 juni 2015

Nergens wordt betoogd dat kinderen slaan goed is, maar sommigen misten de knipoog in het stuk.

Hoewel de vierde druk van *Waarom? Daarom!* van cabaretier Roué Verveer al in de winkel ligt, kwam het boek deze week ineens volop in de schijnwerpers te staan naar aanleiding van een artikel van Sheila Sitalsing in het *Volkskrant Magazine*. Net als in zijn conferenties zet Verveer in zijn boek de Surinaamse 'je doet wat ik zeg'-ouders (streng, veeleisend) tegenover de Nederlandse 'wil je broccoli of spinazie?'-ouders (onderhandelen, geen grenzen stellen). 'Columnist Sheila Sitalsing (Surinaams, Caribisch, in elk geval niet-Nederlands), moeder van twee, las een boek over de voordelen van Surinaams opvoeden en kan het er alleen maar hartgrondig mee eens zijn', aldus het intro van het artikel met de kop: 'Ik ga je rammelen'.

Het was alsof het boek op slag een paar kilo aan gewicht won nu Sitalsing - een van de prominentste columnisten van de *Volkskrant*, om de dag op pagina 2 - haar zegen aan de Surinaamse opvoeding gaf. De toon was luchtig en geestig, maar ze leek ook een statement te willen maken: 'Je kind is je vriendje niet.' Ze vatte de Surinaamse opvoedstijl als volgt samen: 'Als ouder omstandig in discussie gaan met je kind, vragen wat het zelf vindt: dat doe je niet. Als kind terugpraten, zaken openlijk in twijfel trekken, tegenspreken: dat doe je ook niet.' Oké, de tik met het houten liniaal is inmiddels op Surinaamse scholen verboden, maar dreigen met geweld niet ('Als je niet gaat zitten, ga ik je slaan!').

Behoorlijk wat lezers hebben het stuk opgevat als een pleidooi voor een autoritaire opvoeding waarin best een tik mag worden uitgedeeld. Het leidde tot een hoop verontwaardigde brieven en opiniestukken. Er werd gewezen op de keerzijde van een opvoeding 'op basis van angst' en op de oververtegenwoordiging van Surinaamse jongeren in bepaalde statistieken (criminaliteit, schooluitval, tienerzwangerschap). 'De resultaten zijn inderdaad indrukwekkend', zo merkte een briefschrijver cynisch op. 'Al meer dan drie decennia heeft jong en oud daar precies door wie er de Baas is.'

Opvoeden, en in het bijzonder straffen, raakt een open zenuw - zo veel maakte het artikel over het strafbankje van tv-supernanny Jo Frost in april al duidelijk. Het is vooral voer voor de opiniepagina's, ware het niet dat een aantal lezers vraagtekens zette bij de journalistieke aanpak. Ouders, zo mailde een onderzoeker, kunnen het stuk opvatten als een excuus voor kindermishandeling. Mag een journalist suggereren dat fysiek geweld en streng straffen niet zo erg zijn, terwijl wetenschappelijk onderzoek het tegenovergestelde uitwijst?

Ja, dat mag. Sitalsing werd geïntroduceerd als columnist en columnisten zijn aan minder journalistieke regels gebonden dan 'gewone' journalisten. Zij mogen overdrijven, generaliseren, provoceren. Daarnaast staat het stuk in het magazine, dat vaker persoonlijke en pamflettistische stukken brengt zonder professoren. Hier werd zij opgevoerd als 'moeder'. Op veel andere plekken in de krant mag de lezer - ook van een columnist - een doorwrochter stuk verwachten. Eerder schreef Sitalsing het essay 'Bevrijd ons van het wantrouwen' in *Vonk*. Dat was persoonlijk en gefundeerd met feiten.

'Ik heb het artikel geschreven in de formule van het magazine', vertelt Sitalsing. 'Lichtvoetig en glossyachtig.' Ze heeft zich hogelijk verbaasd over alle reacties. Het stuk

is naar haar idee veel te serieus opgevat. Ze had absoluut niet de intentie een statement te maken of de knuppel in het hoenderhok te gooien. 'Ik heb heel weinig met opvoeding, het interesseert me maar matig.'

Het idee kwam dan ook niet van haarzelf. Het magazine verzocht haar in lijn van Verveers boek een grappig, persoonlijk verhaal te maken over de Surinaamse opvoedcultuur afgezet tegen de Nederlandse. Naast haar columns in de Volkskrant schrijft Sitalsing voor andere opdrachtgevers. Ze zag het als een aardige freelanceopdracht. 'Ik heb het niet geschreven als pagina 2-columnist. Van lezers mag je enige contextgevoeligheid verwachten. Ze weten dat er in het magazine geen wetenschappelijk doorwrochte verhalen staan.'

Degenen die het stuk digitaal via sociale media of Blendle lazen, misten die context en wellicht ook de knipoog. Dat ook trouwe Volkskrantlezers dachten dat het Sitalsing menens was, is evenmin vreemd. Zij nemen haar columns serieus, dus nemen ze haar stuk over opvoeden serieus - ook al is de toon komisch en staat het in het magazine. Waarom zou ze er anders over schrijven?

Bovendien werd het stuk op de voorpagina aangekondigd met de tekst: 'Een pak rammel is zo erg niet, neem een voorbeeld aan de Surinaamse stijl van opvoeden, schrijft Sheila Sitalsing'. Daarmee gaf de redactie niet alleen extra gewicht aan het stuk (dit moet u lezen!), de boodschap klopt ook niet. Nergens betoogt zij dat ze voorstander is van slaan. Met die bril begon menigeen wel te lezen. Sommigen meenden in Sitalsing en Verveer protagonisten van lijfstraffen te zien. Verveer zag zich zelfs genoodzaakt daarvan afstand te nemen in talkshow Jinek. Hij slaat zijn kinderen niet, zei hij.

Het verhaal is te gretig gepromoot als een spraakmakend opvoedadvies. Maar een pleidooi voor 'rammelen' was het niet. En het afzetten tegen slappe ouders die een verwerende achterbankgeneratie creëren, is oude wijn in nieuwe zakken. 'Net als de stijlfiguur van de 'toegeeflijke ouders' is ook het geloof dat kinderen vol zijn van zichzelf en stuurloos zijn al tientallen zo niet honderden jaren oud - ondanks de veronderstelling van critici dat het nu erger is dan ooit tevoren', aldus een prominente Amerikaanse onderzoeker reeds in 2010 in The Washington Post. Volgens hem zijn de polemieken over de 'generatie Ik' onderling inwisselbaar, maar is nauwelijks bekend hoeveel ouders toegeeflijk of bestraffend opvoeden.

Wel is bekend dat in elke schoolklas gemiddeld een mishandeld kind zit - de Kinderombudsman spreekt van een epidemie. Dinsdag bleek in deze krant hoe verwoestend de gevolgen daarvan zijn in een reportage over ervaringsdeskundigen die hierover vertellen op basisscholen.

Onzorgvuldig om een vooraanstaande columniste op de voorpagina een 'pak rammel'-advies toe te dichten, ook al was dat ironisch bedoeld. 'Dat moet gerespecteerd', vindt Sitalsing. Bij dezen.

Venijnig of kritisch stuk over Inholland?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 30 mei 2015

Op basis van een aantal objectieve parameters rolde Inholland als slechtste uit de bus bij de hogescholen.

Sommige medewerkers van hogeschool Inholland ervoeren het als een klap in het gezicht. 'Voor de zoveelste keer' stelde de Volkskrant hun onderwijsinstelling in een kwaad daglicht. 'Student Inholland minst tevreden over hogeschool', kopte deze krant op 22 mei. Dit bleek uit een tevredenheidsenquête waaraan 40 procent van alle studenten deelnam. Van de hogescholen kreeg Inholland de laagste beoordeling, zo bleek uit de resultaten van de Nationale Studenten Enquête (NSE), die 'de Volkskrant heeft geanalyseerd', aldus het nieuwsbericht.

De kop in de krant was 'beduidend anders dan de inleiding van de uitslag op de site van de NSE 2015', schreef een verbolgen bestuurder. De titel van het persbericht van Studiekeuze123, de uitvoerder van het onderzoek, luidde: 'Student nog nooit zo tevreden over onderwijs in Nederland.' Van studenten aan de universiteit is 71,9 procent tevreden over de inhoud van de opleiding, bij de hogescholen is dat 58,3 procent.

Daar waar Studiekeuze123 de grove lijnen schetst, zoomt de krant in op één hogeschoolgigant. 'Studenten werd gevraagd aan te geven op een schaal van 1 ('nee, zeker niet') tot 5 ('ja, zeker wel') of ze hun opleiding zouden aanraden aan vrienden, familie of collega's. Studenten van Inholland gaven hun opleiding een score van 3,65. Gemiddeld gaf de Nederlandse hbo-student zijn studie een score van 3,99.'

Dat is misschien geen 'topscore', maar wel een ruime voldoende, mailde een docent van Inholland. Het verschil met andere grote hogescholen vindt hij niet heel groot. Waarom wordt Inholland er dan weer uitgepikt? 'Of is het een automatische reflex van uw verslaggevers een negatieve kop over Inholland als uitgangspunt te nemen?'

Naast de journalistiek inhoudelijke vraag - is de focus op Inholland gerechtvaardigd? - zit er overduidelijk oud zeer bij de klagers. In juli 2010 onthulden twee verslaggevers van de Volkskrant dat honderden studenten van een Inholland-opleiding via een alternatieve route een diploma hadden gekregen. Het leidde tot een reeks verhalen over slecht onderwijs en wanbestuur. De bestuurders en toezichthouders stapten op, de onderwijsinspectie stelde onderzoeken in, de verslaggevers wonnen De Tegel en de Nationale Prijs voor Onderwijsjournalistiek.

De klagers trekken de berichtgeving van toen niet in twijfel, maar vinden de aandacht voor Inholland wel buitenproportioneel. Er is hard gewerkt de onderwijskwaliteit te verbeteren, schrijft de bestuurder. Inmiddels zijn alle Inholland-opleidingen geaccrediteerd en nemen de studentenaantallen weer toe. 'Eigenlijk ging ik ervan uit dat de venijnige kille wind bij de Volkskrant was gaan liggen', aldus de docent, die stelt dat verscheidene collega's hun abonnement hebben opgezegd vanwege de negatieve berichtgeving.

Daarin ligt de veronderstelling besloten dat de verslaggevers (overigens niet degenen die de illegale diplomaroute onthulden) doelbewust naar slecht nieuws over Inholland zochten. Dat is niet zo. De verslaggevers wilden de scores van afzonderlijke onderwijsinstellingen met elkaar vergelijken. Studiekeuze123 maakt echter geen ranglijstjes, maar publiceert de resultaten per opleiding op de site. De verslaggevers - onder wie een datajournalist - konden wel de beschikking krijgen over alle uitkomsten.

In overleg met Studiekeuze123 en een externe data-analist besloten ze 'een ultieme vraag' als uitgangspunt te nemen: zou je jouw opleiding aanraden aan vrienden, familie of collega's? Alleen de grootste vijftig hogeronderwijsinstellingen werden meegenomen, waarmee hbo's met minder dan 200 respondenten afvielen en de kans op vertekeningen werd geminimaliseerd.

Met deze objectieve parameters rolde Inholland als slechtste uit de bus bij de hogescholen (de verschillen tussen universiteiten waren gering). Vooraf hadden de journalisten een aantal relevante variabelen geselecteerd, zoals de kwaliteit van docenten, studiebegeleiding en het afhandelen van klachten. Juist op die punten scoorde Inholland relatief slecht. De onderwijsinstelling liet bovendien geen sterke stijging zien (in vijf jaar tijd van 3,61 naar 3,65), maar bleef juist achter bij het gemiddelde (van 3,89 naar 3,99).

Pas daarna ging het verleden van Inholland terecht een rol spelen. Juist van deze hogeschoolinstelling - waar een groep studenten 'een verloren generatie' is gaan heten - mag worden verwacht dat zij haar beste beentje voorzet. Na drieënhalf jaar saneren en reorganiseren verwoordde de vorige collegevoorzitter het in deze krant als volgt: 'Onze ambitie is gericht op kwaliteit en niet op kwantiteit.'

De verslaggevers zijn onbevooroordeeld en zorgvuldig te werk gegaan. De keuze het nieuws aan te schrijven op Inholland is daarmee volstrekt legitiem. Wel had de weergave evenwichtiger gekund. In het artikel op de site zijn de bevindingen van Studiekeuze123 opgenomen, maar in de fysieke krant werd deze alinea geschrapt ten bate van een prominente plek op pagina 2. Dat een aantal van de 81 Inholland-opleidingen wel goed scoort, haalde het bericht evenmin. Een brieveschrijver wees er in de krant al op dat het Conservatorium Haarlem ('Ook Inholland!') een 4,7 kreeg.

De verslaggevers merken op dat de huidige collegevoorzitter wel uitgebreid de kans krijgt te reageren. Zij wordt evenwel niet helemaal neutraal geïntroduceerd met de woorden 'reageert laconiek op de laatste plaats'. Het woordje laconiek betekent volgens Van Dale 'doodkalm', maar werd door sommige lezers opgevat als 'achteloos' - en dus als arrogant. Zo was het niet bedoeld, zeggen de verslaggevers.

Het is begrijpelijk dat medewerkers van Inholland ervan balen dat hun onderwijsinstelling het symbool werd van alles wat er mis was in het hbo. De krant kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor dit vliegwieleffect. Een blik in het archief leert dat de krant niet alleen misstanden aankaartte, maar ook de verbeteringen van Inholland liet zien in nieuws- en opiniestukken.

Die balans is noodzakelijk, maar het kritisch volgen van Inholland is dat evenzeer - dat hoort bij de maatschappelijke waakhondfunctie van de krant.

Watskeburt met magazine nr. 738?!

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 23 mei 2015

Door De Jeugd van Tegenwoordig gasthoofdredacteur te maken, werd hun toewijding bemachtigd.

Watskeburt?! (Wat is er gebeurd?). Wie de uitleg tussen haakjes nodig heeft, voelde zich zaterdag misschien niet thuis in het Volkskrant Magazine. Het blad stond niet alleen volledig in het teken van de eigenzinnige rapformatie De Jeugd van Tegenwoordig die tien jaar geleden doorbrak met de hit Watskeburt?!, de redactie heeft voor het eerst in haar bestaan het hoofdredacteurschap uit handen gegeven. Niet dat de redactie daarop tamboereerde in een redactionele verantwoording. 'Het is wat ons betreft de origineelste band van Nederland. Daarom is de groep deze week de gasthoofdredacteur', zo luidde de simpele verklaring in een stukje bij de inhoudsopgave.

In vrijwel alle artikelen speelde de groep (kortweg: De Jeugd of DJVT) een hoofdrol. Ze werden geïnterviewd, hun fans ook, en hun 'taaljazz' werd geanalyseerd. Tien van de vijftien rubrieken hadden eveneens een link met De Jeugd. De groep ging op reis naar de 'Anale Driehoek' in België, Wim T. Schippers (idool van Pepijn van Lanen) figureerde in Stijladvies en Binnenkijken toonde het interieur van Olivier Locadia. Hun manager dook zelfs in de weekend- en liftrubriek op.

Dat was een zware dobber voor lezers die 'niets' met De Jeugd hebben, zo bleek uit de vele gepikeerde mails. 'Over smaak valt niet te twisten', schreef een lezer. 'Dat ik De Jeugd van Tegenwoordig niet interessant vind, is mijn probleem. Dan lees ik het artikel toch niet verder? Maar dan blijkt het volgende artikel én de daarop volgende artikelen ook over DJVT te gaan.' Het ongenoegen is verklaarbaar, maar dat geldt evenzeer voor andere themanummers die het magazine ongeveer iedere twee maanden brengt. Wie niets met mode of design heeft, kan het blad ten minste een keer per jaar ongelezen in de oudpapierbak kieperen. Sommigen voelden zich misschien ook niet aangesproken door specials over showbizz, 10-jarigen, geld, Turkije, bejaarden, seks, 'Heel Nederland is gek' en 'sletten'.

Toch leverden die nummers minder klachten op dan die over De Jeugd. Waarschijnlijk omdat deze niet op één of meer persoonlijkheden waren toegesneden en met een brede doelgroep rekening hielden. Een lezer mailde dat hij tot nu toe wel begrip kon opbrengen voor de gekozen onderwerpen, ook al interesseerden die hem niet altijd. 'Deze keer slaat u wat mij betreft echter de plank volledig mis (...) Wie denkt u daar een plezier mee te doen buiten de doorgewinterde fans van dit bandje?'

'Alle lezers met een open mind', zo hoopt de chef van het magazine. Want De Jeugd is natuurlijk niet zomaar 'een bandje'. Het zijn kunstenaars, benadrukt ze. De redactie is gecharmeerd van hun originaliteit, taalvirtuositeit, gekkigheid en ontregelende werking (wie wil, ziet daarvan de bevestiging in deze rubriek). In een ander tijdsgericht was het jubileum van Wim T. Schippers, Van Kooten & De Bie of Jiskefet misschien gevierd. De Jeugd is volgens het magazine van dezelfde orde van grootte.

Had niet kunnen worden volstaan met bijvoorbeeld de helft van de artikelen? En wat is de toegevoegde waarde van het gasthoofdredacteurschap, een bekend fenomeen in de tijdschriftenwereld? 'Dit biedt de mogelijkheid dieper in hun wereld te duiken', vertelt de chef. 'Juist omdat ze zelf actief meedoen met het zoeken van schrijvers, fotografen en onderwerpen.'

In dit specifieke geval was er nog een journalistiek argument. De Jeugd geeft zich zelden bloot. Een interview met de groep geldt onder journalisten als een 'rotklus' - een van de magazinestukken ging erover. 'Het enige dat ik voorgeschoteld kreeg was absurdistisch theater', zegt een van hen. 'Zomaar wat roepen, en dat de hele tijd.' Geen spoortje van zulke onwil was in het magazine te bekennen. 'Zonder het gasthoofdredacteurschap hadden we nooit zo'n goed interview gekregen', aldus de chef.

Met het gasthoofdredacteurschap werd hun toewijding en enthousiasme bemachtigd. Voor een deel van de lezers pakte dat goed uit. Hoewel op de redactie de klachten binnenstroomden, werden op Twitter rijkelijk complimentjes uitgedeeld. Bovendien behoorden de DJVT-verhalen op de site tot de best gelezen artikelen van het afgelopen weekeinde.

Zo'n experiment moet bij tijd en wijle kunnen. De krant noch het magazine kunnen alle lezers tegelijkertijd behagen. Tot het arsenaal van de redactie behoren ook nieuwe inzichten bieden, prikkelen en zo nu en dan een beetje ontregelen. Ik denk dat veel lezers - ook van de oudere generatie - daarvoor openstaan. Maar een 'open mind' heeft soms wel houvast nodig. Nu vielen lezers pardoos in het interview met De Jeugd, nog voordat ze de summiere verantwoording tien pagina's verderop bij de inhoudsopgave konden vinden. Een duidelijke uitleg voorin het blad - zoals de chef in dit stukje geeft - had de onvrede deels kunnen voorkomen.

Ongelukkig was ook de advertentie voor het jubileumboek van De Jeugd op de laatste bladzijde. Dus dát was de reden voor deze 'veredelde reclamefolder', bevroeden sommige lezers. Dat ging buiten de redactie om, zegt de chef. De uitgeverij had deze plek bij 'sales' ingekocht. Deze advertentieafdeling had de redactie bijtijds moeten inlichten, temeer daar het magazine ook nog vijf exemplaren aan lezers weggaf. Dit was weer door een andere afdeling geregeld (marketing), maar daar heeft de lezer geen boodschap aan. De schijn van een commercieel een-tweetje was gewekt.

Degene die wel ging lezen, werd daarentegen dubbel verrast. De Jeugd was opvallend openhartig, maar daarmee verdween ook een beetje het gekke en ontregelende. Eigenlijk hadden de gasthoofdredacteuren zich heel braaf in het format van tijdschiftrubrieken laten duwen. Die lijn - zij het vlakker en ongemakkelijker - werd doorgetrokken in verschillende mediaoptredens om het boek te promoten. Deze week schoof De Jeugd zelfs aan bij Koffietijd, waar Van Lanen, net vader geworden, dankbaar een blauw rompertje met het logo van het tv-programma in ontvangst nam. Best wel ontregelend.

Is Tarik Z. nou wel of niet verward?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 16 mei 2015

Stigma's liggen op loer bij nieuws over verdachten met psychische problemen. Context bieden is cruciaal.

Is Tarik Z., de 19-jarige student die eind januari de studio van het NOS Journaal binnendrong met een nepwapen, nou wel of niet verward? 'Niet', zo berichtten veel nieuwssites dinsdag. In lijn met andere media kopte de Volkskrantsite: 'Journaaldreiger' Tarik Z. zwijgt, maar is 'niet verward'. Zijn advocaat, Ton Visser, liet de aanwezige journalisten weten dat Z. 'op hem geen verwarde indruk maakte', aldus het bericht. Zijn cliënt had een 'coherent' en 'steekhoudend' verhaal.

Het bericht op de Volkskrantsite was - net als op de meeste andere nieuwssites - afkomstig van het Algemeen Nederlands Persbureau (ANP). Alleen was de bron niet vermeld omdat er volgens de chef online een 'eigen kadertje' in het stuk stond. Los van dit bronverzuim kwam de kop ('is niet verward') niet overeen met hetgeen de advocaat in het bericht verklaarde ('komt niet verward over'). Iemand kan best verward zijn, maar niet verward overkomen.

Dat lijkt misschien pietluttig, maar wie het filmpje van hetzelfde ANP bekijkt, hoort een preciezer verhaal. 'Op 19 juni komt de hele zaak in volle omvang voor de rechtbank. Dan kunnen jullie zelf oordelen hoe zijn psychische toestand is geweest en hoe die nu is, en wat zijn motief is geweest', aldus de raadsman. 'Hij komt op mij niet verward over en de precieze kwalificatie is aan de deskundige, de gedragsdeskundige - en hij heeft een steekhoudend verhaal, ja.'

Om de mate van toerekeningsvatbaarheid te kunnen bepalen, moet een deskundige vaststellen hoe het stond met zijn geestesgesteldheid toen hij de strafbare feiten pleegde. In de strafzaak is dus van belang hoe zijn mentale toestand was op het moment dat hij het Journaal poogde te kapen - en niet welke indruk hij daarna op zijn advocaat maakte. Bovendien kan er licht zitten tussen wat Z. zelf vindt - en ook wordt uitgedragen door zijn raadsman - en dat wat de gedragsdeskundigen constateren. Iemand die bijvoorbeeld waanideeën heeft, vindt meestal zelf niet dat hij die heeft. Iemand die psychotisch is, kan bovendien best een coherent verhaal houden. Het een sluit het ander niet uit. Dat kan allemaal uit de woorden van de advocaat gedestilleerd worden.

Er zou ook geconcludeerd kunnen worden dat hij eigenlijk niets nieuws vertelde. De Volkskrant-verslaggeefster die de zaak bezocht, besloot er in overleg met haar chef geen artikel aan te wijden. Wat de raadsman in de wandelgangen verklaarde, had hij haar enkele weken eerder telefonisch verteld. Net als toen vond ze het nu geen nieuws. Een auteur van de verslaggeverscolumn schreef er wel over, maar evenmin in de nieuwssfeer. Hij schetste een 'stoïsche' advocaat die niet van plan was iets te zeggen, maar zich geconfronteerd zag 'met die muur van lampen en lenzen en snelle verslaggevers, hongerig naar iets'.

Nieuwssites dorsten altijd naar verse verhalen. Maar de verslaggeefster wist niet dat de site een ANP-bericht plaatste en de onlineredactie wist niet dat zij er weloverwogen niet over zou schrijven. Er had overlegd moeten worden, erkent de chef online. Maar, verdedigt hij, het was druk (nieuwe aardbeving Nepal, nieuwe lijsttrekker GroenLinks). Dat is misschien begrijpelijk, maar gaat wel voorbij aan het belang van secure berichtgeving.

Media-aandacht voor verdachten met psychische problemen ligt toch al gevoelig. Stigma's en generalisaties liggen op de loer, vinden veel patiënten, hun naasten en deskundigen. Zo leidde het vermelden van de psychische problemen van de co-piloot van Germanwings wereldwijd tot debat. Onlangs noemde een hoogleraar op een congres voor nieuwsombudslieden het vermelden van Lubitz' depressie in combinatie met zijn daad onverantwoord, omdat dan nog minder mensen op de werkvloer voor hun problemen durven uit te komen.

Zoveel voorzichtigheid is in de journalistiek onwerkbaar. Informatie over Lubitz' gemoedstoestand werd relevant vanaf het moment dat bekend werd dat hij het toestel had laten neerstorten. Bovendien kan het omgekeerde evengoed waar zijn: meer bekendheid voor psychische problemen kan ertoe leiden dat mensen er juist eerder voor durven uitkomen. Daarbij is een feitelijke context en het schetsen van een reëel beeld cruciaal.

In het artikel 'Hoe ontdek je de zelfmoordpiloot?' (voorpagina, 27 maart) deed de krant het zowel goed als fout. De kop was volgens een aantal lezers sensationeel en onjuist. Hij wekte niet alleen de suggestie dat er talloze potentiële zelfmoordpiloten rondlopen, maar ook dat zij door lezers ontdekt kunnen worden. De inhoud van het stuk, onder andere over anti-depressivagebruik onder piloten, was veel genuanceerder. Ook werd essentiële context geboden: 'In de afgelopen 35 jaar zijn vijf passagiersvliegtuigen naar alle waarschijnlijkheid door toedoen van suïcidale piloten neergestort.'

In landen als Groot-Brittannië en Australië hebben door de overheid gesubsidieerde organisaties mediarijntlijnen opgesteld voor berichtgeving over psychische aandoeningen. Hun sites bieden ook handige overzichten met wetenschappelijk onderbouwde informatie: zo blijkt het aandeel van mensen met psychische problemen in het totaal aantal geweldsincidenten relatief gering te zijn en is het geweld vooral gericht tegen familie en zichzelf.

Bij Tarik Z. had die context niet misstaan, hoewel nog onduidelijk is wat hem mankeerde. 'Verward' is het etiket dat meeste media gebruikten -het woord dook ook op in de Volkskrant. Sommige deskundigen vinden het een nietszeggend 'containerbegrip', dat ook weer stigmatiserend zou zijn. Z. werd door sommige media in één adem genoemd met de verdachte van de moord op Els Borst en een messentrekker in Groningen. Alsof alle verwarde mensen tikkende tijdbommen zijn.

Ik vind 'verward' in het geval van Z. niet zo gek gekozen. Dat hem 'iets' mankeerde, kon iedere tv-kijker bevroeden. Allerlei andere termen zijn al snel speculatief of vaag. Hij leek misschien waanideeën te hebben - 'Wij zijn, zeg maar, ingehuurd door inlichtingendiensten en daar hebben wij zaken vernomen die de huidige samenleving in twijfel trekken'. Maar het label 'psychotisch' valt af want diagnostisch, en 'zinsbegoocheld' klinkt te zweverig. In Medisch Contact kwam een jeugdpsychiater met een spitsvondig, maar voor nieuwsverhalen te dubbelzinnig, alternatief: een 'verwarrende man'. Wat Z. mankeert, weten we niet, wel staat vast dat hij de toeschouwer verward achterliet.

Columnist toonde zich deemoedig

Ombudsvrouw -- Annieke Kranenberg 9 mei 2015

Net als online had de redactie zich ook in de papieren krant kunnen verontschuldigen voor de pijnlijke fout.

Wie kort voor zaterdag 2 mei de woorden 'Westerbork' en 'veewagon' in het zoekveld van Google tikte, kreeg als eerste treffer een verslag van een basisschool op het scherm. Dat verhaalt over een film van een joods gezin uit Gieten, de familie Meijer, dat 'in een veewagon naar kamp Westerbork' werd gebracht. Een ander zoekresultaat toont het iconische beeld van Settela Steinbach, het meisje dat nog een blik naar buiten werpt voordat de wagondeuren sluiten.

'Je hoeft echt geen treindeskundige te zijn om te zien dat de gedeporteerden niet in een personenrijtuig maar in goederenwagens worden vervoerd', schrijft Dirk Mulder, directeur van Herinneringscentrum Kamp Westerbork later - nadat de omstreden column van Peter Middendorp in Vonk is verschenen.

'Had ik toch nog maar even gegoogeld', verzucht de redacteur, die het stuk met de columnist had doorgesproken. Middendorp wilde betogen dat de Holocaust geen overdrijving of intensivering behoeft, dit zou alleen maar afbreuk aan de verschrikkingen doen. Het tentoonstellen van een veewagon in Westerbork stond daar volgens hem symbool voor, omdat de directeur tegen de NOS had gezegd dat die niet origineel zou zijn. Bovendien waren er vanuit Westerbork geen joden met veewagens vervoerd, meende hij (ten onrechte). Had de directeur dat werkelijk gezegd, verifieerde de redacteur. Nadat hij tweemaal een bevestiging kreeg, zag hij verder geen reden aan de juistheid te twijfelen. 'Dat had, vind ik nu, wel moeten.'

Wie na 2 mei zoekt op 'Westerbork' en 'veewagon' krijgt heel andere resultaten te zien. De eerste treffer levert een citaat op van Mulder: 'Column Middendorp over veewagens 'tegen het schandelijke aan'.' Middendorps bewering dat er vanuit Westerbork geen joden in veewagens zijn vervoerd, is niet waar. Zijn metafoor - 'een leugen in het landschap' - klopt evenmin. Niet de veewagon, maar de column zelf is een 'leugen', zo luidden de reacties.

Zodra Middendorp en de redactie de fout opmerkten, werd de column van de site gehaald. De redactie bood haar 'verontschuldigen aan voor deze pijnlijke fout' en Middendorp zelf ging in een apart stuk diep door het stof. Hij had zich gebaseerd op een verslag van de NOS, maar daaruit onjuist geciteerd en cruciale informatie over het hoofd gezien. 'Ik weet niet precies hoe het is gekomen - verstandsverbijstering, tunnelvisie, eenzijdige gerichtheid op zaken die mijn ideeën bevestigden, of domweg te stom om zaken nog eens goed te controleren. Ik heb er in elk geval een gruwelijk potje van gemaakt en ik schaam me daar flink voor.' Hij sloot af met excuses aan de krant, de lezer, Kamp Westerbork en directeur Mulder.

Maandag 4 mei stond de spijtbetuiging ook in de fysieke krant prominent op pagina 2. In de inleiding waren de excuses van de redactie evenwel vervangen door het woord 'betreurt'. De inleiding op de site komt van Vonk, die in de krant geeft de officiële lijn van de hoofdredactie weer. 'De fout ligt in de eerste plaats bij Middendorp', zegt de hoofdredacteur. 'Hij heeft zijn excuses goed verwoord. Door de plek in de krant doen we recht aan de ernst van de fout.'

Deze manier van rectificeren kent geen precedent. Vergelijkbare situaties zijn er ook

niet. Zo bood de hoofdredactie in 1996 op de voorpagina excuses aan voor een verzonnen artikel van een medewerker. Dat was een redactioneel stuk, geen column. In 1998 zegden tachtig abonnees de krant op nadat een columnist het gedrag tijdens de Gay Games 'weezinwekkend' noemde. Inhoudelijk nam de hoofdredacteur afstand van die mening, maar hij verdedigde evenzeer de columnistenvrijheid. Nu gaat het niet om een opinie, maar om een fout. In wezen is het gemakkelijker daarover toegeeflijk te zijn.

Sommige redacteuren hadden het chiquer gevonden als de hoofdredacteur het excuusstuk had gesigneerd. Het is begrijpelijk dat de columnist in allerijl een stuk voor de site schreef. Dat past bij deze tijd, waarin artikelen en '#ophef' snel online worden verspreid. En wie kan adequater uitleggen hoe een fout tot stand kwam dan de columnist zelf?

Bij redactionele fouten, een collectief falen, is de hoofdredactionele aansprakelijkheid helder. Bij columnisten is die diffuser. Anders dan verslaggevers schrijven zij op persoonlijke titel, ze verkondigen niet per se de mening van de krant. Natuurlijk moet de redactie voorkomen dat zij onzin verkondigen, maar in columns zijn feiten bouwstenen van een mening en zal een eindredacteur minder snel informatie checken en ingrijpen. De scheidslijn lijkt zo simpel - meningen zijn vrij, feiten heilig - maar blijkt vaak een mijnenveld.

In het geval van de veewagons ging het om een evidente fout, die 'voorkomen had moeten worden', vinden sommigen. Hoewel de spijtbetuiging op sociale media veel lovende reacties opriep ('dat zie je niet vaak!'), was daarmee de kous niet af. Een opvallend aantal lezers verwees naar het indrukwekkende optreden van Sobibor-overlevende Jules Schelvis, dat zondagavond werd uitgezonden. Hij vertelde over zijn treinreis naar de hel, van Westerbork naar Sobibor - in een veewagon.

De krant had excuses moeten maken aan de overlevenden en nabestaanden, vindt Mulder. 'Wij hebben dat overwogen, maar oordeelden dat we onszelf en de kwestie dan te groot en belangrijk zouden maken', aldus de hoofdredacteur. Daarbij had Middendorp de directeur aangevallen en geenszins de nabestaanden.

Daarmee gaat hij voorbij aan de betekenis van 'veewagon' voor overlevenden, zegt Mulder. Het woord drukt uit hoe mensen zich behandeld hebben gevoeld. 'Middendorp zin over de personenrijtuigen als deportatiemiddel werd ervaren als een ontkenning van dit proces van ontmenselijken en depersonifiëren. Dat verklaart de felheid van de reacties.'

Middendorp schreef een broodnodige, openhartige en deemoedige column. Vanwege de gevoeligheid van het onderwerp plaatste de redactie die op een prominente plek. In het verlengde ervan had zij in dit uitzonderlijke geval ook zelf haar verontschuldigheden kunnen aanbieden, zoals online is gebeurd. Daarmee onderkent de redactie haar eigen verantwoordelijkheid - nu werd die vooral bij de columnist gelaten - en had zij enig leed kunnen verzachten.

Verder vind ik het onverstandig dat de veewagoncolumn van de site is verwijderd. Het onlinearchief wordt verminkt en het is slechte service aan de lezer die wel de excuuscolumn kan lezen, maar niet het brondocument. Dat zweemt naar geschiedsvervalsing en daar is deze gevoelige discussie niet bij gebaat. Mijn advies: plaats de column weer online met een opvallende rectificatie die verwijst naar het excuusstuk. Opdat van elke fout geleerd kan worden.

Willy-kop badinerend over de koning?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 2 mei 2015

De redactie voelt zich ongemakkelijk bij ceremoniële plechtigheden, dan borrelt enige opstandigheid op.

De foto op de voorpagina daags na Koningsdag was op zich veelzeggend. Achter een palet van oranje bloemetjes staan koning Willem-Alexander, koningin Máxima en anderen op een waterbus in Dordrecht - frontaal en veraf gefotografeerd. 'Op Koningsdag-nieuwe-stijl is de afstand tot het publiek ineens wel heel groot', luidde het intro. Een duidelijke boodschap, die volgens behoorlijk wat lezers werd ontsierd door de kop: Waar is Willy?

'Hoe dodelijk, denigrerend, respectloos en kinderachtig is deze opening!', aldus een van de reacties, die de ergernissen goed samenvat. Veel lezers voegden eraan toe dat zij 'geen voorstander van de monarchie' of 'lid van de Oranjevereniging' zijn, maar de kop niettemin een 'kwaliteitskrant onwaardig' achten.

Een logische reactie als je niet weet dat 'Willy' verwijst naar de satirische filmpjes van LuckyTV, waarmee DWDD het programma afsluit. Verderop in de krant noteerde de verslaggever weliswaar dat omstanders 'hallo Willy' roepen als het koninklijke gezelschap voorbij voer. 'Willy', is veel gehoord vandaag - LuckyTV is nergens ver weg.' Maar dat kon de argeloze lezer van de voorpagina dan nog niet weten.

Een kop moet in de eerste plaats begrijpelijk zijn. Maar ook lezers die wel bekend zijn met de Willy-filmpjes, betitelden de kop als 'populistisch'. Die kwalificatie klopt niet helemaal. Wie populistisch over het koningshuis bericht, doet niet narrig over een feestje en loopt juist over van ontzag en bewondering. De voorpagina van de Volkskrant was wat dat betreft diametraal anders dan die van andere ochtendkranten. 'Oranjeshow', berichtte De Telegraaf boven een foto van een lachende koninklijke familie. Het AD kopte in een oranje banier: 'Feest geslaagd!' Trouw had slechts een aankondigingstekstje op de voorpagina 'Koningsdag 2015: nieuw en vertrouwd'. De opening werd gewijd aan de aardbeving in Nepal.

Het humeur van de Volkskrant mocht dan afwijken van de rest, hij past wel binnen een traditie die wordt gekenschetst door een wispelturige en soms ongemakkelijke houding ten opzichte van royaltynieuws. Lange tijd leek de berichtgeving over de Oranjes niet goed samen te gaan met de progressieve koers die de krant sinds de jaren zestig was gaan varen. Het concept van de monarchie werd niet alleen inhoudelijk met verstandelijke argumenten verworpen, maar ook in vorm, op spottende wijze. Daarin bleek de redactie radicaler dan de lezer. De berichtgeving over de inhuldiging van Beatrix op 30 april 1980 en de daarmee gepaarde rellen leidde tot een recordaantal opzeggingsen (1.100 à 1.400). Lezers stoorden zich niet alleen aan het commentaar ('absurd', 'potsierlijk'), maar ook aan de verslaglegging ('De politieke elite was zich, zoals gewoonlijk, van geen kwaad bewust'). De krant was in de greep van een 'jongensachtige baldadigheid' en verkneukelde zich over hoe het gezag te kakken werd gezet, zo blikte de toenmalige adjunct-hoofdredacteur in 2005 terug in deze krant.

Inmiddels doet de redactie alweer jaren aan serieuze royaltyverslaggeving vanuit een politieke oriëntatie. De krant heeft sinds eind jaren negentig meerdere spraakmakende primeurs gehad: de Argentijnse vriendin van de kroonprins en haar omstreden vader, de postuum gepubliceerde interviewbijlage met prins Bernhard, de vakantievilla in Mozambique. Maar 'als vanouds' bleef de royaltyverslaggeving aanleiding voor

redactionele opwinding, aldus Annet Mooij in Dag in dag uit, Een journalistieke geschiedenis van de Volkskrant vanaf 1980.

De redactie voelt zich het minst op haar gemak bij ceremoniële plechtigheden, wanneer eerbied en saamhorigheid haast plichtmatig om de hoek komen kijken. Dan borrelt enige opstandigheid en joligheid vanzelf op. Tegelijkertijd wil de krant niet zuur en moraliserend zijn. Op de inhuldigingsdag van Willem-Alexander werd het een luchtig compromis: 'Kierewiet, maar zo slecht nog niet', opende de krant. 'Op de monarchie is van alles aan te merken. Maar er zijn genoeg redenen om vandaag met gerust hart feest te vieren.' De volgende dag sierde een statige foto van de nieuwe koning en koningin de voorpagina met daarop één sympathiek woord: Mensenkoning.

Uit deze typering vloeide de Willy-kop voort. De redactie wilde daarmee eigenlijk tot uitdrukking brengen: waarom houdt de koning, die minder majesteitelijk dan zijn moeder wilde zijn, zoveel afstand van het volk? Waar is met andere woorden de mensenkoning gebleven? LuckyTV's 'Willy' stond in dit geval symbool voor die mensenkoning. 'We hebben te veel stappen willen zetten in een kop', concludeert de plaatsvervangend hoofdredacteur.

Inhoudelijk is de afstandelijke Koningsdag-nieuwe-stijl een prima keuze en passend bij een krant die niet wordt gehinderd door hermelijnvrees. Wel was het etiket 'mensenkoning' op de voorpagina van 1 mei 2013 bij nader inzien veel te voorbarig, temeer daar hij zich op de inhuldigingsdag ook al op grote afstand van zijn volk liet rondvaren. De Volkskrant constateerde destijds eveneens dat 'vooral die afstand wringt'. Pas na een tijdje kan worden vastgesteld welk predicaat de vorst verdient, en wie weet blijkt 'zakenkoning' dan wel toepasselijker.

Het gebruik van de bijnaam 'Willy' op de voorpagina is niet per se verkeerd, mits de hele kop of desnoods alleen de naam tussen aanhalingstekens had gestaan: 'Waar is Willy?' De leestekens maken duidelijk dat de krant de bijnaam niet voor eigen rekening neemt, maar anderen - kreten van omstanders - citeert. Zonder aanhalingstekens is de toon inderdaad badinerend, met leestekens is die misschien nog steeds een tikkeltje baldadig, maar wel verdedigbaar. Dat de bijnaam dankzij LuckyTV binnen twee jaar ingeburgerd is geraakt, is veelbetekenend. Het roept vragen op over het gezag en de populariteit van de koning en over 'zijn onderdanen'. Of zoals een lezer listig opwierp: 'Is een volk dat Willy! naar zijn koning roept de monarchie waard?'

Redactie vecht tegen taalfouten

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 11 april 2015

De krant is verantwoordelijk voor correct taalgebruik, maar straks kan de lezer op de site meeredigeren.

Vrijwel dagelijks ontdekken lezers allerhande taalfouten in de krant, maar als ze in koppen of intro's staan, leiden ze tot nog meer ergernis én e-mails. De afgelopen weken ging het een aantal keer opvallend mis. 'Gaan de verkiezingen vandaag over het bestuur van de provincie, of over het steun aan het kabinet?', meldde het intro van het voorpaginaverhaal over de provinciale verkiezingen op 18 maart. Tien dagen later bracht de krant op pagina 3 een verhaspelde kop: 'Zeldzame storing ebt lang na' ('Het is ebt weg en ijlt na', corrigeerde een lezer). Op 30 maart ging het wederom verkeerd in een intro: 'Dat is te merken in de noodleidende instellingen.'

De kwalificaties van lezers zijn niet mals. 'Belabberd taalgebruik', en 'moet uw redactie niet eens op cursus?'. Anderen zien een onheilspellend teken des tijds. Dat studenten moeten worden bijgespijkerd in grammatica en spelling is bekend, maar dat 'de taalverloedering' ook toeslaat bij een landelijke kwaliteitskrant baart zorgen. De reputatieschade is mogelijk nog ernstiger. Uit onderzoek blijkt dat 66 procent van de Nederlanders en Vlamingen een krant minder serieus neemt als er opzichtige taalfouten in staan (Trendbox, in opdracht van de Nederlandse Taalunie, 2012).

Extra pijnlijk is dat bovengenoemde taalmissers in koppen en intro's zijn begaan door eindredacteuren - taalhoeders bij uitstek. Een verslaggever levert een stuk aan bij de eindredactie. Die kijkt het na op fouten, kort het mogelijk in en voorziet het van een kop, intro en fotobijschrift. Fouten die in het stuk zelf staan, zijn doorgaans door journalisten gemaakt en daarna over het hoofd gezien door anderen. Fouten in de aankleding zijn veelal voor rekening van eindredacteuren.

Voor de buitenwacht maakt het misschien niets uit. Een fout in de krant is een fout van de krant. Voor verslaggevers doet het er wel degelijk toe. Hun naam prijkt boven een artikel, zij worden aangekeken op alle fouten. De keerzijde is natuurlijk dat de eindredactie hen voor veel narigheid behoedt.

Elke misser suggereert onkunde en gemakzucht, maar in werkelijkheid is er een hele machinerie opgetuigd om die ene fout te voorkomen. Meestal lezen chefs de artikelen voordat ze naar de eindredactie worden gestuurd. Na de eindredactie leest één corrector alle pagina's nogmaals door en soms ook nog de chef Uit, die 's avonds verantwoordelijk is voor de eindredactie.

Om een indruk te krijgen vroeg ik twee eindredacteuren bij te houden hoeveel fouten zij tijdens hun dienst verbeterden. Een eindredacteur telde er 32 op vier economiepagina's, dat was volgens hem aardig representatief. Een ander turfde er 'slechts' zes op vier pagina's Ten eerste. Dat was relatief weinig.

Er zijn dagen dat niet één lezer zich met een fout meldt, zoals afgelopen dinsdag. Die dag bevatte de krant 44.819 woorden (ik heb ze niet stuk voor stuk hoeven tellen, het archief toont het aantal woorden per artikel). Dat is vergelijkbaar met een bescheiden roman van 163 pagina's, uitgaande van 275 woorden per bladzijde. Allicht stond er toch ergens één foutje, dan nog waren 44.818 woorden wel goed.

In tegenstelling tot een boek - waar diverse ogen uitgebreid gelegenheid hebben

drukproeven na te lezen - worden krantenpagina's onder hoge tijdsdruk geproduceerd. Vaak is het een waar 'spektakelstuk', zegt de chef Uit. Doordeweeks zakt de krant om 23 uur, op vrijdag om 22 uur. Dan móet de krant door, anders komt het logistieke proces - van drukkerij naar uw voordeur - in de knel. Als de krant een uur voor sluitingstijd wordt omgegooid vanwege een neergestort vliegtuig of als veel verslaggevers hun verhalen laat aanleveren, gaan artikelen met kunst- en vliegwerk door en kan de corrector onmogelijk alles nalezen. Op die momenten worden de meeste uitglijers begaan, weet de chef Uit.

Dat is geen excuus, maar wel een verklaring.

Anders dan sommige lezers vermoeden - 'werkte de spellingcontrole niet?' - is eindredactie bij de Volkskrant letterlijk mensenwerk. Het volgens eindredacteuren 'ultratrage systeem' waarmee de krant wordt gemaakt kent geen gebruiksvriendelijke spellingchecker. Toen een redacteur het controlemechanisme vorig jaar een keer instelde, kwamen alle namen van Indonesische leiders verbasterd in de krant. Het leverde potsierlijke combinaties op als Probaat Subito en Sullige Bambini Yuko's, waar Prabowo Subianto en Susilo Bambang Yudhoyono had moeten staan. De meeste eindredacteuren wagen zich er niet aan. Een sneller systeem met een effectieve spellingcontrole zal heus niet zaligmakend zijn en alle miskleunen voorkomen, het zou wel helpen.

De internetredactie heeft een adequate spellingchecker, maar gebruikt die zelden voor koppen. In tegenstelling tot de papieren krant heeft de site geen aparte eindredactie. Veel werk zou voor nop zijn omdat een stuk al snel wordt verdrongen door nieuwer nieuws. Redacteuren redigeren daarom elkaars verhalen - in de wetenschap dat fouten online onmiddellijk kunnen worden hersteld als ze worden ontdekt.

Dat gebeurde ook met de kop: 'Zwitser die tegen IS vechtte riskeert drie jaar cel'. Deze knoeperd van een fout stond heel even online, maar werd desalniettemin opgemerkt door een lezer. Een 'nieuw dieptepunt', schreef hij teleurgesteld.

Binnenkort kan de onlinelezer zijn ergernis meteen kwijt en interactief meeredigeren. De hoofdredacteur - hij vindt dat de krant een taalinstituut behoort te zijn - heeft toegezegd dat er een 'fout-button' op de site komt. Daar is ongetwijfeld animo voor; regelmatig stellen lezers zich beschikbaar als eindredacteur (opvallend vaak gepensioneerde onderwijzers). De participatiekrant in optima forma. Misschien biedt een nieuw systeem zelfs de mogelijkheid lezers te betrekken bij het nakijken van de papieren en digitale krant. Het ontslaat de redactie evenwel niet van de dure plicht alles in het werk te stellen een bastion van correct taalgebruik te blijven.

Had oud-wethouder recht op wederhoor?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 4 april 2015

Burgemeester biedt excuses aan voor opmerking over 'alle Turken' die weet zouden hebben van criminaliteit.

'Ik heb me altijd verzet tegen cliëntelisme', zegt de oud-wethouder van Turkse afkomst - ooit de eerste wethouder van Turkse komaf in Nederland. Ze is juist kritisch op de eigen achterban, op bijeenkomsten en in interviews ageerde ze tegen importhuwelijken, eerwraak en vrouwenonderdrukking. 'Nooit heb ik me ingelaten met criminelen, nooit.' Dat nu juist zij in een landelijke krant in verband is gebracht met de georganiseerde misdaad - nota bene door haar eigen burgemeester - vindt ze niet alleen beledigend, maar ook lasterlijk.

In het artikel 'Opzouten moeten ze' in Vonk (zaterdag 28 maart) vertelt burgemeester Jan Boelhouwer van Gilze en Rijen openhartig over intimidatie en infiltratie door criminelen in zijn gemeente. 'Heel weinig burgemeesters durven erover te praten', luidt het intro. 'Enkelen doen het toch, omdat ze de ondermijning van de rechtsstaat een halt willen toeroepen.'

Boelhouwer haalt hard uit naar de '2.400 Turken' in zijn gemeente. 'En ze weten allemaal, van één tot 2.400 hoe ze aan hun geld komen. Legaal of illegaal. Dat weten ze alle 2.400 van elkaar.' Er is sprake van een 'perfecte zwijgcultuur' en hij verhaalt over iemand van Turkse afkomst die voorkeursstemmen kreeg. 'Dat werkt verplichtend. Dat kan niet anders.'

Vervolgens stelt de journalist een vraag - 'Komt zo de onderwereld de bovenwereld binnen?' - en wordt de oud-wethouder ten tonele gevoerd: 'We hadden hier een Turkse wethouder, ze viel na de verkiezingen van 2010 buiten de boot. In 2013 probeerde ze voor haar partij, de PvdA, lijsttrekker te worden. Tot zover niks aan de hand. Maar op de vergadering waarop de lijst moest worden samengesteld, bracht ze een aantal Turkse mannen mee die zich zojuist hadden aangemeld als lid van de PvdA. Ook nog tot daaraantoe, maar er zaten een paar bekende drugscriminelen uit het dorp bij. Ik heb na die vergadering direct naar het partijbureau in Amsterdam gebeld en gezegd: vrienden, dit gaat wat mij betreft niet door. Deze mensen moeten direct van de ledenlijst af. Want zo koopt de onderwereld toegang tot de bovenwereld, via iemand die lijsttrekker wordt gemaakt en misschien straks opnieuw wethouder is. Zoiets gaat niet zonder beloning, mag je aannemen. Daar zal ik mij ten koste van alles tegen verzetten.'

De oud-wethouder wordt weliswaar niet bij haar naam genoemd, maar er is er maar een die aan het profiel voldoet. Ze is door velen herkend, zegt ze. Vanwege haar vroegere werk voor maatschappelijke organisaties geniet ze landelijke bekendheid. 'En het klopt niet', stelt de oud-wethouder, die zich gesteund weet door enkele verifieerbare bronnen uit de lokale politiek. Er had zich volgens hen één man ('niet een aantal') met een dubieuze achtergrond (bleek later) als lid gemeld. Na een paar weken zou hij zijn afgedropen omdat hij niet op de kieslijst kwam. 'Ik wist er niets van af', zegt de oud-wethouder.

Natuurlijk is de burgemeester als eerste verantwoordelijk voor zijn woorden maar, zo wil ze weten, heeft de krant ook niet iets verkeerd gedaan? Mocht de verslaggever zijn aantijgingen zomaar opschrijven, zonder wederhoor toe te passen?

Dat hangt af van verschillende factoren. De journalistieke richtlijnen zijn op zich

duidelijk. 'Pas altijd wederhoor toe in geval van beschuldigingen of negatieve kwalificaties over personen, instellingen of bedrijven', aldus het Stijlboek van de Volkskrant. De Raad voor de Journalistiek wijdt er verschillende regels aan. De journalist past wederhoor toe 'bij betrokkenen die door een publicatie worden gediskwalificeerd, ook wanneer zij hierin slechts zijdelings een rol spelen'. Dat geldt volgens de raad ook voor beschuldigingen die in het kader van een interview zijn gedaan. Dan 'kan die journalist zich er niet achter verschuilen dat hij slechts objectief rapporteert' wat de geïnterviewde zegt.

Het is echter de vraag of hier sprake was van een beschuldiging. De journalist vindt van niet. 'De burgemeester vertelt over zijn ervaring. Hij zegt nergens dat de oud-wethouder zich heeft geëngageerd bij criminelen. Men moet wel goed lezen.'

Alhoewel de burgemeester zich op een soortgelijk standpunt stelt, heeft hij donderdag zijn excuses aangeboden aan de Turkse gemeenschap in Gilze en Rijen omdat zijn uitlatingen ertoe kunnen leiden dat zij 'over één kam wordt geschoren en lokale politici van Turkse komaf onterecht worden gecriminaliseerd'. Eerder deze week stuurde hij de oud-wethouder al een mail, waarin hij verklaarde dat zij 'nooit aanleiding heeft gegeven tot zelfs maar de geringste twijfel over haar integriteit'. En: 'Hoewel bij nauwkeurige lezing de tekst in de Volkskrant ook geen aanleiding geeft om een mogelijke suggestie te voeden, betreur ik dat sommigen er kennelijk toch ten onrechte in hebben gelezen dat de oud-wethouder te linken zou zijn aan criminaliteit waar lieden uit de Turkse gemeenschap zich schuldig aan maken.'

De burgemeester zegt inderdaad niet dat de oud-wethouder zelf criminelen heeft geronseld om hogerop de kieslijst te komen, maar de suggestie ligt er wel. Door de situatie meteen te koppelen aan de woorden 'zo koopt de onderwereld toegang tot de bovenwereld (...). Zoiets gaat niet zonder beloning, mag je aannemen', lijkt ze in het beste geval volstrekt onnozel, maar in het ergste geval bereid tot corruptie.

Bovendien heeft de burgemeester kort ervoor nog gezegd dat alle 'Turken' in Gilze en Rijen weet hebben van criminaliteit. Als de oud-wethouder de uitzondering op de regel is, had hij dat expliciet moeten benoemen. De context van het verhaal - opbouw en vraagstelling - wekt de indruk dat zij zich heeft ingelaten met onoorbare praktijken. Het vraagt bijzonder gymnastisch denkvermogen van lezers om de passage anders te interpreteren.

'Bij het aangeven van de tekst heb ik mij niet verplaatst in de lezer', zegt de burgemeester. 'Dat kunt u ook niet van mij vragen.' Daarover mogen deskundigen op het terrein van bestuurlijke integriteit rede-twisten, de journalist had er in elk geval bij stil moeten staan. De uitlatingen van de burgemeester roepen op zijn minst vragen op over de onkreukbaarheid van de oud-wethouder, en die wegen extra zwaar omdat hij de burgemeester is. Hij staat boven de partijen, hij zal het wel weten.

Wederhoor was op zijn plaats geweest, bijvoorbeeld in een apart kader, zoals vaker gebeurt bij aantijgingen in interviews. Misschien had het wederhoor ertoe geleid dat Boelhouwer een enkele formulering had aangepast. 'Maar', zegt hij, 'dat is de koe van achteren in de kont kijken, zoals de Brabanders zeggen.'

De oud-wethouder is bereid aan te nemen dat Boelhouwer noch de krant erop uit is geweest haar te beschadigen. Maar dat wederhoor wil ze nog wel hebben.

Allochtoon en niet-EU-burger hetzelfde?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 28 maart 2015

Geen geknoei met cijfers, maar wel onzorgvuldig gehussel met verschillende definities.

Een cliché misschien, maar zowel een lezer als een onderzoeker refereerde deze week aan de uitdrukking: 'Er zijn drie soorten leugens: leugens, grove leugens, en statistieken.' Aanleiding was de opening krant van afgelopen zaterdag: 'Allochtonen moeten zich invechten, vindt Mark Rutte. Op de arbeidsmarkt scoren ze in Nederland slechter dan waar dan ook (op Zweden na). Hoe kan dat?'

De stelling was gebaseerd op een eigen analyse van bestaande statistieken, zo bleek uit een nieuwsartikel op pagina 2. 'Van de autochtone beroepsbevolking heeft 77,1 procent betaald werk, terwijl van de allochtonen nog niet de helft (49,5 procent) werk heeft. Dit verschil van 27,6 procentpunt is het op een na hoogste van Europa', aldus het stuk. In de bijgevoegde tabel kon de lezer de cijfers zelf nagaan. De linkerkolom toonde de 'arbeidsparticipatie onder niet-EU-burgers', de rechterkolom het verschil met autochtonen.

Wacht eens even, reageerde een lezer, hier worden verschillende definities door elkaar gehusseld. De cijfers in de tabel zijn afkomstig van Eurostat, de Europese equivalent van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Daarin wordt gerept van 'niet-EU-burgers', een selectie op basis van nationaliteit. Dat is wat anders dan 'allochtonen', waarbij wordt geselecteerd op afkomst: ten minste één ouder is in het buitenland geboren. En hoewel het pas verderop in het artikel wordt benoemd, gaat het hier eigenlijk over de disproportioneel hoge werkloosheid onder 'niet-westerse allochtonen' (lees: Nederlanders van bijvoorbeeld Marokkaanse, Turkse, Surinaamse of Antilliaanse afkomst).

'Volkskrant knoeit met cijfers van allochtonen en buitenlanders', concludeerde een blogger, die vaker migratiecijfers onder de loep neemt. Dat is te hard gesteld, zeggen drie wetenschappers die ik heb geraadpleegd. De tabel van Eurostat staat als een huis, met de cijfers is niet geknoeid. Wel is er onzorgvuldig met definities omgesprongen. Er bestaat enige overlap tussen de begrippen niet-EU-burgers en niet-westerse allochtonen (vooral de eerste generatie migranten), maar er zit ook licht tussen. Zo vallen Marokkaanse Nederlanders van de tweede generatie wel onder de Nederlandse definitie van niet-westerse allochtoon, maar niet onder die van niet-EU-burger. In de tabel van Eurostat lost de tweede generatie Marokkaanse Nederlanders op in de groep autochtonen.

Volgt u het nog?

Dat er definitieverwarring optreedt, is op zich niet vreemd. Het begrip 'allochtoon' kwam in zwang nadat de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) dit in 1989 in een rapport had geïntroduceerd. Allochtoon was bedoeld als neutrale vervanger van het woord minderheid, dat een hele groep negatief zou wegzetten. Intussen is de term allochtoon net zo beladen en pleiten sommigen voor afschaffing. Niet alleen vanwege de negatieve connotaties, maar ook vanwege de meetmethode die te weinig specifiek zou zijn. Je bent al snel een allochtoon. Zo zijn onze prinsesjes bijvoorbeeld ook niet-westerse allochtonen, omdat moeder in Argentinië is geboren.

Daar komt bij dat deze unieke definitie zich internationaal lastig laat vergelijken. In veel Europese landen ontbreekt informatie over de maatschappelijke participatie van migranten en wordt er niet op herkomst geregistreerd - dat ligt in Frankrijk en Duitsland

bijvoorbeeld politiek gevoelig. Feitelijk is er geen Europees onderzoek beschikbaar waarmee de werkloosheid van niet-westerse allochtonen kan worden vergeleken, aldus de experts.

De verslaggever van de Volkskrant was zich hiervan terdege bewust, hij is niet over een nacht ijs gegaan. De gegevens van Eurostat over arbeidsparticipatie van niet-EU-burgers waren volgens hem het 'best beschikbare vergelijkingsmateriaal tussen landen'. Bovendien werd deze informatie ondersteund door cijfers van de OESO, zij het eveneens met een iets andere definitie. Hij vindt het gebruik van de verschillende begrippen verantwoord, omdat ze elkaar grotendeels overlappen. 'De grote verschillen kunnen immers niet verklaard worden door de westerse allochtonen, die qua arbeidsparticipatie en werkloosheidscijfers veel meer op autochtonen lijken dan op niet-westerse allochtonen.' Het beeld wordt ook gestaafd door OESO-cijfers over opleidingsniveau en arbeidsparticipatie.

Volgt u het nog?

Ingewikkeld of niet, bovenstaande alinea had eigenlijk in het stuk moeten staan. 'Het was schipperen tussen alles correct opschrijven en de leesbaarheid van het bericht', zegt de verslaggever. Natuurlijk, de krant is geen wetenschappelijke studie, er is geen plek voor voetnoten, maar bij ruimtegebrek had verwezen kunnen worden naar een verantwoording op internet.

Overigens had zo'n disclaimer niet alle omissies opgelost. De kop 'Nederland tweede op ranglijst werkloosheidskloof' suggereert dat de cijfers betrekking hebben op werkloosheid, terwijl ze over arbeidsparticipatie gaan. Dat is wezenlijk anders, mailt een lezer. 'De niet-arbeidsparticipanten worden gevormd door werklozen, maar ook door studenten, vroeggepensioneerden, renteniers, arbeidsongeschikten, maar vooral door huisvrouwen en -mannen.' De foute kop had de verslaggever over het hoofd gezien. Hij wijst erop dat in het stuk de juiste cijfers en definities wel corresponderen. De lezer moet evenwel behoorlijk wat gedachtesprongen maken om de bedoelingen van de auteur te kunnen bijbenen - en de koppenmaker kennelijk ook.

Jammer, zeggen de specialisten, want de portee (niet-westerse allochtonen zijn erg slecht af op de Nederlandse arbeidsmarkt) klopt wel degelijk. Dat maakt de begeleidende reportage (van dezelfde auteur) in een Rotterdamse wijk goed inzichtelijk. De Eurostat tabel laat daarentegen net zoveel zien als dat zij verbergt. In Europa bestaan grote verschillen in migratiegeschiedenis, de koloniale banden zijn van invloed alsook de arbeidsparticipatie van vrouwen uit die groepen. De cijfers zijn eerder het begin- dan het eindpunt van journalistiek onderzoek.

Een telefoontje vooraf met een deskundige had de verslaggever de weg kunnen wijzen en hem kunnen behoeden voor denkfouten. De wetenschapsredactie werkt met een protocol waarbij minimaal een onafhankelijke deskundige wordt geraadpleegd voordat wetenschapsnieuws de krant haalt. Het is wellicht wijs deze werkwijze ook toe te passen op eigen journalistieke producties als er statistieken in het spel zijn.

Wel geciteerd, maar niet geïnterviewd

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 21 maart 2015

Bronvermelding is niet alleen beleefd, maar ook essentieel. Anders wordt de lezer in het ootje genomen.

Hij was 'enigszins onaangenaam verrast', mailde de mediasocioloog, toen hij dinsdag een citaat van zichzelf aantrof in een profiel van Corinne Dettmeijer, Nationaal Rapporteur Mensenhandel. Hij werd opgevoerd als criticaster wegens haar ruime definitie van seksueel geweld. Volgens de mediasocioloog had Dettmeijer het 'wel heel bont gemaakt door alles - zowel zeer lichte als zeer ernstige vormen van grensoverschrijdend gedrag - bij elkaar op te tellen'.

Deze woorden waren weliswaar van de mediasocioloog afkomstig, hij had ze alleen niet verteld aan de verslaggever van de Volkskrant. Ze kwamen uit zijn eigen opiniestuk 'Seksueel geweld een ware hype', dat reeds op 2 juni 2014 in NRC Handelsblad stond. 'Het verbaast mij dat dit citaat geen bronvermelding heeft, waardoor het lijkt alsof ik voor dit profiel geïnterviewd ben zoals de anderen', schrijft hij.

Bovenop het weglaten van de bron versterken de aanhalingstekens inderdaad het idee dat de verslaggever de mediasocioloog zelf heeft gesproken. Zeker in een profiel van twee pagina's, waar de lezer aan de hand van anderen de hoofdpersoon leert kennen. Op zichzelf kan in zo'n stuk prima uit andere media worden geciteerd, mits de bron maar wordt genoemd. Dat schrijft het Stijlboek van de krant ook voor: 'Vermeld zo veel mogelijk van welke bronnen gebruik is gemaakt.' Dat is niet alleen beleefd jegens de betrokkene en het andere medium, maar vooral essentieel voor de lezer die anders toch in het ootje wordt genomen.

Wanneer ontdekt wordt dat een geciteerde bron niet door de krant is geïnterviewd - en die kans is best groot als het een mediasocioloog betreft - kan dat ook vragen oproepen over de rest van het artikel. De andere geciteerden in het profiel van Dettmeijer heeft de verslaggever wel zelf gesproken. Omdat de mediasocioloog zijn kritiek op de methodiek van Dettmeijer ook elders had geuit, had hij nagelaten de bron te vermelden. 'Dat was, moet ik nu vaststellen, niet de juiste overweging', vertelt hij.

Of bronverzuim vaker voorkomt, is niet eenvoudig na te gaan. Vorig jaar november meldde zich een rouwdeskundige die er pas maanden later achter was gekomen dat ze 'onvrijwillig' was geciteerd in twee stukken die rond de dag van nationale rouw voor de MH17 slachtoffers waren verschenen. Ze werd twee keer sprekend opgevoerd, maar had de verslaggever nooit gesproken.

In het eerste stuk - het bleek te gaan om uitspraken uit een radio-interview die circuleerden op internet - was de bronvermelding mogelijk gesneuveld bij de eindredactie. Het was niet meer na te gaan. In elk geval had dat citaat wel betrekking op rouwverwerking na de vliegcrash. Dat was anders in het tweede stuk (over nieuwe vormen van rouwverwerking) waar de verslaggever een uitspraak uit een tv-programma had geplukt dat voor de ramp met MH17 was uitgezonden. Dat haar citaat in een andere context werd geplaatst, was haar grootste bezwaar. 'Ik ben altijd heel precies in mijn uitspraken over rouw.' Dat maakte het nalaten van bronvermelding - én datum in dit geval - extra pijnlijk en slordig.

Vaker maken lezers gewag van een vorm van plagiaat. Over een online-artikel over jihadistisme in Pakistan mailde een lezer: 'Hmmm, ik had gisteren iets vrijwel identieks in

een krant in mijn hotel gelezen. Even gezocht, en jawel: dat was The New York Times.' Sommige passages waren letterlijk vertaald, zonder bronvermelding.

Een verhaal op de site over de financiering van IS riep bij een andere lezer verontwaardiging op. Er werd weliswaar eenmaal een bron genoemd, The Guardian, maar doordat een passage tussen aanhalingstekens stond, leek alleen dat deel uit die krant te komen en 'niet dat het hele artikel een citaat was', aldus de lezer. 'Ik begrijp dat bij een online-artikel niet veel tijd voor eigen onderzoek is. Ik vind het ook helemaal niet erg als de Volkskrant op de website artikelen van andere kranten overneemt en eventueel vertaalt. Maar ik vind het onmogelijk als dat niet op een duidelijke wijze wordt aangegeven.'

Dat druist ook in tegen de lijn van de redactie, zegt de chef internet. Hij is voorstander van 'zeer ruimhartige bronvermelding'. Niet alleen omdat dit eerlijk is, maar ook omdat het online zoveel mogelijkheden biedt. Een hyperlink bij de bron - een koppeling naar de website van de oorspronkelijke bron - biedt de lezer extra service. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor het linken naar rapporten of eerdere artikelen.

Internet heeft daarentegen ook een kwalijk effect op bronvermelding: de grenzen van wat publiek eigendom wordt verondersteld, worden opgerekt. Dikwijls wordt er op sites geen onderscheid gemaakt tussen een veredeld politiepersbericht en een primeur waar maanden onderzoek aan ten grondslag ligt. Zonder bronvermelding lossen ze op in de nieuwslijstjes online. En dan zijn er nog media die bewust geen andere bronnen noemen omdat ze niet naar de concurrent willen verwijzen.

Ervandoor gaan met andermans werk komt nogal gemakzuchtig en krenterig over. Bovendien is het in dit internettijdperk volstrekt achterhaald om bronnen weg te laten, omdat enerzijds de kans op ontdekking groot is en het anderzijds extra mogelijkheden tot verdieping biedt. Nu alle artikelen van de Volkskrant online verschijnen (deels betaald), dienen journalisten zich daarvan bewust te zijn. Een hyperlink in het profiel van Dettmeijer naar het opiniestuk van de mediasocioloog in NRC zou zonder meer toegevoegde waarde hebben voor de bijzonder geïnteresseerde lezer.

Evenzo wordt de Volkskrant ook weleens benadeeld. Zo kwam een economieredacteur vorig jaar letterlijke passages van hemzelf tegen in de NRC, inclusief een taalfout (rembini in plaats van renminbi). Er werden excuses aangeboden, de Volkskrant liet het er deze keer bij zitten. Een volgende keer rolt het balletje misschien weer de andere kant op.

Nieuwe columniste recyclet oude column

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 14 maart 2015

Eva Hoeke wilde de beste column over samenwonen schrijven, alleen had ze die al voor Het Parool gemaakt.

'Allereerst was daar de verhuizing', schreef Eva Hoeke in haar allereerste column in het Volkskrant Magazine, 'een drama in zeven bedrijven aangezien De Man niets kan weggooien en ik derhalve niet alleen tachtigduizend dozen met tijdschriften, kranten en knipsels naar boven stond te sjouwen, maar ook een kapotte stoel, drie printers én de kampeerspullen van zijn ex, wat de druppel was, want als ik ergens een hekel aan heb, is het wel aan kamperen.'

Een Volkskrantredactrice die de column vrijdagavond - daags voor publicatie - las, becroop een déjà-vu-gevoel. Had ze dit niet eerder gelezen? Even googelen, en ja hoor. Vrijwel dezelfde passage stond op 20 juli 2014 in Het Parool, waar Hoeke toen nog columniste was: 'Het begon al met de verhuizing, een drama in tien bedrijven aangezien De Man niets weg kan gooien, en ik derhalve niet alleen tien miljoen dozen met tijdschriften, kranten en boeken naar boven liep te sjouwen, maar ook een kapotte stoel, drie printers, acht zogenaamde 'paniekdozen' met vuile vaat en schone kleren (De Man: 'Ik moest wel, de verhuiswagen was al onderweg'), én de kampeerspullen van zijn ex, wat de druppel was, want als ik ergens een hekel aan heb, is het wel aan kamperen.'

Ook andere zinnen - ongeveer eenderde van de column - waren bijna of helemaal identiek aan de column in de Amsterdamse krant. De redactrice deelde haar onbehagen met de aanwezige leidinggevenden, maar die stonden met de rug tegen de muur. Het magazine was allang gedrukt en onderweg naar de distributeurs. De volgende dag werd het 'zelfplagiaat' ook buiten de redactie opgemerkt. Een lezer mailde droogjes dat hij de 'nieuwe' column maanden eerder al in Het Parool had gelezen. Onder journalisten werd het warempel een relletje ('Sorry, dit kan gewoon niet').

Begrijpelijk. Wie als columnist mag debuten in het Volkskrant Magazine - in het genre 'persoonlijk leven' wel zo'n beetje het hoogst haalbare - staat nou eenmaal volop in de schijnwerpers van vakgenoten. En van andere lezers, die zich verheugen op iets nieuws of juist balen dat ze afscheid moesten nemen van de vorige columnist. De eerste kennismaking is cruciaal: klikt het? Wordt de nieuwe column onderdeel van het weekendritueel? In die eerste aflevering moet de nieuwe columnist het allerbeste van zichzelf laten zien.

Dat blijkt hier de crux van het probleem te zijn. Dat beste verhaal h ad Hoeke al geschreven voor Het Parool - en deels in haar blog voor Marie Claire, waar het samenwonen met 'De Man' (zo noemt ze haar 11 jaar oudere vriend) ook opduikt. Haar Paroolcolumns over het samenwonen waren voor de Volkskrant reden haar te vragen. Voor de aftrap wilde ze zichzelf en De Man  en keer goed neerzetten. 'Daar horen bepaalde verhalen en grappen bij', vertelt Hoeke. 'Ik heb geprobeerd ze anders te formuleren, maar daar werden ze niet beter van.' Daarop besloot ze het beste - en dus hetzelfde - materiaal te gebruiken. Ze mailde een eindredacteur van het magazine dat ze teruggreep op eerdere voorbeelden uit Het Parool. 'Geen probleem', reageerde hij. Het kwam in de verste verte niet bij hem op dat Hoeke dat letterlijk kon bedoelen.

Hoeke voelde zich evenwel gesterkt door zijn antwoord. Ze zag geen enkel kwaad in het hergebruik. 'Het zijn mijn grappen, ze komen uit mijn hoofd, mijn pen.' Ze deed het ook niet stiekem, zegt ze. Haar Paroolcolumn staat gratis online, ze ging er heus niet van uit

dat niemand het zou opvallen. Ze had alleen nooit gedacht dat anderen erover zouden kunnen vallen. 'Ik benadeel er niemand mee.'

Natuurlijk is het recyclen van eigen materiaal lang niet zo ernstig als het plagiëren van andermans werk, maar onschuldig is het niet. Wanneer een auteur zichzelf citeert zonder dit kenbaar te maken, roept dat vragen op over diens professionaliteit en integriteit. Kijk maar hoe hard hoogleraar Peter Nijkamp in de media werd aangepakt toen hij werd verdacht van zelfplagiaat (deze week werd zijn naam gezuiverd).

Nu komt het vaker voor dat een journalist een passage van zichzelf in een nieuwsbericht hergebruikt, maar meestal betreft dit een gortdroge opsomming van feiten. Er komt geen oorspronkelijk idee of literair stijlfiguur aan te pas. Bij een columnist heeft zelfplagiaat de schijn van creatieve armoede en luiheid. Daar zit geen opdrachtgever op te wachten. Die wil zijn lezers een origineel verhaal opdienen. Een lezer die een opgewarmde klik krijgt voorgeschoteld, voelt zich terecht bekocht. Door de auteur én de krant.

Neemt niet weg dat behoorlijk wat freelancejournalisten dezelfde gebeurtenis in verschillende media uitventen. 'Move the product', noemde Martin Brill dat, die er een meester in bleek te zijn. Dat hoeft op zich niet erg te zijn, mits het uitgangspunt van het verhaal telkens anders is en de scènes op heel andere wijze worden beschreven. Zoals het boek *Stijloefeningen* (vertaald door Rudy Kousbroek) leert: een verhaal kan op 99 verschillende manieren worden verteld.

Dat doen andere Volkskrantcolumnisten ook wel, zegt de hoofdredacteur. 'Een déjà vu bij de lezer mag het nooit opwekken. In dit geval gebeurt dat wel, met woordelijk dezelfde passages en de grote kans op overlap tussen lezers van Het Parool en de Volkskrant.' Toch oordeelt hij mild over het kopieer-en-plakwerk. 'We vinden haar een geweldige schrijfster. Het was een stomme vergissing. Maar wel geboren uit serieuze overwegingen, niet uit gemakzucht. Ze wilde iets goeds neerzetten.'

Hoeke vindt het vreselijk dat ze de krant in verlegenheid heeft gebracht en zal het niet weer doen. 'Voortaan is alles nieuw', zegt ze. Nou ja, bijna alles. Vandaag verschijnt 'de preitaart', ooit prominent aanwezig in een Paroolcolumn, ook ten tonele in het magazine, zij het als bijzaak. De preitaart is nou eenmaal het standaardgerecht dat zij en 'De Man' hun gasten serveren. 'Ik kan niet doen alsof ik opeens een heel ander persoon ben', zegt Hoeke, in de wetenschap dat haar column nu onder het vergrootglas ligt.

'Kruisverhoor' leidt tot nog meer warrigheid

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 7 maart 2015

Tamara Amiri zocht zelf de media, natuurlijk mag zij kritisch worden ondervraagd. Maar de tegenpartij ook.

Het interview met Tamana Amiri in de krant van zaterdag had veel weg van een kruisverhoor, vond een aantal lezers. Normaal gesproken geldt dat niet bepaald als een diskwalificatie. De krant heeft een waakhondfunctie. Mensen met macht en maatschappelijke posities moet het vuur aan de schenen worden gelegd. Zeker wanneer het vermoeden bestaat dat ze feiten verdraaien of erger, de boel bedriegen. Alleen ging het hier niet om een minister of voorzitter van een college van bestuur, maar om de 23-jarige dochter van een uitgezette Afghaan die mishandeld zou zijn door marechaussees.

De lezer werd met een niet mis te verstane boodschap het stuk ingeleid: 'De dochter van de uitgezette Afghaan Feda Amiri wil de verwarring wegnemen, maar ze raakt verstrikt in haar verhaal', aldus het intro. Nogal opiniërend en cru, meenden sommigen. Logisch toch, dat een dochter er alles aan doet om haar vader terug te krijgen? En duidt die warrigheid niet op emotionele instabiliteit? Had de krant haar niet tegen zichzelf in bescherming moeten nemen?

Daarvoor was het hoe dan ook te laat. Juist vanwege de mediaoptredens van dochter Tamana én kunstenares Katinka Simonse, alias Tinkebell - die zich het lot van de familie zegt aan te trekken - was de uitzetting een politieke zaak geworden. Tamana bracht de vermeende mishandeling naar buiten. Er werden Kamervragen gesteld. In een brief ontkende staatssecretaris Teeven dat de Afghaan tijdens de uitzetting gewond was geraakt. De betrouwbaarheid van de dochter raakte steeds meer verbonden met de geloofwaardigheid van de staatssecretaris.

Aanvankelijk ageerde Tamana vooral tegen het in haar ogen inhumane 1F-beleid. Alle Afghanen die een hoge rang hadden bij de KhAD, de beruchte geheime dienst die zo'n 50 duizend mensen de dood in joeg tijdens het communistische regime, zijn volgens de Nederlandse staat schuldig aan oorlogsmisdaden. Zonder individueel proces moeten zij terug naar Afghanistan. Haar vader was majoor en moest - na achttien jaar - vertrekken.

Tamana besloot naar Afghanistan te reizen toen zij naar eigen zeggen na een maand nog geen teken van leven had ontvangen. Ze richtte een site op om geld in te zamelen en kreeg hulp van Tinkebell, die haar later achterna reisde. In Kabul vond de dochter haar vader. Hij lag in het ziekenhuis, verkeerde in 'kritieke toestand' en leed aan 'geheugenverlies', zo verscheen er op de site <http://ikzoekmijnvader.nl>. De Volkskrant nam die kwalificaties op 23 februari over. Tamana was onbereikbaar.

De marechaussee ontkende de mishandeling wel meteen. De uitzetting was vlekkeloos verlopen, aldus een woordvoerder. Opvallend was dat de auteur van een begeleitend stuk de mishandeling 'onaannemelijk' noemde. 'Amiri is op een burgervlucht gezet naar Kabul. Als marechaussees hem tijdens de vlucht botbreuken zouden hebben toegebracht, dan moeten andere passagiers dat hebben gemerkt. In het internettijdperk was zoiets niet lang geheim gebleven', aldus de journalist, die drie jaar correspondent was in Afghanistan.

Dit schoot een lezer in het verkeerde keelgat. Wist de verslaggeefster soms dat meneer Amiri tijdens de hele reis in het zicht van andere passagiers bleef en dat deze geneigd waren hier werk van te maken? Misschien kon ze beter bij de IND gaan werken, sneerde

hij, 'daar hecht men heel erg aan dit soort 'bewijs'.

Het beeld dat zij het Nederlandse asielbeleid verdedigt, werd versterkt toen zij op 26 februari aanschoof op de bank bij Jinek - samen met Tamana en Tinkebell. Die ochtend berichtte de krant dat 'het publieke sentiment zich tegen de familie lijkt te keren'. Tinkebell zou tegen Omroep Brabant hebben gezegd dat Tamana 'een toneelstukje' opvoerde over de verwondingen van haar vader. In deze krant ontkende ze dat: 'Als dat zo is, dan zijn het heel goede acteurs. Ik weet het niet zeker.' De achterdocht nam verder toe doordat een betrouwbare Afghaanse vertaler, met wie de oud-correspondente lang samenwerkte, geen toegang tot de vader kreeg om het verhaal te verifiëren.

's Avonds bij Jinek legde Tamana uit waarom de vertaler werd geweigerd. Hij was Pathaan, zij zijn Tadzjiek, haar vader vertrouwde het niet. Deze uitleg had niet in het artikel misstaan, ook al vindt de verslaggeefster die niet plausibel. Ze wijst er onder andere op dat de arts van Feda Amiri ook een Pathaan was. Ze stemde in met een optreden bij Jinek omdat ze ook wilde laten zien waarom het 1F-beleid bestaat: er zijn veel slachtoffers van de KhAD, die gruwelijk heeft gemarteld en vermoord, naar Nederland gevlucht. Hoewel ze tijdens de uitzending zei dat ze er niet zat om uitzettingen te verdedigen, kwam dat op sommigen wel zo over. Ze wees Tamana op haar tegenstrijdigheden en het gebrek aan bewijs. Ze hield zich keurig aan de feiten, maar omdat de natuurlijke tegenstander van Tamana ontbrak - Teeven bijvoorbeeld - kon de indruk ontstaan dat de verslaggeefster die rol vervulde.

Het interview in de Volkskrant lijkt volgens de advocaat van de Amiri's eveneens aan vooringenomenheid. Tamana heeft volgens hem veel onduidelijkheden weggenomen, maar die zijn niet helder weergegeven. Zo had een vriendin die de site beheerde de toestand van vader ten onrechte te ernstig voorgesteld. Hij leed niet aan geheugenverlies, maar was wel verward. Aan het slot lijkt het erop dat Tamana zichzelf tegenspreekt. Volgens de advocaat raakte zij in verwarring doordat de journalisten haar confronteerden met informatie over haar moeder die ze niet kende.

De oud-correspondente ziet dat anders. Ze vindt het jammer dat het artikel wegens ruimtegebrek moest worden ingekort, waardoor de open sfeer niet tot uitdrukking kwam. De strekking blijft volgens haar overeind. 'Tamana is geen zielig meisje. Ze is een volwassen vrouw, goed opgeleid. Ze heeft zelf om het interview gevraagd en de media opgezocht.'

Mijns inziens werd in het interview nog eens vet benadrukt wat eerder die week al in de krant had gestaan: dat het verhaal van de Amiri's twijfelachtig is. Uiteraard mag een van de hoofdrolspelers kritisch worden bevraagd, maar er moet wel sprake zijn van enig evenwicht in de berichtgeving. De scherpe benadering van de tegenpartij moet ook in de krant tot uitdrukking komen. Beide partijen roepen vragen op. Verschil is wel dat de staatssecretaris een ambtenarenapparaat en het geweldsmonopolie tot zijn beschikking heeft en Tamana Amiri het moet doen met een kunstenaar die haar zaak in de beeldvorming meer kwaad dan goed heeft gedaan.

De lezer was beter geholpen met een reconstructie. Inmiddels is het verhaal van de marechaussee veranderd van vlekkeloos naar dwangmiddelen met geweld. Donderdag maakte de advocaat stukken bekend waaruit bleek dat Feda Amiri een zogeheten body cuff, een beenband en tiewraps aangelegd heeft gekregen. Wellicht is het nu tijd voor een kruisverhoor met de staatssecretaris over geweldsinstructies bij uitzettingen?

Journalisten krijgen steeds meer gezicht

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 28 februari 2015

De 'ik-persoon' kan het nieuws dichterbij brengen, maar ook hinderlijk in een verhaal opduiken.

Ik werkte amper zes weken bij de Volkskrant toen ik te horen kreeg dat mijn stuk was geselecteerd voor de voorpagina. Het zou mijn eerste keer op de één worden - 27 maart 1998. Ik raakte bijkans euforisch, hoewel ik niet begreep wat mijn weinig verheffende stukje daar te zoeken had. Het ging over de teloorgang van een brutaal jongensblad - een soort GeenStijl avant la lettre - dat de term 'babes' in Nederland had geïntroduceerd. Volgens mijn chef zei het iets over de tijdgeest (er stonden een boel vieze woorden en politiek incorrecte uitspraken in). Niet bepaald de betekenisvolle primeur waarmee ik had gehoopt te debuten op de één, maar goed, ik kwam wel op de voorpagina.

De volgende dag volgde een kleine domper: mijn naam stond niet bij het artikel. Auteursnamen werden alleen bij 'eigen verhalen' vermeld, zoals primeurs, analyses of reportages. Mijn stuk was weliswaar een 'eigen verhaal', maar ik moest niet vergeten dat ik nog een broekie was.

Heeft u zich geërgerd aan deze persoonlijke anekdote, of bent u inmiddels wel gewend geraakt aan de vele 'ikken' die opduiken in de krant? Het is in elk geval de opmaat naar de volgende, feitelijke constatering: de Volkskrant wordt steeds persoonlijker. Heette de krant vroeger een meneer - deftig en afstandelijk - nu is zij een mens van vlees en bloed met vele gezichten, namen, emoties en opvattingen. Letterlijk: in de eerdergenoemde krant uit 1998 was 27 procent van nieuwsartikelen gesigneerd, afgelopen dinsdag droeg 60 procent van de nieuwsstukken een auteursnaam. In 1998 was het hoofdredactionele commentaar nog niet ondertekend en stond er bij sommige columns een bescheiden portrettekening. Nu krijgen alle columnisten standaard een foto, staan auteursnamen soms extra groot aangekondigd, worden redacteuren aangemoedigd zichtbaar te zijn op Twitter en is bekendheid van tv een pré - zie de aankondiging van 'Onze man in Teheran', tevens de nieuwe correspondent van deze krant in Iran, op de voorpagina van zaterdag.

Soms werkt die verpersoonlijking van auteurs verwarrend. 'Waarom schrijft de chef van de politieke redactie een opiniestuk op de voorpagina?', mailde een lezer verbaasd, nadat de redactie een fotootje van de chef bij een analyse (geen opinie) had geplaatst. Niet zo'n gekke reactie, want fotootjes staan normaal gesproken bij columns en opinie, niet bij redacteuren. Een andere lezer raakte erdoor afgeleid: 'Persoonlijk heb ik geen enkele behoefte te weten hoe degene eruitziet die het nieuws(?) op de voorpagina brengt'.

Van oudsher is de journalistiek een dienstbaar beroep: de verslaggever biedt de lezer een venster op de wereld. Een nadrukkelijk aanwezige auteur kan hinderlijk tussen het onderwerp en de lezer in staan. Aan een fotootje kan men misschien wennen, maar het 'ik-perspectief' in een verhaal is moeilijker te negeren. De ik-journalistiek kent internationaal een aantal literaire grootheden, maar nam hier vooral een vlucht nadat vrouwenbladen het egoggenre omarmden en de persoonlijke blog populair werd. Intussen manifesteert die zich in vele geslaagde en minder geslaagde gedaantes.

De verslaggeefster die vorige week vrijdag opdoemde in het interview met Juliette Binoche wekte ergernis bij lezers. De Franse actrice loopt een brasserie binnen waar de interviewster ook zit. 's Middags hebben ze een afspraak. 'Ik twijfel: alvast een hand geven?', noteert de verslaggeefster. Het nut van de beschrijving - de lezer verwacht een clou - wordt niet duidelijk.

In het Volkskrant Magazine van afgelopen zaterdag stelden drie journalisten zichzelf centraal. De auteur die zijn moeder na 64 jaar weer meeneemt naar het Java van haar jeugd levert een prachtig egodocument op. Hier is het ik-perspectief onontbeerlijk. In het verslag over hoarding (verzameldwang) is de verslaggeefster ervaringsdeskundige: zij neemt de lezer aan de hand in haar zoektocht naar hulp. Het verhaal over het succes van een winkelketen, leunt daarentegen vooral op luchtige anekdotes van de journalist.

Er kleeft een aantal nadelen aan journalisten die zichzelf als casus opvoeren. Ze grijpen terug op hun eigen verleden of innerlijke wereld in plaats van dat ze eropuit trekken. Wat er in het eigen hoofd zit, is nagenoeg bekend, de verhalen van anderen niet. Een ik-verhaal lijkt misschien waarachtig, maar presenteert de journalist zichzelf zoals hij is, of zoals hij zichzelf graag ziet? En hoe betrouwbaar is het geheugen eigenlijk? Vanzelfsprekende journalistieke principes (verifiëren, tegenargumenten, wederhoor) zijn lastiger op jezelf toe te passen.

Een verhaal dat vooral op persoonlijke beslommeringen leunt, lijkt op een uitgerekte column. In het ergste geval riekt het naar gemakszucht en zelfverheerlijking.

De beste ik-verhalen zijn onderzoekend, verbinden het persoonlijke aan de blik op de wereld. De verslaggeverscolumn - elke werkdag naast het commentaar - slaagt er wonderwel in een andere, persoonlijke kijk op het nieuws te bieden. Nog een geslaagd voorbeeld is het verantwoordingskader bij de reportage 'Leven in de val van Aleppo' (Ten Eerste, 21 februari). Daarin stapt de auteur uit zijn rol als waarnemer en legt hij uit onder wat voor omstandigheden hij zijn werk moest doen. Hier is de ik-persoon functioneel: 'Het feit dat ik Arabisch spreek, helpt enorm.'

Verder is de ik-persoon in de nieuwskrant (nog) een fremdkörper. En dat blijft hij, stelt de hoofdredactie. De nieuwskrant moet zo objectief mogelijk zijn. Toch wringt dit met het nadrukkelijk reclame maken voor auteurs. De logica is duidelijk: lezers hechten zich aan personen, zichtbare auteurs versterken de relatie met de abonnee. Die band kan ook een valkuil blijken te zijn nu het steeds gemakkelijker wordt auteurs via sociale media te volgen of losse artikelen te kopen.

Wie auteur X wil lezen, hoeft geen abonnement te nemen. Als titel zal de Volkskrant moeten laten zien dat zij garant staat voor kwaliteit. Ze is meer dan een optelsom van persoonlijkheden.

Overigens gold mijn stukje over het jongensblad op de voorpagina later als voorbeeld van de popularisering van de krant. Gelukkig was het anoniem en kon ik me revancheren met een echte primeur.

Toont de krant alleen 'fatsoenlijke' producten?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 21 februari 2015

Van Volkskrant-redacteuren mag een sterk ecologisch bewustzijn worden verondersteld.

Smetwaar, Ecologisch, Treuroshopper. Het is een aantal van de ruim 4.000 inzendingen voor de Volkskrant-prijsvraag 'Het nieuwe normaal': verzin een etiket voor producten die niet slaafvrij, duurzaam of ecologisch zijn. Op dit moment dragen spullen die wél deugen (biologisch, fair trade) een apart label, maar de rest heeft geen sticker met teksten als 'gemaakt door slaven' of 'schadelijk voor het milieu'. Die labelloze dingen beschouwen we kennelijk als normaal. Dat moet andersom, betoogde de bedenker van de prijsvraag zaterdag in Vonk. 'Als we de maatschappelijke problemen van vandaag willen oplossen, wordt het tijd om alles wat fatsoenlijk is als normaal te beschouwen.'

Het onderwerp bezielt - getuige het forse aantal inzendingen - behoorlijk wat lezers. Deze week uitte zich dat in positieve zin, maar regelmatig melden lezers zich met klachten over onethische producten in de krant. Die betreffen niet alleen reclames over supermarktvlees en oliemaatschappijen, maar ook de redactionele inhoud. Waarom wordt er niet meer aandacht aan vegetarisch eten besteed, vraagt een lezer, want beter voor mens, dier en milieu. Hoezo verschijnen er enthousiaste recensies over auto's die vervuilende fijnstoffen uitstoten? En waarom, zo vragen lezers herhaaldelijk, toont de krant zo vaak rokende mensen op foto's, terwijl de journalistieke relevantie ontbreekt?

Waar liggen de ethische grenzen van de Volkskrant ten aanzien van onethische producten eigenlijk? Lastig terrein, meent de restaurant-recensent. Ganzenlever vindt hij dierenmishandeling, dat zal hij nooit aanprijzen. Blank kalfsvlees idem dito. Maar wat doe je met een ernstig bedreigde vissoort als paling? 'Ik eet hem niet, maar moet je hem ook uit de krant weren?' Restaurants legt hij niet voortdurend langs de ecologische meetlat, maar als een zaak zijn duurzaamheidsclaim niet waarmaakt, wordt hij daar wel op afgerekend. Wanneer een vijfgangenmenu alleen vlees en vis, en geen vegetarisch gerecht bevat, vindt hij dat een minpunt. Een beetje opvoeden mag (biologisch, streekproducten, scharrel, weinig vlees), als het maar niet te dwingend is.

Sommigen zouden graag zien dat de redactie juist wél een moraal afdwingt. Zo stoorde een lezer zich mateloos aan het Volkskrant Magazine, waarin een bekende Rotterdammer een café in Barcelona mocht aanbevelen vanwege de 'lekkere milkshakes', die waren gemaakt van een stofje afkomstig uit de ballen van tijgers. 'Als je dit drinkt, krijg je een enorme opkikker', aldus de geïnterviewde. 'Dat de Volkskrant dit opschrijft zonder enige kritische kanttekening vind ik echt niet kunnen. Tijgers zijn een beschermd diersoort en dit soort onzin over de opkikkerende, potentieverhogende of geneeskrachtige werking van het consumeren van onderdelen van deze dieren, vormt een groot gevaar voor het voortbestaan van de soort.'

De lezer heeft een punt: een kritische vervolgvraag over de tijgerballenshake had niet misstaan. Lijkt me stug dat een poedertje van neushoorns of objecten van ivoor zonder vermelding van het importverbod in de krant worden besproken.

Deze producten zijn evident onethisch. Maar hoe zit het met de slangenleren schoenen die onlangs in de magazinerubriek Mode & trends werden getoond? Een lezer mailde een link naar een documentaire die laat zien hoe wreed levende slangen van hun huid worden gestript. De moderedacteur was hiervan niet op de hoogte, zegt ze. 'Anders zou het absoluut een rol hebben gespeeld. Bont doen we ook niet.' Maar onmiddellijk dringt zich de vraag op: waar ligt dan de grens? Zijderupsen worden ondergedompeld in kokend water. Leer is grotendeels afkomstig uit de bio-industrie. Plukkers van katoen worden

uitgebuit, de landbouwgrond raakt uitgeput door pesticiden. En dan gaat het nog niet eens over al die spijkerbroeken waaraan kinderhanden hebben meegewerkt.

Merken die niet zijn aangesloten bij de Fair Wear Foundation (veelal goedkope ketens als Primark en C&A) hebben op de modepagina een achterstand op een duurzaam merk, vertelt de moderedacteur. 'Maar het is niet zo dat we alleen maar duurzame merken laten zien, dan wordt het aanbod erg beperkt. Het is juist de bedoeling dat de pagina een idee geeft van wat er zoal te koop is.'

De krant heeft ethische grenzen bij het tonen en beschrijven van producten, ze zijn alleen niet vastomlijnd en worden bepaald door individuele redacteurs. Meer lijkt me op dit moment niet haalbaar. Van redacteurs mag een sterk ecologisch bewustzijn worden verondersteld - daar zal de nieuwe economie tenslotte om draaien. Dat besef mag mijns inziens nadrukkelijk tot uiting komen in slimme productkeuzes en vragen. Lezers voorschrijven wat zij wel en niet mogen consumeren, is daarentegen bedilzucht.

Het weren van rokende mensen op foto's - uit angst voor een stimulerende werking - schaar ik daar ook onder. Zeker wanneer het reportagefotografie betreft. Een kettingrokende muzikant niet-rokend portretteren, doet de werkelijkheid geweld aan. Overigens lijkt het ook wel mee te vallen met het aantal rokers in de krant: tussen 1 januari en 14 februari waren het er 22, waarvan drie journalistiek relevant (wiet als medicatie, bijvoorbeeld). Zeven kwamen uit het archief (onder andere Churchill met zijn onafscheidelijke sigaar) en een aantal uit films. Een foto sprong eruit: schrijver Houellebecq op de cover van Sir Edmund met rookkringels voor het hoofd, maar die belichaamt nou niet bepaald de gedroomde tabaksreclame.

De redactie doet er wel verstandig aan te luisteren naar de kritische voorhoede. We kunnen ons nauwelijks meer voorstellen dat er vroeger in treincoupés mocht worden gerookt, terwijl het rookverbod pas elf jaar geleden van kracht werd. Over tien jaar krijgt de krant misschien wel het predicaat 'smetwaar' als ze een rokend mens afbeeldt.

Kreeg vliegangstpatiënte te veel ruimte?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 14 februari 2015

Heel wat lezers werden dinsdag bevangen door een gevoel van achterdocht na het lezen van het verhaal van Marjo, een vliegangstpatiënte die haar therapeut beschuldigt van misbruik. Op pagina 2 stond het nieuws dat zij een tuchtzaak had aangespannen tegen Lucas van G., directeur van vliegangstinstituut Valk, bekend van radio en tv. De psychotherapeut zou Marjo, die een journalistieke achtergrond heeft, vijf jaar lang onbezoldigd voor het instituut hebben laten werken als pr-medewerker.

Op pagina 10 en 11 was in detail te lezen hoe de therapeutische relatie 'volledig ontspoorde', opgetekend uit Marjo's mond. Van G. wilde niet reageren. Wel werd op verschillende plekken geciteerd uit zijn schriftelijke verweer in de tuchtzaak, die op de dag van de publicatie werd behandeld. Van G. stelt dat Marjo zich aan hem opdrong, maar ziet in dat 'therapie en zakelijke activiteiten' door elkaar liepen - dit had niet gemoeten.

'Melding maken van de tuchtzaak lijkt me prima', schrijft een lezer, 'maar waarom krijgt deze - labiele - vrouw twee pagina's om haar eigen eenzijdige verhaal op te hangen?' Net als anderen insinueert hij een 'vriendendienst'. Een lezer vraagt het onomwonden: 'In hoeverre kennen de Volkskrant-journaliste en de geïnterviewde oud-journaliste elkaar, eventueel via via?'

Niet, zegt de journaliste. Voordat ze Marjo interviewde, kende ze haar niet. Iemand had haar getipt over de tuchtzaak, zo kwam ze het verhaal op het spoor. Een verhaal dat ze niet zondermeer geloofde, maar kon verifiëren aan de hand van mailtjes die de patiënte had bewaard.

Er is geen enkele reden om aan de integriteit van de verslaggeefster te twijfelen. Wel is het begrijpelijk waarom het wantrouwen wortel kon schieten. De nieuwswaarde van Marjo's verhaal - waar staat het voor? - komt onvoldoende uit de verf. Het lijkt een vrij particuliere casus van een therapeut die misbruik lijkt te maken van zijn positie. Hoewel het verschijnsel maatschappelijk relevant is, rechtvaardigt dit niet per se het verhaal van één partij in het nieuwsdeel.

Marjo's casus had bijvoorbeeld een doeltreffende illustratie kunnen zijn bij nieuws over een toename van het aantal tuchtklachten. De nieuwswaarde was ook evident geweest als meerdere patiënten zich over Van G. hadden beklagd, zoals eerder het geval was bij verslavingsdeskundige Keith Bakker. Nog voordat hij officieel werd verdacht, wist de krant (dezelfde verslaggeefster) te melden dat drie vrouwen aangifte tegen hem deden. Later werd hij veroordeeld wegens seksueel misbruik.

Hier ontbreekt die context. Wat overblijft is de status van de therapeut. Die heeft een belangrijke rol gespeeld, aldus de leidinggevenden. Hoge bomen vangen veel wind. Van G. is een autoriteit, heeft een voorbeeldfunctie. Die bekendheid maakt hem ook kwetsbaar. Zijn achternaam is binnen luttele seconden te traceren. Is Marjo's beschuldiging zwaarwegend genoeg voor een 'publieke veroordeling', vragen lezers, voordat de tuchtrechter zich heeft uitgesproken?

Van schandpaaljournalistiek is volgens de adjunct-hoofdredacteur geen sprake. 'We hebben het verhaal zo neutraal mogelijk gepresenteerd. De koppen hebben geen beschuldigende toon.' De verslaggeefster probeerde nadrukkelijk Marjo's eigen aandeel te laten zien. Daarom is het zo gedetailleerd opgeschreven.

Dit veroorzaakte bij sommige lezers juist een ongemakkelijk, 'exhibitionistisch' gevoel: had Marjo niet tegen zichzelf beschermd moeten worden? Ook haar identiteit is door de persoonlijke details meteen herleidbaar. Marjo vreest er niet voor te worden herkend, verklaart de journaliste, ze wilde vooral voorkomen dat toekomstige opdrachtgevers haar medische geschiedenis te zien krijgen als ze haar achternaam googelen.

Alle goede intenties ten spijt, lezers denken dat de journalistieke ethiek is veronachtzaamd. Dit had mijns inziens ondervangen kunnen worden door de behandeling van de tuchtzaak mee te nemen in het verhaal. Dat Van G. in afwachting daarvan niet wilde reageren op zoiets vertrouwelijk als de behandeling van een patiënt is niet zo vreemd. Op de zitting antwoordde hij wel. Hem sprekend opvoeren had een evenwichtiger beeld opgeleverd.

Vanwege de 'exclusiviteit' is uitstel van publicatie terzijde geschoven. Andere media zouden ook naar de zitting kunnen komen. Dat risico had de redactie best kunnen nemen. De verslaggeefster had sowieso een voorsprong omdat zij alle stukken had ingezien. Marjo zou waarschijnlijk minder uitvoerig zijn geciteerd, maar de nieuwswaarde en hoeveelheid tekst zouden beter in balans zijn: één artikel over een interessante tuchtzaak met ongewisse afloop.

Dagelijks blootfoto's in de krant?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 7 februari 2015

Ze kijkt rakelings langs de camera, in gedachten verzonken, zo lijkt het. Niets in haar blik verraadt dat ze met ontbloot bovenlichaam voor de fotograaf poseert. 'Ongewenst naakt', luidt de kop van katern V bij de foto van de Deense studente Emma Holten (28 januari). Haar borsten worden verdoezeld door uitvergrote pixels die de letter V vormen - op de cover van V is de letter V altijd in het beeld geïntegreerd.

De gedachte achter de geblurde borsten is tweeledig, aldus de fotoredacteur en de chef van V. De lezer wordt niet pontificaal met naakt geconfronteerd, maar is gewaarschuwd dat hij binnenin iets kan verwachten. Daarnaast symboliseren ze de dubbelzinnigheid van Holtens verhaal. Drie jaar geleden werd haar mail gehackt en werden er erotische foto's uit haar inbox ontvreemd. Ze waren gemaakt door haar toenmalige vriendje, Holten was 17. Ineens vond ze zichzelf terug op pornosites, werd ze digitaal lastiggevallen door mannen die haar uitscholden voor 'slet'. De 23-jarige studente bedacht een opmerkelijk tegenoffensief: ze zette haar eigen blootfoto's online.

Op foto's binnenin, bij het interview, is ze bijna naakt. Op de grootste afbeelding zit ze lachend in kleermakerszit met alleen een slip aan. Hoewel de foto allerminst pornografisch is, was het een aantal lezers te veel van het goede. 'Als jullie per se een blote foto in mijn krant willen plaatsen, doe het dan bescheiden met een kleine foto', mailde een lezer, die net als anderen een patroon meent te ontwaren. 'Duidelijk redactiebeleid om dagelijks een portie seks in de krant te publiceren', schrijft een ander.

Ze verwijzen naar de vrijwel blote derrières van bekende vrouwen die eind december in V stonden bij het 'Het jaar van de billen'-verhaal: het culturele establishment heeft nu ook het goedgevulde achterste als schoonheidsideaal omarmd. Onlangs werd een artikel over het einde van de page 3 girl in The Sun vergezeld van blote-borsten-modellen (later bleek het tabloid toch niet gestopt te zijn met de naakte bustes).

Het zijn een paar prominente voorbeelden van naaktheid in korte tijd. Doorgaans is de krant gespeend van erotiek, stelt de chef van de fotoredactie. Daar waar de seks zich overall ongevraagd opdringt - de Kamasutra-billboards in bushokjes, pop-upadvertenties van push-upbh's - is de Volkskrant wat dat betreft een baken van rust. Veel bloot levert een zoektocht in het archief inderdaad niet op. Althans, niet in de nieuwskrant. Seksueel getinte foto's komen soms voor in V, denk aan scènes uit films bij recensies en andere kunstvormen. Onlangs publiceerde V een fotoserie met 'dyslectische varianten van de fameuze Calvin Klein-onderbroek', die werden gedragen door een bijna naakt mannelijk model. Daar kwamen geen klachten over. Naar naakt in beeldende kunst, zoals de penis van een peuter afgelopen zaterdag in Sir Edmund, kraait ook geen haan.

Bloot is dus niet per se een probleem. Met vrouwelijk naakt zit de redactie al snel in de gevarenzone, omdat dit associaties oproept met seksisme, uitbuiting en ordinaire marketing (sex sells). Dat blijkt ook uit de boze reacties op de tekening van een vrouw die meerdere mannen bevredigt, bij een column op Didu afgelopen maandag. 'Zeer vrouwonvriendelijk', aldus een lezer.

Alle maatschappelijke ontwikkelingen - dus ook seksuele - kunnen mijns inziens in de krant worden weerspiegeld. Er rust geen taboe op bepaalde onderwerpen, mits er intelligent en smaakvol over wordt geschreven (opinie en satire uitgezonderd). Datzelfde geldt voor beeld. Logisch om een analyse over het veranderende vrouwelijke schoonheidsideaal te illustreren met voorbeelden. Als het verdwijnen van een Britse tabloidtraditie nieuwswaardig wordt geacht, is het tonen ervan dat ook.

Een lezer betwist de journalistieke relevantie van Holtens foto's. 'Afgezien van het feit dat ze zelf dit tegenoffensief heeft ingezet, was het nooit haar bedoeling dat er naaktfoto's van haar voor iedereen zichtbaar waren.' Door de foto's te verspreiden, zou de krant zich schuldig maken aan een vorm van exploitatie.

De foto's zijn echter onlosmakelijk verbonden met haar activistische boodschap. Zelf geeft ze in het interview twee belangrijke redenen: 'Deze episode heb ik ervaren als een visuele aanval. Met de nieuwe foto's wilde ik laten zien: dat ik naakt op internet sta, betekent niet dat je mij en al die andere slachtoffers niet serieus hoeft te nemen.' Daarnaast wil ze aantonen dat het op die sites niet gaat om de naakte vrouwen - er is immers veel uitdagender porno op internet te vinden. Het draait om de vernederende context.

Door de regie in eigen handen te nemen, ontnemt ze deze mannen hun gevoel van macht en opwinding. Van uitbuiting is geenszins sprake. De redactie heeft uiteraard voor de foto's betaald.

Wel wil ik een kanttekening plaatsen bij de selectie. Wie de sites bekijkt waarop Holten haar project presenteert, komt binnen bij een foto waarop haar borsten aan het zicht zijn onttrokken. Daarop volgt haar verhaal en een reeks van half-bloote foto's in een intieme, huiselijke sfeer (ze leest een boek op de vensterbank, poetst haar tanden, toont een litteken), inclusief de foto's die V plaatste. Een mix van bloot en minder bloot was meer in de geest van haar boodschap geweest. De fotoredacteur (een vrouw) liet zich in haar keuze vooral leiden door Holtens blik, 'niet door haar borsten'. Feit is dat ze prominent aanwezig zijn. Zoals een mannelijke redacteur opmerkt: 'Ze leidden wel erg af van het verhaal.'

De grens tussen functioneel en onacceptabel naakt is uiterst subtiel, zo laten Holtens foto's zien. Wat bedoeld is als een feministische aanklacht kan worden opgevat als vrouwonterend. Misschien maken ze ook duidelijk hoe ons denken over naakt verandert. Het onbevangen blootgevoel van Turks Fruit lijkt passé - als het ooit al een collectief sentiment was. Hoeveel vrouwen houden het topless zonnen niet voor gezien uit angst ergens op een site te belanden? Waar online alles voor het grijpen ligt, volgt vanzelf een preutse reactie.

Kennelijk wekt de krant bij sommige lezers de indruk dat ze elke gelegenheid aangrijpt vrouwelijk naakt te tonen, al is dat feitelijk niet waar. De redactie zal zich bewust moeten zijn van deze sentimenten, maar hoeft zich er niet door te laten leiden.

Wees precies over transgenders

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 31 januari 2015

'Het woord ombouwen is van oudsher zo ruw bedoeld als het klinkt', aldus Maxim Februari in *De maakbare man*, een boek over transgenders. Transseksuelen gebruiken het woord ook weleens als geuzenterm of uit zelfspot, 'maar het slaat niettemin nergens op', schrijft Februari. 'Een transitie is vooral een sociaal, mentaal en hormonaal proces; voor zover er wordt gebouwd, is dat een detail. Het is niet zo dat je benen plotseling op de plaats van je armen zitten, of dat er ergens een dragende muur wordt verplaatst.'

Het moge duidelijk zijn dat de ploeg redacteuren die vorige week de voorpagina van de zaterdagkrant maakte Februari's boek niet heeft gelezen. Daar werd het verhaal over dr. Preecha, de autoriteit op het gebied van het creëren van vagina's, als volgt aangekondigd: 'De Thaise chirurg die 4.000 mannen ombouwde'. Mannen ombouwde. Het regende gekwetste reacties, vooral afkomstig uit de hoek van transvrouwen (die het proces van man naar vrouw doorlopen) en transmannen (van vrouw naar man). Met het verhaal in het *Volkskrant Magazine* was op zich weinig mis, aldus de klagers. Maar waarom meende de krant op de voorpagina alle transvrouwen te moeten schofferen?

Dat de hoofdredacteur snel op Twitter reageerde, maakte het er niet beter op. 'Ik zie niets denigrerends in de term ombouwen. Als je het artikel waardeert, begrijp je dat wij transgenders respecteren.' In een kritisch stuk van de hoofdredacteur van *Expreszo* - voor lesbo-, homo-, biseksuele en transjongeren - lichtte hij toe: 'Wij moeten in een paar woorden veel duidelijk maken op de voorpagina. We wilden niet stigmatiseren. Als we de term respectloos hadden gevonden, hadden wij die niet gebruikt. Het is een algemeen gebruikte uitdrukking die in mijn ogen geen negatieve lading heeft.'

Dat getuigt van 'totale onkunde en onwetendheid' van het onderwerp, mailt een lezer. 'U beledigt mij met dat woord.' Een ander: 'Ombouwen; ik doe het in mijn garage, mijn keuken, mijn radiozender, maar niet aan mijzelf. Ik moet er niet aan denken dat mijn partner - met wie ik al 35 jaar gelukkig getrouwd ben - geconfronteerd gaat worden met de vraag of de 'verbouwing' een beetje is gelukt.'

Beeldend geschetst, maar zijn zulke reacties niet ietwat overdreven? Gaat het hier inderdaad niet om een gewone ingeburgerde term? Misschien wel, jaren geleden was er een carnavalskraker met het refrein 'hij is een omgebouwd wijf'. Tegenwoordig is de uitdrukking vooral ouderwets en feitelijk niet helemaal correct. Ombouwen suggereert dat een man pas een vrouw kan worden - of andersom - als hij aan zijn geslacht wordt geopereerd. Dat is volstrekt achterhaald: de genderidentiteit wordt volgens de meest gangbare theorieën al vroeg in het brein vastgelegd. De verhalen van genderkinderen, gevangen in het lichaam van de andere sekse, zijn schrijnend (een *Volkskrant*-verslaggeefster was een van de eersten die ze een stem gaf).

Veel transmannen en -vrouwen vinden het vreselijk wanneer ze worden aangeduid met hun biologische genderidentiteit - alsof ze zich pas man of vrouw mogen noemen als ze onder het mes zijn geweest. Journalisten die stug volhouden dat een transman een 'zij' is, omdat hij nu eenmaal in een meisjeslichaam is geboren, zijn niet alleen bot, maar wetenschappelijk ook niet helemaal bij de tijd.

Praktisch gezien is het evenmin haalbaar de operatie als kantelpunt te nemen. Vaak is niet bekend of iemand die heeft ondergaan. En, zo schrijft Februari fijntjes, het is ook niet beleefd erover te beginnen. 'Vraag je iemand naar 'de operatie', dan vraag je in feite naar iemands geslachtsdelen. Is dat netjes? Wat heeft je moeder je daarover geleerd?'

Bovendien doet het er echt niet toe, ook niet meer voor de overheid. Sinds juli 2014 zijn een aantal tamelijk barbaarse voorwaarden - zoals de sterilisatie-eis - uit de wet geschrapt en kunnen transgenders van 16 jaar of ouder makkelijker hun geslacht op de geboorteakte laten wijzigen. Opereren hoeft niet meer. Nu is het voldoende als een deskundige vaststelt dat de overtuiging tot het andere geslacht te behoren blijvend van aard is.

De krant moet meebewegen, beaamt de hoofdredacteur, maar ze is 'geen vehikel voor politiek gewenste taalveranderingen'.

De krant mag ook niet achteraan lopen. De lezer mag ervan uitgaan dat een kwaliteitskrant precies is in haar taalgebruik. Dit betekent natuurlijk niet dat journalisten het jargon van een belangenlobby moeten overnemen - neem begrippen als LGBT (lesbian, gay, biseksual and transgender) of 'transitie' (om het veranderingsproces aan te geven). Het is zoeken naar woorden die recht doen aan de identiteit van de betrokkenen, maar die ook hanteerbaar zijn voor journalisten. Voor de lezer moet klip en klaar zijn wat er wordt bedoeld. In het geval van Dr. Preecha was de aankondiging 'De Thaise chirurg die 4.000 penissen in vagina's veranderde' accurater geweest. Het verhaal ging over de man en zijn vak, de vaginoplastiek.

Soms levert de genderidentiteit ingewikkelde situaties op. Toen WikiLeaks-bron Bradley Manning bekendmaakte dat hij als Chelsea Manning door het leven wilde gaan, raakte de internationale pers behoorlijk van slag. Moest Manning nou worden geadresseerd als man of vrouw? Als vrouw, oordeelde de **ombudsvrouw** van de New York Times.

De Volkskrant bleef wel over 'hij' schrijven, ook al werd in een stuk geconcludeerd dat 'hij' geen man is, maar een vrouw. In het geval van Manning is het preciezer om voortaan te spreken over transvrouw Chelsea Manning, die bekend werd als soldaat Bradley Manning. Daarna kan Manning worden aangeduid als zij.

Gaandeweg dit artikel bent u misschien gaan wennen aan de begrippen transvrouw en transman, die ik zo terloops mogelijk heb geïntroduceerd. In het transgendercircuit worden ze allang en veelvuldig gebruikt; daarbuiten nog niet. Voor media zijn het mijns inziens handzame termen: kort (daar houden journalisten van) en duidelijk (in 'trans' ligt de verandering besloten).

Natuurlijk blijft er terrein braak liggen. De groep die zich man noch vrouw voelt, laat ook steeds nadrukkelijker van zich horen. Bij hen ligt zowel hij als zij gevoelig. Facebook biedt daarom zijn gebruikers al de mogelijkheid te kiezen uit zo'n zestig genderaanduidingen: van 'neutrois' tot 'pangender'. Knappe journalist die daar iets op verzint.

Verkeerde terreurverdachten Verviers werden doodverklaard

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 24 januari 2015

Het leek nog het meest op een verkapte rectificatie, het berichtje dat gisteren bij het artikel over de vrijdelde aanslag in Verviers stond. 'Bekende Syriëstrijders waren niet de gedode verdachten', luidde de kop. Daags na de politie-actie had 'de lokale Waalse pers' gemeld wie de vermoedelijke gedode terreurverdachten waren, stond er. 'Net als andere internationale media berichtte de Volkskrant daarover, met het voorbehoud dat de Belgische autoriteiten hun identiteit nog niet hadden bevestigd. (...) Toch zijn ze - naar nu blijkt - niet de gedode terreurverdachten.'

Netjes dat de redactie dit rechtzet, noodzakelijk ook, maar niet ruimhartig. Het is nogal wat: mensen doodverklaren die dat, voor zover duidelijk, niet zijn. Toen deze krant afgelopen zomer op zijn app de dood van Johan Cruijff meldde - er was 'breaking news' verzonnen om een nieuwe versie van de app te testen - bood de hoofdredacteur onmiddellijk zijn excuses aan. Toegegeven, twee onbekende jihadisten zijn niet helemaal vergelijkbaar met een voetballegende en de oorzaak van de doodverklaring is van een andere orde, toch mag er niet lichtzinnig overheen worden gestapt.

De feiten: zaterdag 17 januari bracht de Volkskrant een 'postuum' (betekent 'na de dood') van de 'Belgische terreurverdachten'. In het intro werd inderdaad gemeld dat Redouane en Tarik (in de krant werden hun achternamen voluit genoemd) volgens 'Belgische media' de gedode jihadisten waren. En: 'Hun identiteit is nog niet officieel bevestigd.' De kop boven het stuk liet daarentegen geen spoortje twijfel doorschemeren: 'Wie zijn de gedode Syriëgangsters van Verviers?' Dat er ook nog een herkenbare foto van Facebook bij stond, was evenmin in overeenstemming met het voorbehoud dat in het intro werd gemaakt.

In het artikel wordt geen enkele slag om de arm gehouden. Welke Belgische media hebben gemeld dat Redouane en Tarik de gedode jihadisten zijn, wordt niet duidelijk. Wel wordt twee keer verwezen naar de Waalse Sudpresse, een groep regionale kranten, die bericht over de Syriëgang van Redouane. En er wordt gerefereerd naar interviews die Tarik gaf. Het is een gedegen postuum, ware het niet dat de aanleiding voorbarig was. De gedetailleerdheid versterkt het idee dat dit wel de gedode terreurverdachten moeten zijn.

De verkapte rectificatie vergoelijkt de fout door te stellen dat 'andere internationale media' dezelfde fout maakten. Dat is niet helemaal juist. De Volkskrant liep behoorlijk op de troepen vooruit. Een paar kranten en blogs daargelaten, meldden de Nederlandse media de namen niet. Sommige buitenlandse media - vooral Britse - wel, maar in een afstandelijk nieuwsbericht met duidelijke bronvermelding.

Zelfs de Nederlandstalige Belgische kranten waren minder stellig dan de Volkskrant. Onder het subkopje 'Speculaties' schreef De Morgen dezelfde dag op zijn website dat het volgens een Sudpresse-krant 'mogelijk' om Redouane en Tarik gaat. 'De families denken dat het om hun zonen gaat', is te horen in de moslimgemeenschap van Verviers. Opvallend is ook dat het artikel niet begint met de gedode jihadisten, maar met de constatering dat het aantal radicalen in Wallonië is onderschat.

Het is begrijpelijk dat de redactie die vrijdag een verhaal in de steigers heeft gezet over de gedode jihadisten zodra er namen opdoken in een Waalse krant, een krant die mogelijk een goede informatiepositie heeft in de lokale moslimgemeenschap. Bij

geruchten over de dood van een bekend iemand wordt hetzelfde procedé gevolgd: hangende de officiële bevestiging wordt alvast een postuum gemaakt. Er moet alleen wel iemand zijn die de voortdenderende trein stopt als de bevestiging niet komt.

De auteur van het stuk baalt dat hij zijn intuïtie niet heeft gevolgd en niet op de rem heeft getrapt. Hij kreeg de opdracht een 'profiel' te schrijven in afwachting van de bevestiging. Toen die er aan het einde van de middag nog niet was, wees hij de eindredactie erop dit expliciet in het intro en het stuk te benoemen, mocht de bevestiging niet meer komen. 's Avonds nam het ongemak toe en stuurde hij zijn chef nog een berichtje: wat doen we? Er waren voldoende slagen om de arm gehouden, vond de chef.

De chef kon toen niet weten dat het voorbehoud in de presentatie bijna teniet werd gedaan. De eindredactie draaide op volle toeren - op vrijdagavond sluit de extra dikke krant extra vroeg. Niemand stond nog stil bij de twijfel rond de gedode jihadi's.

Iedereen is ervan uitgegaan dat de bevestiging wel zou komen, zegt de chef buitenland. Parijs lag nog vers in het geheugen. Toen daar de namen van de verdachten opdoken, volgde al snel de bevestiging. Het verschil met Verviers was dat media zich toen baseerden op politiebronnen, realiseerde de chef zich achteraf. Hij begeleidde die dag nog vijf andere verhalen, het ongemakkelijke gevoel van de auteur beklifde niet.

Bij nader inzien had er een overlegmoment moeten zijn: wat doen we als er geen bevestiging komt? Passen we de vorm dan aan? Een breder verhaal over Syriëgangers in Wallonië was bij zo veel twijfel beter geweest.

Het vervolgtraject was ook niet zo fraai. Reeds op zaterdag 17 januari kwamen de Sudpresse-kranten op de site al terug op hun berichtgeving. Hoewel de autoriteiten de identiteit van de gedode jihadisten nog niet wilden prijsgeven, wilden ze wel kwijt dat Redouane en Tarik het niet waren. Dit meldde de Volkskrant niet. De krant berichtte op maandag 19 januari dat er over de identiteit 'ondertussen onduidelijkheid' is. Woensdag maakte het Belgische parket de werkelijke namen bekend: Soufiane A. en Khalid B.

Het voorval legt het dilemma bloot waarmee kranten worstelen bij grote nieuwsgebeurtenissen zoals de aanslagen in Parijs en de verijdelde in Verviers. Elke snipper informatie wordt onmiddellijk gedeeld via sociale media. Een krant wil geen belegen indruk maken, maar moet informatie wel kunnen toetsen. Op de site werkt een liveblog doorgaans goed, bleek weer tijdens de aanslagen in Parijs. Natuurlijk wordt de informatie gefilterd, maar fouten kunnen snel worden verwijderd. Dat is inherent aan de journalistieke vorm.

In andere publicaties moet de betrouwbaarheid van de krant in principe onomstreden zijn. Dat betekent heus niet dat krant volgzzaam op een bevestiging van de autoriteiten moet wachten - zeker bij een 'martelaarsdood' laat die soms eindeloos op zich wachten. De Volkskrant baseert zich regelmatig op andere bronnen, zoals familieleden of geradicaliseerde jongeren. Zelfs dan is voorzichtigheid geboden. Afgelopen week nog bleek dat een Britse Syriëganger zijn dood in scène had laten zetten door IS om daarna stiekem terug te keren naar zijn thuisland.

In een analyse werd gisteren nog eens uitgelegd hoe ingewikkeld het is de waarheid te achterhalen over de aangekondigde dood van jihadisten. Dit keer lag de twijfel juist wel besloten in de kop: 'Haagse jihadisten overleden? Misschien wel, misschien niet.' Dat lijkt me de waarachtigste journalistieke methode: laten zien wat je wel, maar ook niet weet. Dan ben je misschien iets slomer dan sociale media, maar wel tien keer geloofwaardiger.

Nu is het oorlog, zonder bloedvergieten

Ombudsvrouw 17 januari 2015

Op Twitter werd de conclusie snel getrokken: als 'de islam' afreken met Annabel Nanninga (van de rechtse website <http://Jalta.nl>), dan heeft Volkskrantcolumniste Sheila Sitalsing bloed aan haar handen. Een stuk genuanceerder was de mail van Nanninga zelf, waarin ze de redactie verzocht Sitalsings column te rectificeren omdat haar verkeerde woorden waren toegeschreven.

In de bewuste column (12 januari) schetst Sitalsing twee botsende ideologieën: die van de dialoogzoekende theedrinkers en die van de krijgshaftige onverzoenlijken (vertegenwoordigd door Nanninga). 'Het is oorlog, de pot op met het theedrinken, het is de schuld van de islam en 'ze' gaan eraan, they drew first blood (Annabel Nanninga van <http://Jalta.nl> over iedereen die niet 'met het Westen' is, afgelopen woensdag)', aldus Sitalsing.

De formulering 'ze gaan eraan' is volgens Nanninga 'pertinent onwaar'. In haar column neemt ze juist expliciet afstand van geweld. 'Wat mij betreft voeren wij, beschaafde mensen, die oorlog zonder bloedige aanslagen.' En 'wie zich gewelddadig keert tegen moslims of moskeeën is de vijand'.

De rest van haar column is ietwat militanter. Negen keer schrijft ze dat het 'oorlog' is. En dat is, beweert ze, de schuld van de islam. 'Kom mij niet aan met de miljoenen vredelievende moslims in Europa, het kan me geen reet schelen dat er ook aardige mensen bij die club horen, het is mooi geweest.' Wie de 'oorlog' ontkent, is de vijand. 'Wie nu nog wil onderhandelen, overleggen, nuanceren is de vijand.'

Harde woorden, die gezegd mogen worden in een democratische rechtsstaat. Maar niet zo vreemd dat Sitalsing die heeft verbasterd tot 'ze gaan eraan', aldus de adjunct-hoofdredacteur van de Volkskrant. 'Onbepaalde columnistenvrijheid, inclusief het recht om te kwetsen en om te overdrijven, is een groot goed bij onze krant, die willen we niet aan banden leggen', antwoordde hij Nanninga.

Het rectificatieverzoek werd afgewezen, waarop Nanninga zich tot de **ombudsvrouw** wendde. Het gaat volgens haar niet alleen om een foute parafrazering, ze is erdoor in gevaar gebracht. Dat ze als gevolg van haar stukjes wordt bedreigd, is een risico dat ze 'weloverwogen' neemt. 'Anders wordt het, wanneer een ander mij blootstelt aan een risico door uitspraken aan mij toe te schrijven die ik nooit gedaan heb.'

De vrijheid van columnisten strekt inderdaad ver, zo blijkt uit de rechtspraak. Maar uiteraard is die ook aan grenzen gebonden. Zo mogen bewoordingen niet 'nodeloos grievend' zijn en mogen columnisten geen 'kwalificaties bezigen of vergelijkingen treffen waartoe de feiten in redelijkheid geen aanleiding geven'. Iets uitvergroten mag, maar moet wel steun vinden in de feiten.

Bij een letterlijke interpretatie van 'ze gaan eraan' is dat niet het geval - Nanninga stelt immers tegen bloedvergieten te zijn. Een figuurlijke uitleg is evenwel ook mogelijk. Nanninga gebruikt het woord 'oorlog' zelf eveneens in overdrachtelijke zin. In een andere context klinken de uitspraken als metafoor ook niet raar. Als er bij het voetbalveld 'nu is het oorlog' en 'ze gaan eraan' wordt geroepen, zal niemand kalasjnikovs vrezen.

Misschien dat sommige lezers de weergave letterlijk namen, maar het omgekeerde is net zo aannemelijk. Had de lezer anders niet allang over Nanninga's oorlogsverklaring

gehoord? Wanneer een columnist - van welk kaliber dan ook - had opgeschreven dat 'ze' dood moeten, was er aangifte gedaan, had het OM een onderzoek moeten instellen, was er op zijn minst een mediarelletje ontstaan.

Verder lijkt het me stug dat kwaadwillenden aanslaan op een bijzinnetje. Sitalsings column ging verder ook helemaal niet over Nanninga. Van 'demoniseren' is geen sprake. Suggesteren dat zij geweld uitlokt, is onsmakelijk en doet denken aan 'de kogel komt van links'-retoriek na de moord op Pim Fortuyn.

Het is verleidelijk het politieke debat erbij te betrekken. Wie de bal keihard speelt, moet niet meteen huilend naar de juf rennen als die net zo hard wordt teruggekaatst. Dat geeft columnisten natuurlijk niet het recht onwaarheden te verkondigen.

Zelf vindt Sitalsing het sop de kool niet waard. 'Dit gaat niet over verkeerd parafaseren, maar over botsende wereldbeelden.'

In die 'oorlog' kan zelfs een rectificatieverzoek een wapen zijn.

Laffe voorpagina over aanslag?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 10 januari 2015

De ene lezer roept op een jaar lang wekelijks een cartoon van Charlie Hebdo prominent op de voorpagina van de Volkskrant te plaatsen. De ander wil dagelijks 'vrijdenkende cartoonisten' op de cover. In elk geval had de krant daags na de aanslag in Parijs een cartoon van Charlie Hebdo op de voorpagina moeten afdrucken - het effectiefste en dapperste wapen tegen terrorisme, zo vonden veel lezers.

De redactie besloot anders. Op de voorpagina werd een foto gepubliceerd van demonstrerende mensen met een pen in de lucht, scherpgesteld op een jonge vrouw met een vastberaden blik. 'Aanslag op de democratie', stond erboven. Een 'laffe' keuze om geen cartoon te laten zien, vonden sommigen.

Met lafheid heeft dat weinig van doen. De keuze voor een nieuwsfoto was veel eerder een journalistiek gemotiveerde beslissing dan dat die was ingegeven door veiligheidsredenen. Uiteraard had de Volkskrant net als sommige andere kranten een duidelijk statement kunnen maken. 'Wij zijn Charlie', kopte Het Parool, met daaronder een emotioneel betoog van een columnist. Zelfs NRC Handelsblad koos voor een vorm van getuigenisjournalistiek: naast de titel plaatste het de tekst 'Je suis Charlie', met daaronder een hoofdredactioneel commentaar.

De Volkskrantredactie wilde in de eerste plaats verslag doen en het nieuws duiden. 'Als we een statement maken, plaatsen we onze eigen solidariteit en ontzetting te veel op de voorgrond, redeneerden de meeste redacteuren die meepraatten en daarmee onszelf', aldus de hoofdredacteur in zijn blog op de Volkskrantsite. 'Dat kan potsierlijk worden.'

Die lijn past bij de traditie van de Volkskrant, die zich op de voorpagina verre wil houden van activistische journalistiek. Een serieuze kwaliteitskrant moet bij ingrijpende gebeurtenissen uitblinken in verslaglegging, analyse en duiding - niet in emotionele of gratuite standpunten.

Bovendien dreigt het risico van de overtreffende trap bij een redactionele uiting van verdriet, woede of verontwaardiging op de voorpagina. Want wat doe je een volgende keer? Hoe dramatisch moet het statement zijn als een volgende terroristische aanslag op het vrije woord in Nederland slachtoffers maakt? Of wanneer Nederlandse moslims omkomen als gevolg van brandstichting in moskeeën?

Overigens was de voorpagina niet geheel standpuntloos. De kop 'Aanslag op de democratie' is mijns inziens niet te opiniërend, maar wel concluderend. Als de krant dat vindt, moet dat in het commentaar staan, aldus een lezer. 'Of het een aanslag op de democratie is of de wraak van Allah, maak ik zelf wel uit.'

De cartoons van Charlie Hebdo die het islamitisch fundamentalisme en jihadisme bekritiseerden, stonden wel in de krant (pagina 5) bij de herdruk van een interview met hoofdredacteur Charb (daterend van 7 januari 2013). En er stond een uitgebreide 'visuele hommage' aan het blad in V. Ook dat past in de traditie van de Volkskrant, die in 2006 ook de Deense Mohammed-cartoons herdrukte, waarop de redactie werd bedreigd. Net als nu was de reden in de eerste plaats journalistiek gemotiveerd: ze speelden een centrale rol in het nieuws. Als je de lezer volledig wilt informeren, kan het bronmateriaal - hetgeen waar alles om was te doen - niet ontbreken.

Daar kun je anders tegenaan kijken. Veel Angelsaksische media waren eerder al

terughoudend met het herdrukken van de Deense Mohammed-cartoons en zijn dat nu met de Charlie Hebdo-tekeningen. 'Wij plaatsen nooit beelden die de intentie hebben een geloofsovertuiging te krenken', verklaarde een woordvoerder van The New York Times. Dat lijkt me een lastige journalistieke parameter, maar wellicht spelen ook andere belangen een rol, zoals de veiligheid van Amerikaanse militairen en burgers in landen die door jihadisten worden bevochten. De cartoonrellen lieten zien dat de woede zich niet alleen tegen de krant Jyllands-Posten richtte, maar tegen alles wat Deens was.

Ook de Volkskrant pleegt bij bepaalde nieuwsonderwerpen een vorm van zelfcensuur. Uit piëteit met de nabestaanden van de slachtoffers van de ramp met MH17 toonde deze krant geen lijken op foto's. Om lezers te ontzien - en uit respect voor de doden - laat de redactie evenmin erg bloederige of shockerende beelden zien, zoals het moment dat een IS-strijder zijn slachtoffer onthoofdt.

Uiteraard zijn er grenzen aan de vrije meningsuiting. Provoceren of kwetsen mag op zichzelf geen doel zijn voor de nieuwssectie van de krant - die heeft voldoende andere plekken voor opinie, satire en andere vrije genres. Maar wanneer een afbeelding nieuwswaardig is, kan van zelfcensuur geen sprake zijn uit angst een bepaalde groep te beledigen. Dan begeeft de krant zich op een hellend vlak; als de ene groep wordt ontzien, zal de andere dat 'recht' ook opeisen.

Geen cartoon van Charlie Hebdo op de voorpagina plaatsen is echter geen zelfcensuur of 'capitulatie voor jihadisten', zoals sommige reageerders beweren. 'Je suis Charlie' is geen wedstrijd in dapperheid, die alleen gewonnen kan worden door media die de islam ridiculiseren. Het is de vraag of een Nederlandse krant er in dat geval überhaupt met de hoofdprijs vandoor was gegaan. Geen enkele krant plaatste een cartoon over de profeet Mohammed op de voorpagina (wel binnenin, die van Charlie Hebdo). Daar nemen de jihadisten de meeste aanstoot aan (zie Kurt Westergaard, Theo van Gogh en Charlie Hebdo).

En daar lijken ze de slag te winnen. Het effect van de terreurdaad in Parijs 'kan niet anders dan huiveringwekkend en intimiderend zijn', aldus een analyse in de Volkskrant. Jyllands-Posten gaf in haar hoofdredactionele commentaar ruiterslijk toe dat angst de reden was dat ze geen Mohammed-cartoons herdrukte. 'We hebben al negen jaar met de angst voor een terreuraanslag geleefd.'

Een aantal Nederlandse hoofdredacteuren verklaarde de afgelopen dagen dat het nou niet bepaald storm loopt met het aanbod van nieuwe Mohammed-spotprenten. Ze waren met andere woorden nog niet met zo'n duivels dilemma geconfronteerd - de ultieme 'je suis Charlie'-lakmoesproef.

Hoe kan de krant het Ramesar-effect bestrijden?

Ombudsvrouw 3 januari 2015

Niet voor niets ondervragen rechercheurs in zware strafzaken verdachten of getuigen met zijn tweeën. In het beste geval vult een duo elkaar aan, houdt het elkaar scherp. De een vraagt, de ander observeert. De een paait, de ander confronteert, good cop, bad cop. Samen kun je de betrouwbaarheid van de ondervraagde beter inschatten dan alleen. Een sterk duo vermindert de kans op een tunnelvisie én het manipuleren van de waarheid.

Het beruchte verhaal over de 'shariadriehoek' van Trouw-journalist Perdiep Ramesar was er niet geweest als hij in een duo had geopereerd. Ramesar had niqabdraagster Meryam, straatjongen Hafiz en andere bewoners van de Schilderswijk hoogstwaarschijnlijk niet aan een collega kunnen introduceren omdat ze hoogstwaarschijnlijk niet bestaan.

Vlak voor Kerst kwam de 'Onderzoekscommissie Brongebruik Trouw' met een rapport waarvan alle media iets kunnen opsteken. Ramesar heeft minstens vijfentwintig jaar lang een onverklaarbaar groot aantal niet-traceerbare bronnen gebruikt. Volgens de commissie is het zelfs mogelijk dat 'deels verzonden of geheel verzonden artikelen in Trouw zijn verschenen'.

Een oplichter die moet samenwerken heeft het een stuk lastiger. Andere redenen - het inschatten van de betrouwbaarheid, het voorkomen van een tunnelvisie - zijn op zich al zwaarwegend genoeg om twee verslaggevers op complexe projecten te zetten. Zeker wanneer het onderzoek naar een gesloten, heimelijke wereld betreft die een open zenuw in de samenleving raakt. En wanneer bij voorbaat vaststaat dat anonieme bronnen onvermijdelijk zijn. Begrijpelijk dat een teruggekeerde Syriëganger uit angst voor vervolging alleen onherkenbaar in de krant wil. Mogelijk wil zijn familie anoniem blijven omdat ze niet voor eeuwig online te boek wil staan als jihadgezin. Hetzelfde geldt voor informanten bij politie en inlichtingenorganisaties; alleen op achtergrondbasis willen zij over politiek gevoelige onderwerpen praten.

Het gebruik van anonieme bronnen an sich is niet verkeerd - ze zijn grondstof voor verhalen die anders niet gemaakt kunnen worden. Het gaat om de kwaliteit van de bron: is zijn identiteit gecheckt, is zijn verhaal verifieerbaar, wordt dat gestaafd door ander materiaal, welk belang heeft de bron bij het doen van zijn verhaal, is er ook naar contra-indicaties gezocht? En het gaat om het controlemechanisme: hebben leidinggevenden dit getoetst?

Bij Trouw was die check nagenoeg afwezig. Leidinggevenden waren blij met Ramesar, die alle lastige onderwerpen oppakte. Zorgen van collega's over Ramesars bronnen pakte de hoofdredactie niet goed op. Sterker, de hoofdredacteur maakte zich eveneens schuldig aan een journalistieke doodzonde. Nadat er kritiek was geuit op het verhaal over de shariadriehoek schreef hij zijn lezers: 'De vele bronnen die voor dit verhaal zijn gebruikt, zijn allemaal bij de redactie bekend.' Dat blijkt niet te kloppen.

De meeste redacties hebben regels voor anonieme bronnen, maar het valt op hoe gemakzuchtig ze soms worden gebruikt - ook in de Volkskrant. Journalisten worden getraind in schrijfstijl, presentatie en het 'pitchen' van verhalen bij de chef. Diezelfde aandacht moet er zijn voor de journalistieke beginselen. Acht jaar geleden ontwikkelde de Volkskrant een protocol voor primeurs met heldere regels over anonieme bronnen en een checklist voor chefs. Hoewel leidinggevenden meestal kritische vragen stellen bij gewichtige verhalen, ligt het protocol digitaal te verstoffen.

Niet dat er maar op los wordt gefantaseerd op redacties waar journalistieke principes niet dagelijks worden besproken. Dat elke krant wel 'een Perdiepje' in dienst heeft, zoals op Twitter wordt gesteld, betwijfel ik ten zeerste. Ramesar wilde niet meewerken aan het onderzoek, we weten dus niet wat hem heeft bewogen. Mogelijk werd hij gedreven door scoringsdrang en hebben leidinggevendenden die aangewakkerd. Jayson Blair - zijn bedrog bij The New York Times kwam in 2003 aan het licht - noemde de hypercompetitieve nieuwsredactie als een van de redenen de boel te bedriegen. Blair loog echter al in stukken voordat hij bij The New York Times begon. Ook bij Ramesar zijn er sterke aanwijzingen dat hij bij zijn vorige werkgever al bronnen verzon (uit voorzorg verwijderd het AD al zijn stukken uit het archief).

Niet alleen de redactiecultuur speelt een rol, maar vooral ook de persoonlijkheidsstructuur van de oplichter. De redactiecultuur zorgt er wel voor dat fantasten hun kunstje telkens opnieuw kunnen flikken - met alle maatschappelijke gevolgen van dien.

De consequenties van journalistiek onderzoek zijn misschien niet zo ingrijpend als dat van recherchewerk (een strafblad en gevangenisstraf), maar het doel moet hetzelfde zijn: waarheidsvinding. Iedereen die zich journalist noemt, zou zich bewust moeten zijn van die dure plicht. Hoofdreducties dienen dat proces zo goed mogelijk te begeleiden en controleren. Het organiseren van tegenspraak is daarbij onontbeerlijk. Redacteuren moeten zich vrij voelen kritiek te uiten. Dat is een les die alle redacties uit de affaire Ramesar kunnen trekken.

Trouw lijkt een nieuwe start te willen maken. De hoofdredactie heeft het rapport openbaar gemaakt en wil in gesprek met de inwoners van de Schilderswijk. 'En mogelijk mondt het gesprek uit in een journalistiek project dat recht doet aan de wijk en zijn bewoners', aldus de adjunct-hoofdredacteur van Trouw. Hopelijk schiet de krant nu niet door naar de andere kant uit angst opnieuw van leugens te worden beticht.

Andere kranten ondervinden ook gevolgen van Ramesars bedrog. Een 'Perdiepje begaan' is op sociale media een gevleugelde opmerking geworden. De beste manier om het Ramesar-effect tegen te gaan is de lezer deelgenoot te maken van het journalistieke speurwerk. Leg bij elke anonieme bron verantwoording af: waarom verdient hij bescherming, welk steunbewijs is er? Daarnaast wekt de vermelding van twee namen bij een stuk wellicht vertrouwen.

Nieuws crimiclown niet in de krant, wel online

Ombudsvrouw 6 december 2014

Eerst was Frankrijk 'in de ban van horror clowns'. Daarna doken deze 'terreurclowns' - of 'crimiclowns' - op in België en Nederland. Vorige week joegen ze een aantal meisjes in Eindhoven de stuipen op het lijf.

Heeft u geen flauw idee waarover het gaat? Dat kan kloppen als u alleen de papieren editie van de Volkskrant leest. Op de site verschenen wel berichten over de 'rage', die zich eind oktober in Frankrijk manifesteerde. Jongeren in een clownspak - vaak met angstaanjagend masker - laten voorbijgangers schrikken door ze zogenaamd aan te vallen. De actie wordt gefilmd en op YouTube gezet.

'Een kwaliteitskrant zou zich moeten schamen voor het verspreiden van dergelijk non-nieuws en zou zich dubbel moeten schamen nu duidelijk is dat het fenomeen voet heeft gezet op Nederlandse bodem', mailde een lezer. 'Was het aantal clicks dat dergelijk clickgeil nieuws genereert het waard dat een aantal meiden nu een buitengewoon vervelende ervaring rijker zijn?'

De klacht roept een aantal vragen op: was hier sprake van non-nieuws? Wilde de site vooral clicks genereren? Draagt de krant verantwoordelijkheid voor kopieergedrag van crimiclowns in Nederland?

Toen de correspondent in Frankrijk door de internetredactie werd gevraagd een stuk te maken over de 'horrorclowns' had hij er zelf nog niets van vernomen. Dat de Fransen 'in de ban' waren - zoals onder andere <http://radio1.nl> meldde - viel dus wel mee. Hij maakte een geserreerd bericht voor de site, maar liet weten dat hij zijn stuk te licht vond voor de papieren krant. 'Het ging om een aantal incidenten kort achter elkaar. Ik vond het niet zoveel voorstellen.'

De coördinator van de nieuwskrant (papier) was het daarmee eens. 'Als je er een nieuwsbericht aan wijdt, moet er wel echt iets aan de hand zijn, anders maak je je schuldig aan hysterie. In zo'n geval ben ik liever terughoudend.' Wel verscheen er in V (papier) een verhaal over de 'killer-clownrage', waarin het fenomeen pranks (practical jokes) op sociale media werd ontleed.

Kennelijk worden er nog steeds andere kwaliteitseisen gesteld bij de papieren krant dan bij de site, terwijl dit niet (meer) de bedoeling is. Bij de introductie van de nieuwe Volkskrantsite op 2 oktober dit jaar werd benadrukt dat krant en site voortaan één zijn. Er moest een einde komen aan de kunstmatige opdeling van het Volkskrant-merk in een papieren krant met bijlagen, en een inhoudelijk en uiterlijk minder rijke site. Verscheen voorheen slechts 5 procent van de Volkskrantstukken online, nu is de hele krant daar terug te vinden (grotendeels achter een betaalmuur voor niet-abonnees).

Anderzijds moeten de berichten die alleen voor de site worden geschreven dezelfde kwaliteit hebben als die in de krant. De chef internet vindt de berichten over de crimiclowns verdedigbaar. Met name omdat het fenomeen zich online verspreidt, is het interessant voor de site. Daar heeft hij een punt: online laat het onderwerp zich goed illustreren met YouTube-filmpjes van crimiclowns. Dat geeft extra context. De chef ontkent dat hij 'puur voor de clickhit' gaat. Dan zou hij vooral seksstukjes plaatsen en geen 'blog vanaf de Syrisch-Turkse grens'.

Toch is het niet vreemd dat de lezer die indruk heeft gekregen naar aanleiding van het

stuk 'Crimiclowns achtervolgen meisjes in Eindhoven', dat vorige week op de site stond. Niet alleen was de bron mager (Omroep Brabant, die zich baseerde op veronderstelde slachtoffers), ook de twee foto's wekten verbazing. De een toonde 'een enge clown', zoals het bijschrift luidde, en de ander een 'crimiclow'n'.

Beide clowns ogen bloeddorstig en kijken recht in de camera. De goede verstaander snapt wel dat zij niet de crimiclowns uit het bericht zijn, maar dat had er op zijn minst bij moeten staan. Het was nog beter geweest de foto's helemaal niet te plaatsen, omdat ze niets van doen hebben met dit fenomeen. De eerste foto is gemaakt tijdens Halloween in Mexico-Stad, de tweede bij een zombierace in Groot-Brittannië.

De foto's hebben geen nieuws-, maar amusementswaarde, waardoor de redactie de verdenking op zich laadt mee te doen aan een hype. Dat maakt de krant misschien medeplichtig aan het verspreiden van sensatienieuws, maar niet aan het kopieergedrag. Die verantwoordelijkheid ligt toch echt bij de crimiclowns zelf. Bovendien verspreidt de rage zich vooral via sociale media, daar lijkt geen krant - papier noch site - aan te pas te komen.

Het frame van de PvdA-fractie en het interview met Kuzu en Öztürk

Ombudsvrouw **Annieke Kranenberg 29 november 2014**

Op school was hij 'een van de weinige allochtonen'. Hij studeerde aan de universiteit, is alweer van de derde generatie. 'Maar wij hebben ons nog nooit zo Turk gevoeld als door het optreden van de PvdA-top', stelde Tunahan Kuzu vorige week zaterdag in de Volkskrant, waar hij werd geïnterviewd met zijn fractiegenoot Selçuk Öztürk van de Groep-Kuzu/Öztürk - beiden ex-PvdA. 'Ze hebben Turken van ons gemaakt.'

Het was het eerste uitgebreide interview dat de twee parlementariërs acht dagen na hun breuk met de PvdA gaven. Ze vertelden over hun weigering een verklaring te ondertekenen waarin ze hun vertrouwen moesten uitspreken in het integratiebeleid van minister Asscher, dat zij eerder 'uitsluitingspolitiek' hadden genoemd. 'Verbijsterd, strijdlustig en met de nodige humor praten ze twee uur lang van zich af', introduceerden de interviewers de volksvertegenwoordigers.

Vraag: 'U bent toch tegen emancipatie van vrouwen en homo's?'

Kuzu: 'Wij zijn voor homo-emancipatie, iedereen mag zijn wie hij is.'

Öztürk: 'Ja!'

Kuzu: 'En als ik vrouwenrechten niet respecteer, dan krijg ik thuis een klap op mijn kop.'

Öztürk: 'Ha, ha, ha!'

Hoe anders werden de parlementariërs het weekend ervoor afgeschilderd in een reconstructie van het fractieberaad dat tot de breuk leidde. De twee hebben zich in Turkse organisaties laten zuigen, beweerden PvdA-politici - allen anoniem. Hun daden, zeiden collega's, zijn aanmerkelijk kleiner dan hun ego's, die vaak botsen met die van de fractieleiding. Ze zaten vaak stoïcijns op de achterste Kamerbankjes naast elkaar, rookten sigaren op het Plein waar ze spraken met andere Turkse Nederlanders. Hun vertrek werd onafwendbaar toen Öztürk Kamerlid Marcouch verwenste: 'Moge Allah je straffen.'

Een aantal lezers had grote moeite met beide artikelen. Eerst wordt op zaterdag 15 november eenzijdig het verhaal van de PvdA-fractie verteld en worden de afvallige parlementariërs weggezet als religieuze, Turkse nationalist. Vervolgens mogen zij op zaterdag 22 november 'helemaal leeglopen' en worden de PvdA-fractie totalitaire trekjes toegedicht. Hebben de verslaggevers tot twee keer toe alles klakkeloos opgeschreven, vraagt een lezer zich af. Of zijn ze eerst meegegaan in het frame van de PvdA, en kwamen ze later tot inkeer?

Het antwoord is iets complexer. De Volkskrant heeft een reputatie opgebouwd in het reconstrueren van politieke affaires (ze kreeg een belangrijke journalistieke prijs voor de reconstructie van de val van het kabinet-Rutte I in het Catshuis). Het is ook een dankbaar genre voor een dagblad, dat hiermee zijn meerwaarde ten opzichte van de audiovisuele media bewijst die zoveel gesprekken en details moeilijk kunnen samenbrengen in een uitzending. In het ideale geval werken alle hoofdrolspelers mee, willen alle interviewkandidaten met hun naam in de krant en hebben de verslaggevers ruim de tijd voor hoor en wederhoor.

De reconstructie van het PvdA-fractieberaad dat leidde tot de breuk met de twee werd binnen een dag gemaakt. De belangrijkste hoofdrolspelers (Kuzu en Öztürk) waren onbereikbaar. De acht PvdA'ers die wel wilden praten, deden dat op voorwaarde van anonimiteit. Dan is een reconstructie per definitie eenzijdig, vertellen de politiek verslaggevers. Daar waren ze zich terdege van bewust. 'De woede hebben we stevig opgeschreven, maar we zijn terughoudend geweest met de details.' Alleen dat wat meerdere bronnen bevestigden, hebben ze gebracht. Beschuldigingen van persoonlijke aard werden niet gemeld.

Andere kranten deden dat wel. De twee 'radicaliseerden per week', aldus een anonieme bron in De Telegraaf. Over Öztürk: 'Heel eng. Hij kamde zijn baard in de fractie.' Dit soort details hadden de Volkskrant-verslaggevers ook van verschillende PvdA'ers gehoord. 'Al bellende merkten we dat de fractie onderling duidelijke afspraken had gemaakt: wat vertellen we wel en wat niet?'

De volle omvang van de georkestreerde PvdA-actie werd pas de volgende dag duidelijk, zegt de chef van de Haagse redactie, toen alle kranten zowat hetzelfde verhaal brachten - de een alleen veel vetter in haar persoonlijke beschuldigingen dan de ander. 'Karaktermoord heet zoiets', stelde de auteur van de rubriek Gezegd & Gezwegen - Hoe werkt de macht in Den Haag? afgelopen week vast. Maar, zo luidt dan de vervolgvraag, hebben de media - de Volkskrant inclusief - zich niet te gemakkelijk als wapen laten gebruiken om de moord te plegen?

Achteraf gezien misschien wel, maar dat betekent niet de Volkskrant zo'n verhaal niet had mogen brengen. De krant is nou eenmaal een dagblad. 'Elke dag heeft genoeg aan zichzelf', placht een voormalig lid van de hoofdredactie te zeggen. Bovendien is het veelzeggend hoe de partij zich uitlaat over fractieleden die niet in het gareel lopen.

De redactie had wel veel nadrukkelijker het gebrek aan evenwicht duidelijk moeten maken. Nu stond alleen in het intro te lezen: 'Kuzu en Öztürk deden niet mee.' Anonieme bronnen zijn geoorloofd, mits er zo veel mogelijk transparantie tegenover staat: hoeveel bronnen zijn er geraadpleegd, waarom willen ze anoniem blijven, wat is hun belang bij dit verhaal? Ook hadden de verslaggevers de lezer deelgenoot kunnen maken van hun indruk dat de PvdA-fractie afspraken had gemaakt over hoe ze het verhaal naar buiten zou brengen. Die metavisie ontbrak.

Het interview met Kuzu en Öztürk was meer in balans. Dit was duidelijk - en eindelijk - hun kant van het verhaal (inherent aan het genre interview), in een kader was de reactie van de PvdA opgenomen (ze herkennen zich niet in het geschetste beeld). 'Ons beeld kantelde tijdens het tweeenhalf durende gesprek', zeggen de interviewers, dezelfde die de reconstructie schreven. 'Als er maar 50 procent van klopt, is er sprake van een heel ander verhaal.' Hun belangrijkste punt over de partijdiscipline - waarom moet een volksvertegenwoordiger zijn vertrouwen uitspreken - bleek in elk geval juist. Dat vond onder andere steun in de PvdA-reactie in het kader.

'Maar wat moet ik er nu van vinden', vraagt een lezer. Zijn Kuzu en Öztürk nou wel of geen marionetten van Ankara? Belemmeren hun opvattingen nou wel of niet de integratie? Misschien kunnen de verschillende waarheden naast elkaar bestaan en belichamen ze iets wat in een aantal migrantenlanden als vanzelfsprekend wordt beschouwd: een biculturele identiteit. Die kan zich in veel variaties manifesteren, zo liet de krant vrijdag zien in een reeks portretjes van Turkse Nederlanders: van conservatief en gezagsgetrouw tot progressief en activistisch.

Waar Kuzu en Öztürk zich in het politieke spectrum bevinden, blijft evenwel onduidelijk. Met hun antwoord op de vraag over vrouwen en homo-emancipatie kwamen ze erg gemakkelijk weg.

Is ontkenning klimaatopwarming een mening of feitelijke onjuistheid?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 15 november 2014

'Warm oktoberweer, maar geen opwarming', stond er dinsdag 4 november boven de opening van *Opinie & Debat*. Een statisticus en scheikundige mocht beweren dat de recente warme dagen in oktober niets te maken hebben met klimaatveranderingen. Twee temperatuurgrafieken illustreerden zijn betoog, zodat het wetenschappelijke karakter ervan extra gewicht kreeg. 'Feit blijft', schreef hij, 'dat er van een doorgaande opwarming in Nederland momenteel geen sprake is.'

De kritiek van klimaatdeskundigen was niet mals: onzin, gefabriceerde getallen, selectief winkelen om een vooringenomen standpunt te kunnen verkopen. De chef wetenschap van de *Volkskrant* rekende de beweringen na en stelde in zijn blog vast dat de cijfers niet kloppen: de auteur had 23 warme oktoberdagen te veel geteld. Niet zo fraai voor een statisticus. 'Dat de beste man zich daarna prompt verloor in allerlei klimaatsceptische kletsboek, ach, het zullen de jaren zijn', noteerde de chef gekscherend.

Op de buitenwacht kwam het nogal vreemd over. Als de chef wetenschap het stuk evidente onzin vindt, waarom staat het dan in de krant? Omdat het artikel hem niet was voorgelegd.

De betrokken opinieredacteur (de chef was afwezig) heeft dat bewust niet gedaan, vertelt hij, omdat hij de selectie van artikelen niet uit handen wil geven. Dat is een principieel punt, vindt hij. Zodra hij stukken moet voorleggen aan andere redacties zet hij de bijl aan de keuzevrijheid van opinie.

Dat lijkt mij overdreven. De opinieredactie maakt omwille van het debat een selectie van stukken en laat die checken door specialisten - nota bene collega's - indien een stuk opvallende feiten presenteert. De specialist gaat verder niet over de mening, maar louter over de feitelijke onjuistheden. Heus niet alle opiniestukken bevatten feiten die moeten worden gecheckt, maar in dit geval was dat mijns inziens noodzakelijk.

Klimaatwetenschap is harde, specialistische wetenschap. Het artikel was evenwel afkomstig van een onbekende statisticus (hij had zich niet eerder op dit onderwerp geprofileerd) die klimatologische conclusies trok (niet zijn expertise) op basis van eigen berekeningen (in een veld waar ongelooflijk veel data voorhanden zijn). Deze combinatie van factoren bood voldoende reden voorzichtig te zijn ten aanzien van de gepresenteerde 'feiten'. Checken dus. Zeker bij zo'n gepolitiseerd onderwerp als klimaatveranderingen, dat wereldwijd net zulke verhitte emoties oproept als het Israëliësch-Palestijns conflict.

Daar ligt nog een oorzaak voor deze ommissie. De opinieredacteur vreest dat de wetenschapsredactie klimaatsceptische stukken uit de krant wil weren. De huidige en toenmalige chef ontkennen dit ten stelligste. Wel heeft de toenmalige chef meermaals de argumenten en motieven van klimaatsceptici bekritiseerd. 'Nu is in de krantenkolommen zelden nog een pleidooi voor de platte aarde te vinden', schreef hij in 2007. 'Maar klimaatsceptici krijgen op opiniEPagina's wel de ruimte, hoe achterhaald of discutabel hun argumenten ook zijn. Uit wetenschappelijk oogpunt is het raar dat versleten argumenten kennelijk in de krant gewoon welkom zijn.' Verderop staat de crux: 'Klimaatverandering is geen mening, maar een feit.'

De wetenschapsredactie neemt de klimaatwetenschap serieus en dus ook de rapportages

van het internationale klimaatpanel IPCC, waaraan wereldwijd de belangrijkste klimaatwetenschappers werken. Volgens het IPCC is het 'extreem waarschijnlijk' dat door de mens uitgestoten broeikasgassen de dominante oorzaak zijn van de waargenomen opwarming sinds het midden van de 20ste eeuw. Hier is de wetenschap het dus vrijwel unaniem over eens.

Kun je dan nog wel over een mening spreken? Weinigen zullen betwisten dat je kanker kunt krijgen van roken, ook al kent iedereen wel een verhaal over een oudoom die tot zijn 95ste vrolijk sjekkies pafte. Degene die aan de hand van die oudoom het wetenschappelijke bewijs zegt te kunnen leveren dat roken niet schadelijk is voor de gezondheid, zal de opiniepagina's niet halen.

Wanneer is met andere woorden het kantelpunt bereikt dat het ontkennen van de menselijke factor in klimaatveranderingen een feitelijke onjuistheid wordt? Bij de Los Angeles Times werd dat moment vorig jaar oktober bereikt. 'Simpel gezegd doe ik mijn best om feitelijke onjuistheden uit de ingezonden stukken te weren', aldus de opiniereacteur van de Amerikaanse krant. 'Beweren dat er geen signalen zijn dat mensen de klimaatveranderingen veroorzaken is geen opinie, maar een feitelijke onjuistheid.'

Zo'n 'statement' zou ik bij de Volkskrant niet toejuichen, dat riekt naar censuur. Er moet altijd ruimte zijn voor dissidente geluiden. Bovendien is wetenschap niet in beton gegoten, er is voortdurend sprake van voortschrijdend inzicht. De redactie zou zich daarnaast lelijk in de vingers kunnen snijden. Stel dat de premier zich op de opiniepagina zou willen profileren als klimaatontkenner? Dat is nieuws.

The Sydney Morning Herald in Australië nam een soortgelijk standpunt in als de LA Times, maar formuleerde het slimmer. 'Klimaatontkenners en -sceptici zijn vrij om hun meningen en politieke standpunten op onze pagina te uiten, maar niet om de feiten verkeerd voor te stellen', aldus de opiniereactoren. 'Dit geldt voor al onze medewerkers over elk onderwerp. Op basis van deze criteria zou een brief die stelt dat 'er geen tekenen zijn dat mensen de klimaatverandering hebben veroorzaakt', onze kwaliteitseisen niet doorstaan.'

Ook van de Volkskrant mag verwacht worden dat zij zo'n belangrijke discussie op kwalitatief hoogwaardig niveau begeleidt. Alle meningen zijn welkom, mits de feitelijke argumentatie klopt.

'Vroeger hadden we als wetenschapsredactie vaak te maken met goedbedoelende hobbyisten die in hun vrije tijd Einstein gingen narekenen en dan dachten aan te tonen dat de relativiteitstheorie niet klopt', zegt de chef wetenschap. 'Tegenwoordig leeft deze groep overwegend oudere heren zich graag uit in het narekenen van de opwarming van de aarde.' Die stukken moeten gecheckt, wil hij maar zeggen. Dat geldt natuurlijk evengoed voor klimaatdoemdenkers, die 'feiten' te alarmistisch presenteren.

De chef opinie is eveneens voorstander van het checken van gegevens die als wetenschap worden gepresenteerd, maar stelt ook vast dat 'betwistbare feiten' niet zijn uit te bannen. Vaak zijn ze onderdeel van het debat. Dat bleek afgelopen week nog, toen het verificatiemechanisme wel werd toegepast op een klimaatstuk. De wetenschapsredactie vond sommige feiten te dramatisch gebracht, andere waren onjuist. Na een paar aanpassingen nam het wetenschappelijke karakter van het betoog enigszins af en drong de politieke geestdrift naar voren. Dat lijkt me niet verkeerd. Wetenschap is geen mening, politiek wel.

Een autistisch gebouw en adhd-achtige noten

BYLINE: ANNIEKE KRANENBERG

De **Ombudsvrouw 8 november 2014**

'Ik ben ziedend over het smijten met autisme in jullie krant', mailt een 'buitenspel staande werkzoekende met autisme (zonder wajong)'. De druppel die de emmer deed overlopen was een interview over architectuur in Rotterdam, waarin een van de ontwerpen 'autistisch' werd genoemd. Dat werd ook de kop op site: 'Het is een autistisch gebouw'. 'Zou er bij de Volkskrant enig besef zijn van verantwoordelijkheid voor de beeldvorming rond mensen zoals ik?', vraagt de lezer.

Regelmatig klagen lezers over het gebruik van autisme buiten een medische en wetenschappelijke context - en in mindere mate over het metaforische gebruik van adhd en schizofrenie. Het oneigenlijke gebruik van kanker wordt maatschappelijk onaanvaardbaar gevonden, waarom geldt dat ook niet voor autisme, vragen ze zich af. Onlangs nog leidde een column in het Volkskrant Magazine tot boosheid omdat de kwalificatie 'nurks' ten onrechte aan autisme gekoppeld zou zijn. Dat had de columnist kunnen weten als hij zich 'in de materie had verdiept', mailde een lezer.

Ziekten die uit hun medische habitat worden getrokken, zijn een eeuwenoud verschijnsel. Voorbeelden van aandoeningen die tot scheldwoord zijn geëvolueerd zijn talrijk: kanker, tyfus, klere (cholera), schele, manke, mongool et cetera. Ook autist staat tegenwoordig in de top-10 van de Pestthermometer (een initiatief van Stichting De Kinderconsument en de Nationale Academie voor Media en Maatschappij).

De krant publiceert in principe geen scheldwoorden, behoudens in citaten of columns. In het geval van autisme, adhd en schizofrenie gaat het meestal om beeldspraak: een baas met 'autistische trekjes', 'adhd-achtige noten' in een recensie, een 'schizofreen taakje' in een analyse. Ook buiten de geneeskunde is het fenomeen van linguïstisch leentjebuurspelen gebruikelijk: 'buitenspel' komt uit het voetbal, pitbull was ooit een neutrale naam voor een hondesoort.

'Woordvormen zijn geen dijken, maar duizenddingendoekjes die de gevoelswaarde opzuigen van de zaken waarop ze betrekking hebben', aldus een taalkundige in een artikel over politiek correct taalgebruik in 1995 in Onze Taal. 'Sommige woorden krijgen nu eenmaal een ruimere betekenis', zegt de auteur nu. 'Zo werkt taal.'

Maar moet de Volkskrant - het Stijlboek zegt er niets over - daarin meegaan? Op zich zijn woorden niet fout, het gaat om de betekenis die ze toebedeeld krijgen. Daarin moet de redactie zich niet louter laten leiden door belanghebbenden, want dat kan uitdraaien op omfloerste begrippen als 'mensen met mogelijkheden', waar 'geestelijk gehandicapten' wordt bedoeld. Bovendien staan de opvolgers in de rij als scheldwoorden aan kracht verliezen. Toen mongool een scheldwoord werd, is er effectief gelobbyd voor het gebruik van het syndroom van Down. 'Downies' werd een correct bevonden geuzennaam, maar heeft het inmiddels ook tot de top-10 van de Pestthermometer geschopt.

De Volkskrant reflecteert ontwikkelingen in de spreektaal, maar moet wel zorgvuldig blijven. Klagers merken terecht op dat dé autist niet bestaat. Autismen kan zich op veel manieren uiten, staat er op de website van de Nederlandse Vereniging voor Autisme, die een voorbeeldbrief ter beschikking stelt om media ervan bewust te maken dat zij onjuist en stigmatiserend berichten. Wat wordt er eigenlijk precies bedoeld met 'autistisch

beleid': contactgestoord of juist geconcentreerd? Of met 'adhd-politiek': impulsief of energiek?

Journalisten die ziekten in een humoristische context gebruiken - ik heb het niet over columnisten, die genieten dezelfde vrijheden als cabaretiers - begeven zich sowieso op glad ijs. Eerder dit jaar riep een zin in een mediarubriek boze reacties op: 'Jort trok een gezicht alsof hij naarstig zijn best deed een autistische baby aan het lachen te maken.' De journalist had er niet bij stilgestaan dat hij mensen zou kwetsen. Hij putte uit een persoonlijke ervaring: 'Als baby lachte ik nooit, hoeveel gekke bekken mijn vader ook trok. Daarom dachten mijn ouders dat ik autistisch was.' Later werd vaak om dat verhaal gelachen.

Hoe persoonlijker de medische beeldspraak, hoe groter de kans op beledigen. Daar zal de redactie rekening mee moeten houden. Wanneer levenloze dingen (een gebouw, beleid) worden gediagnosticeerd, is dat niet per se verkeerd. Zeker als het een citaat betreft, hoeft daar niet al te spastisch - nog zo'n ingeburgerd geraakte geneeskundige metafoor - over worden gedaan.

Reageerders op de site voelen zich slachtoffer van censuur

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 1 november 2014

De 381 reacties onder het opiniestuk 'Al het menselijke is jihadisten vreemd' op de site van de Volkskrant laten mooi zien wat voor digitale anarchie er ontstaat wanneer er niet wordt gehandhaafd. Al snel dwalen reageerders af van het betoog en berijden ze hun eigen stokpaardje: 'Geert doet niets verkeerd', zionistische complotten, 'de islam is de Gestapo van de wereld' enzovoorts. Zo nu en dan zit er een helder geformuleerde en genuanceerde bijdrage tussen, er wordt vooral op elkaar ingehakt - zij het minder grof dan op sommige sociale media.

Normaal gesproken worden reacties onder opiniestukken, en sinds kort ook onder recensies, wel gemodereerd. Sinds 2 oktober, toen de Volkskrant haar nieuwe site introduceerde, is er een technische storing waardoor de berichtjes ongefilterd online verschenen. Zolang deze bug niet is verholpen heeft de internetredactie de reageermogelijkheid uitgeschakeld - tot grote onvrede van reageerders.

Tijdens de anarchistische periode was het opvallend stil. Doorgaans krijg ik wekelijks klachten over bijdragen die volgens reageerders ten onrechte zijn geweigerd: 'Ik ben het slachtoffer geworden van censuur.'

Vaak wordt verondersteld dat de redactie elke bijdrage vakkundig bestudeert en pas doorlaat als zij het er zelf mee eens is. Niets is minder waar. De Volkskrant heeft het modereren uitbesteed aan NoviaFacts, een extern bureau in Almere, omdat het te duur is hiervoor journalisten in te schakelen. Dagelijks verwerkt het bedrijf circa duizend reacties voor de Volkskrantsite, zegt de directrice. Gemiddeld wordt zo'n 25 procent niet doorgelaten. Bij gepolitiseerde onderwerpen (Gaza, IS, Wilders, Zwarte Piet) is dat zo'n 40 procent.

De huisregels liggen voor de hand: wees beleefd, geef argumenten, probeer iets nieuws te zeggen, schrijf een begrijpelijke tekst in goed Nederlands, scheld niet, gebruik geen schuttingtaal, maak u ook niet schuldig aan digitaal schreeuwen (overmatig gebruik van kapitale letters, vraag- en uitroepetekens), discrimineer en generaliseer niet.

Met name die laatste regel leidt regelmatig tot klachten. 'Af en toe krijg ik de indruk dat de reacties onder opiniestukken worden geselecteerd door moslimse stagiaires', mailde een reageerder. Hij had een bijdrage gestuurd waarin hij een aantal voorbeelden gaf van virulente Jodenhaat vanuit de islamitische wereld. De bijdrage werd geweigerd omdat die juist beschuldigend zouden zijn aan het adres van Joden - juist het omgekeerde.

Een rechter kan weken nadenken over de vraag of een uiting discriminerend is, een moderator moet dat al lezend binnen enkele seconden beslissen. Niet zo vreemd dat de nuance verloren gaat.

Weigeringen die kritiek op columnisten of journalisten bevatten, wekken ook argwaan. 'Journalisten mogen voortdurend (vaak heel persoonlijke) kritiek uitoefenen op alles en iedereen, maar zichzelf worden daar angstvallig tegen beschermd', mailde een ervaren reageerder. Zijn klacht is deels terecht. Na een aantal persoonlijke aanvallen op columnisten is het bureau gevraagd daar scherp op te letten.

Kritiek moet altijd over de inhoud gaan. Die regel wordt door sommige moderatoren nogal eng geïnterpreteerd. Zo werd een bijdrage geweigerd waarin een reageerder

schreef begrip te hebben voor mensen die hun abonnement opzeggen wegens de schrijfsels van twee bij naam genoemde columnisten.

Anderzijds toonde de moderatieloze periode recentelijk nog aan hoe snel een meute zijn pijlen op een auteur kan richten. De muzikrecensent die twee dj's bekritiseerde op het Amsterdam Dance Event moest het in talloze reacties persoonlijk ontgelden. De reageerders gaven er ook blijk van dat het wezen van de recensie hun überhaupt vreemd was: zij hadden intens van de optredens genoten, was de recensent soms jaloers op de dj's?

Het roept de vraag op hoeveel 'echte' Volkskrantlezers zich mengen in de discussies op de site. Dat is nooit onderzocht, zegt de chef digitaal. Dat wordt hoog tijd, vindt hij, want niemand weet hoe groot de behoefte aan reageren is. 'Er zit veel rommel tussen, het is onvoldoende duidelijk wat hiervan de toegevoegde waarde is voor de Volkskrant.'

Het eerder genoemde opiniestuk over jihadisten liet zien dat slechts een handjevol mensen een discussie met 381 reacties (gisteren om 12 uur ben ik gestopt met turven) domineert. Vier reageerders plaatsten meer dan dertig bijdragen, één meer dan twintig, 37 slechts één berichtje.

De directrice van NoviaFacts, dat ook veel andere kranten modereert, schat in dat elke krant en elk onderwerp een harde kern van vijftig reageerders heeft. De moderatoren - ik bezocht ze afgelopen zomer - kunnen boeiend over de vaste klantenkring vertellen. Ze kennen hun namen, stokpaardjes en onhebbelijkheden.

De redactie kennen ze daarentegen minder goed. Ze hebben ook geen tijd om een Volkskrant-fingerspitzengefühl te ontwikkelen. Ze verwerken zo'n 300 reacties in een uur - in blokken van 3,5 uur - en behandelen dan verschillende kranten. De reageerder meent evenwel van doen te hebben met de redactie. Een van hen - 'ik stuur altijd beleefde reacties' - ervoer een weigering als 'een redeloze middelvinger' en dreigde zijn abonnement op te zeggen.

De redactie noch de reageerder is tevreden met de huidige statusquo. De laatste zal mijns inziens iets meer vrijheid moeten inleveren, hoezeer ik een discussieplatform ook toejuich en vind passen bij de onlinekrant.

Als reageerders alleen onder hun eigen naam kunnen meedoen, neemt het aantal onzinnige en onbeschofte reacties af, zo leert de ervaring. Misschien kan de mogelijkheid om te reageren aan een abonneenummer en verifieerbare naam worden gekoppeld of is er een ander systeem denkbaar waarbij de identiteit kan worden gecontroleerd (alleen niet via Facebook, waartoe bijvoorbeeld de Leeuwarder Courant reageerders verplicht, want die verificatie is ook niet waterdicht en het is ongewis wat het bedrijf met data doet).

Bij minder bijdragen kan de kwaliteit ook grondiger worden bewaakt. Misschien kan de redactie de moderatie weer naar zich toe trekken, of de externe moderatoren beter begeleiden bij het aanvoelen van identiteit van de Volkskrant.

Een reageerder brieft eens dat hij toch zeker evenveel recht op een mening heeft als de columnist die hij wilde bekritisieren. Uiteraard heeft hij recht op een eigen mening, dat betekent evenwel niet dat de Volkskrant die automatisch moet publiceren. Dat is toch eerder een voorrecht.

Waarom wekte het bedrog van Nizar Mourabit geen argwaan?

Ombudsvrouw: Annieke Kranenberg 25 oktober 2014

'Het opdringen van de Marokkaanse nationaliteit aan hen die in Nederland geboren zijn moet nu, vijftig jaar na de komst van de eerste Marokkanen in Nederland, tot een einde komen', betoogde Nizar Mourabit, een jonge politicoloog, op 13 oktober op *Opinie & Debat* in deze krant. 'Dit erfrecht, dat nu nog een onvervreemdbaar geboorterecht is, moet afgeschaft worden. Het is een dwangmaatregel die een wig drijft tussen Marokkaanse Nederlanders en de rest van de Nederlandse bevolking.'

Het was geen nieuw, maar wel een opvallend geluid uit Marokkaans-Nederlandse hoek. Eerder was er - juist ook in deze krant - geprotesteerd tegen de lange arm van Marokko, die door de verplichte Marokkaanse nationaliteit grip wil houden op alle Marokkanen en hun nazaten in de diaspora. Het zijn dappere stemmen, want ze blijven niet onopgemerkt in Marokko en kunnen consequenties hebben voor familieleden daar.

Naast deze onversaagde stellingname voldeed het artikel verder ook aan alle voorwaarden van een geslaagd opiniestuk: duidelijk, actueel en goed geschreven. Er was een probleem, zo bleek woensdag uit een artikel in *De Correspondent*. Nizar Mourabit bestaat niet. Hij is een digitaal bedenkfel van kunstenaar Nelle Boer uit Zwolle.

Boer wilde, zo vertelde hij *De Correspondent*, 'ervaren hoe het is om een Marokkaan in Nederland te zijn'. In plaats van honderd sollicitatiebrieven te versturen of in de traditie van Günter Wallraff vermomd met het openbaar vervoer te reizen, koos hij voor een afgebakende arena waarin de gemiddelde Nederlander zich niet snel begeeft: het meningencircuit in de media.

Binnen drie maanden wist hij met zijn digitale creatie een aantal opmerkelijke, maar tevens genuanceerde opiniestukken gepubliceerd te krijgen op sites als <http://Joop.nl> en <http://Frontaalnaakt.nl>, maar ook in kranten als *Het Parool*, *Trouw* en tot slot in de *Volkskrant*. Geen van deze redacties checkte zijn identiteit. Vraag is of de opinieredactie van de *Volkskrant* dat had moeten doen.

Normaal gesproken doet *Opinie & Debat* geen antecedentenonderzoek naar auteurs, ook niet als deze nieuw of onbekend zijn. 'In beginsel staan we open voor iedereen die een interessante mening te delen heeft', zegt de chef opinie. De krant wil niet alleen professoren en hoogwaardigheidsbekleders een podium bieden, maar ook studenten en ervaringsdeskundigen. De rubriek wordt gemaakt in het vertrouwen dat mensen zijn wie ze zeggen te zijn. 'Dat werkt goed, maar wie dat vertrouwen schaadt, kan ver komen.'

Vaak vindt er wel een lichte check plaats omdat er online naar een korte biografie en een fotootje van de auteur wordt gezocht. In dit geval leverde dat geen argwaan op. Een zoekactie op Google geeft links naar media met zijn gepubliceerde stukken, zijn weblog, Facebookpagina en Twitteraccount. De inhoud van zijn artikel - informatief en genuanceerd - gaf evenmin aanleiding tot achterdocht.

Hoe extremer de opinie of merkwaardiger de beweringen, hoe groter de kans op doorlichting. Bij zijn eerste stuk - dat 'Mourabit' gepubliceerd kreeg bij <http://Joop.nl> - was de kans op ontdekking groter geweest. Daarin schreef hij contact te hebben met jihadgangers naar Syrië en Irak. Bij de *Volkskrant* zou zo'n bewering op zijn minst geverifieerd moeten worden door de journalist die radicalisering onderzoekt. Hoe

geloofwaardig is het dat de auteur jihadisten kent en daarmee naar buiten treedt? En zou hij in dat geval geen interessante bron zijn om contact te leggen met jihadgangers?

Voor journalistieke bronnen gelden heel andere wetten dan voor opiniemakers: die worden wél dubbel en dwars gescreend - als het goed is.

Als er één medium is dat Nizar Mourabit had kunnen ontmaskeren dan was het wel De Correspondent. Toen Mourabit zich in een e-mail bij de adjunct-hoofdredacteur meldde, wilde die hem graag als informant inzetten om met jihadgangers in contact te komen. Mourabit was telefonisch onbereikbaar en wilde geen snipper bewijs geven wie hij was. Na drie weken verbrak de adjunct het contact. Daarop gunde de kunstenaar hem de 'scoop' over zijn bedachte identiteit.

De Correspondent ging terecht niet in zee met deze schimmige bron, maar groef ook niet verder naar het werkelijke verhaal van de Marokkaans-Nederlandse politicoloog die in een mum van tijd een flinke Facebookvriendenkring had opgebouwd met schrijvers en opiniemakers. DoorsneeMarokkaanse Nederlanders - laat staan jihadsympathisanten - zaten er niet tussen.

Het checken van een potentiële bron is een journalistiek basisprincipe, het screenen van een opiniemaker (nog) niet. De opinieredactie van de Volkskrant is ook niet van plan haar beleid aan te scherpen, zegt de chef. 'We vragen geen ondubbelzinnige bewijzen, zoals een kopie van het paspoort. Tot dat niveau willen we ons niet verlagen.'

Ik denk dat deze affaire toch zijn sporen nalaat. Misschien is dat ook wel nodig in een tijd waarin een digitale nepidentiteit zo in elkaar is geknutseld. De volgende Marokkaanse Nederlander met een slim verhaal zal een stuk argwanender worden bejegend. Dat kan Nelle Boer op zijn conto schrijven.

De Correspondent ziet nog een verdienste. Boer zou laten zien dat 'anno **2014**, een Marokkaan met een doctorandusgraad en een genuanceerd verhaal, werkelijk alle blogs, opinieredacties en columnisten van Nederland het hoofd op hol brengt'. Dat lijkt mij een gotspe. Al jaren zoekt een Marokkaans-Nederlandse voorhoede een podium voor genuanceerde verhalen. Vooral op televisie moeten zij het afleggen tegen fundamentalisten die geen handen willen schudden en bedreigde nestbevuilers. Ik vermoed dat Nizar Mourabit vooral interessant werd gevonden omdat hij koketteerde met zijn jihadcontacten, niet vanwege zijn genuanceerde opvattingen.

Zelf vindt de kunstenaar dat hij zijn doel heeft bereikt door te 'laten zien dat je als Marokkaan sneller wordt opgepikt', zo zei hij in NRC Handelsblad. 'Onder mijn eigen naam kwam ik nooit zo snel in de krant.'

Ik weet niet wat het maatschappelijke belang van deze onthulling is - noch of Boer die feitelijk kan bewijzen - maar zijn veronderstelling lijkt mij op zich logisch. Nogal wiesde dat een Marokkaans-Nederlandse politicoloog een streepje voor heeft op een Zwolse kunstenaar wanneer het om de Marokkaanse nationaliteit en jihadgang gaat. Als Nizar Mourabit had Nelle Boer zijn huiswerk goed gedaan, misschien wel beter dan hij kon bevroeden. Als kunstenaar slaagt hij er veel minder in zijn beweegredenen over te brengen. Ik vind Nizar Mourabit in elk geval een stuk moediger dan zijn schepper.

Leiden sociale media tot luie journalistiek?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 18 oktober 2014

Een VVD-Kamerlid reageert er op een PvdA-minister. Jihadisten tonen er hun nieuwste onthoofding. Kolder over een compositietekening bij Opsporing Verzocht, die op een stoet Bekende Nederlanders lijkt. Een pleidooi tegen een asielzoekerscentrum wordt er 234 keer gedeeld.

Er gaat vrijwel geen dag voorbij of Twitter of Facebook worden als bron in de krant genoemd. Tijdens revoluties en rampen hebben sociale media hun uitzonderlijke nieuwswaarde onmiskenbaar bewezen. In een mum van tijd leggen journalisten contact met ooggetuigen duizenden kilometers verderop - dat bleek ook nu weer tijdens de protesten in Hongkong.

Dichter bij huis zijn sociale media eveneens een belangrijke nieuwsbron. Neem het bericht 'Persoon gewond afgevoerd na schoten door Haagse politieagent', vorige week dinsdag. Het nieuws over de schietpartij kwam 's avonds laat op de redactie binnen. De politie wilde nauwelijks iets kwijt, maar de avondcoördinator en -verslaggever kwamen op Twitter wel informatie tegen. Dat verwerkten ze in hun bericht: 'Volgens verschillende ooggetuigen op Twitter was het slachtoffer een inzittende van een auto die door de politie was aangehouden.'

'Ooggetuigen?', vraagt een lezer. Heeft de krant dat gecheckt? Nee, reageert de avondcoördinator, want ze werkten tegen de deadline aan. Maar de meeste tweets kwamen van een regionale site met een deugdelijke reputatie. Bovendien bevatten enkele berichtjes straatfoto's die de authenticiteit versterkten.

Op zich legitieme redenen om de tweets te gebruiken. De bronvermelding had wel preciezer gekund, bijvoorbeeld door de regionale site te noemen of door te melden dat de tweets afkomstig zijn van mensen die zéppen dat zij de schietpartij zagen. Dat lijkt misschien een futiel verschil, maar het is wel wezenlijk. Als een verslaggever ter plekke mensen spreekt, kan hij doorvragen en inschatten hoe betrouwbaar de bron is. Die toets ontbreekt op Twitter als er geen contact wordt gelegd. Iedereen kan wel beweren dat hij ooggetuige is.

Ook andere journalistieke richtlijnen schieten er weleens bij in als het informatiewalhallen op sociale media zich openbaart. Sommige mensen hebben werkelijk een broertje dood aan hun eigen privacy en delen alles. Feitelijk zijn hun berichten vogelvrij - handig voor de autoriteiten, bedrijven en journalisten. Dat betekent niet dat journalisten ze ook móéten gebruiken.

Recentelijk ging het mis in een profiel over Mario D., de chauffeur van de monstertruck die het noodlottige ongeluk in Haaksbergen veroorzaakte. Aan het einde stond een passage over echtgenote Gina, die ook bij de 'Monster Mania shows' is betrokken en daarvan foto's op haar Facebookpagina plaatst. 'Behalve foto's van verschillende shows van het Eurol-stuntteam biedt Gina op haar onlinepagina puppies aan en ventileert ze haar afkeer van asielzoekers. Dat zijn 'criminelen en tasjesrovers', en 'zwarten' die 'ons land overnemen' - zo valt daar te lezen.'

Behoorlijk wat lezers stoorden zich eraan. 'Ongepast en irrelevant', mailt er een. De citaten 'appelleren aan onderbuikgevoelens', schrijft een ander. 'Daarbij voegen ze niets toe aan het inzicht in het gedrag van de bestuurder.' Dat had het referentiekader moeten zijn. Tenzij Mario D. op een groep asielzoekers of puppyhaters inreed, doet de passage niet ter zake.

De verslaggever heeft daar niet bij stilgestaan. Hij wilde slechts 'het tokkiemilieu' van D. schetsen. Normaliter moet een verslaggever al zorgvuldig afwegen of een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer is gerechtvaardigd. Bij verdachten, slachtoffers én hun familie geldt dat des te meer (daarom hanteert de redactie de initialenregel). Daar komt bij dat de citaten over asielzoekers niet Gina's woorden betreffen, maar uit een verzonnen sinterklaasliedje komen dat zij heeft gedeeld.

Het gebrek aan context bij sociale media irriteert vaker. Zodra tweets als voxpop opduiken, melden zich lezers. Waarom zou een groepje twitteraars - deels communicatie- en mediaprofessionals - representatief zijn voor de stem des volks? Een terechte vraag. De twitterpopulatie lijkt mij net zo exemplarisch voor 'de gewone man/vrouw' als bijvoorbeeld de bezoekers van het Oerolfestival op Terschelling.

Sociale media zijn een geweldige informatiebron, maar leiden tot luie journalistiek als alleen maar wordt gemeld wat er wordt getwitterd, geliked en geshared - en niet waarom. Een telefoongesprek met een twitteraar zou zomaar een verrassend verhaal kunnen opleveren.

De bonus van de hoofdredacteur

De **Ombudsvrouw 11 oktober 2014**

Sommige lezers ervoeren het als een klap in het gezicht. Donderdag stond weliswaar in de Volkskrant te lezen dat de bonusregeling voor de hoofdredactie van deze krant wordt versoerd, wat vooral bleef hangen was dat er überhaupt bonussen worden uitgekeerd. Over 2013 had uitgeverij De Persgroep de hoofdredacteur een bedrag van 70 duizend euro bruto toegekend voor 'de goede prestaties van de krant dat jaar en de digitale innovatie die hij in gang had gezet'. Tot nog toe associeerden lezers de Volkskrant met kritische onderzoeksverhalen over de bonuscultuur. De redactie schrijft al sinds de jaren tachtig over topsalarissen en 'het grote graaien'. Dat beeld raakte nu vertroebeld.

Eigenlijk werkt het wel ontzuenderend, schrijft een lezer. Natuurlijk wist hij wel dat de krant geen publieke omroep is die wordt gefinancierd met belastinggeld. Toch heeft hij zichzelf altijd beschouwd als 'lid' van een organisatie waar progressieve journalisten de scepter zwaaien. Maar in feite is de krant een commercieel bedrijf waar managers het voor het zeggen hebben. 'En voor jullie ben ik geen lid, maar een consument.'

Andere lezers wijzen vooral op de veronderstelde hypocrisie van de redactie. Hoe geloofwaardig is de Volkskrant nog in haar berichtgeving over de bonuscultuur in het bedrijfsleven en de semipublieke sector? En in haar commentaren die aandringen op transparantie en een evenwichtiger loonkloof tussen de top en de werkvloer? 'Practice what you preach!' (Doe waarvoor je staat!)

Niet zo gek dat lezers zich zorgen maken. De redactie - die tot voor kort evenmin op de hoogte was van zulke hoge bonussen - worstelde afgelopen week met dezelfde vragen. Niemand leek de hoofdredactie een mooi salaris te misgunnen, maar menig journalist voelde zich in verlegenheid gebracht: zal er straks een hoongelach opstijgen als ik vragen stel over de loonkloof bij een bedrijf? De vrees voor reputatieschade bleek niet onterecht. Bepaalde media doken er handenwrijvend bovenop toen het bonusgerucht uitlekte. 'Redacteuren verontwaardigd laten doen over andermans bonus en er dan zelf één toucheren riekt naar opportunisme', aldus Het Financieele Dagblad.

Daar komt bij dat de hoogte van de beloning zich onevenredig verhoudt tot de dagelijkse realiteit van de redactievloer. Met de krant mag het dan goed gaan, er moet nog steeds scherp worden gelet op de (personeels)kosten. Voor de bedrijfstop is 70 duizend euro misschien een aardig cadeautje, vanuit redactieperspectief kunnen daar twee jonge journalisten een jaar lang van worden betaald.

Bovendien ligt de onverkwikkelijke geschiedenis met de Britse durfinvesteerder Apax, die het krantenconcern in 2007 berooid achterliet, nog vers in het geheugen. Bestuurders en managers vertrokken met flinke bonussen (de toenmalige hoofdredactie niet), maar eenzede van de Volkskrantredacteuren weigerde uit principe zijn personeelsbonus. De weigeraars (onder wie de huidige hoofdredacteur) financierden met dat geld de opleiding van vier jonge journalisten van migrantenkoma om de diversiteit op de redactie te bevorderen.

Nu heeft de beloning van de hoofdredacteur niets te maken met bonussen die voortkomen uit wanbeleid, zoals bij Apax. Hoofdredacteuren worden betaald als managers - en niet als journalisten - omdat ze ook bedrijfseconomische verantwoordelijkheden hebben. En De Persgroep waardeert haar managers op basis van een op Amerikaanse leest geschoeid systeem, waarbij prestaties variabel worden beloond. De leden van de hoofdredactie zagen bij hun aanstelling af van andere

lucratieve bedrijfsregelingen omdat die voor hun gevoel niet pasten bij de Volkskrant. In een variabel beloningssysteem zagen ze geen gevaar. 'Ik heb niet om een extra beloning gevraagd en vond het veel, maar ik was blij met het compliment voor mijn werk en heb er geen kwaad in gezien', aldus de hoofdredacteur in deze krant.

Er is evenwel een verschil tussen het formele en morele gelijk, zoals de krant zelf herhaaldelijk in zijn commentaren schrijft. Nu is de krant geen publieke en zelfs geen semipublieke instelling, maar hij heeft wel een ideëel karakter. Als banken bonussen willen terugschroeven naar maximaal 20 procent van het jaarloon, dan kan een hoofdredacteur van een krant die aandringt op versobering daar toch niet boven gaan zitten?

In overleg met Stichting de Volkskrant - voor 2 procent aandeelhouder en bewaker van de identiteit van de krant - bedacht de hoofdredacteur een plafond van 10 procent van het jaarloon. Daar kon de redactieraad mee instemmen. 'Bij nader inzien had ik moeten zeggen: mag het een onsje minder zijn', vertelt hij nu. Het 10-procentplafond met terugwerkende kracht aanvaarden, wil hij niet. 'Dan lijkt het net alsof ik een graai in de kas heb gedaan, maar ik heb niets onoorbaars gedaan. Het gaat niet ten koste van het redactiebudget, het is gewoon een manier van belonen zonder perverse prikkel waar ik geen tegenstander van ben omdat het op prestaties is gebaseerd en die we in de krant ook nooit hebben veroordeeld. Wij werken er onder de redacteurs ook mee, op kleinere schaal weliswaar, en ik weet dat dit voor hen net zo stimulerend werkt als voor mij.'

Hoofdredacties zeggen vaak dat ze opereren tussen twee vuren - enerzijds de redactie, anderzijds de directie - en dat is ook zo. De directie vindt dat de redactieraad zich niet dient te bemoeien met de beloning van de leden van de hoofdredactie, die 'keihard werken en een essentieel verschil maken'. Zo werden er in 2013 geheel tegen de trend in meer papieren kranten verkocht dan het jaar ervoor. Bovendien verhoogt het concern al enkele jaren het redactiebudget, ondanks de dalende advertentie-inkomsten. Mede daardoor doet de Volkskrant het beter dan concurrent NRC. Daar mag dan wel een commitment aan de meritocratische bedrijfsfilosofie van De Persgroep tegenover staan.

De redactie daarentegen maakt zich zorgen over haar geloofwaardigheid. Die is gered, vindt de voorzitter van redactieraad, 'maar dit bonusplafond was er wel voor nodig'. Ook de chef economie is opgelucht over deze uitkomst. 'Binnen anderhalve week is er een oplossing gekomen. Er zijn bedrijven waar nooit iets verandert. Transparantie, luisteren naar alle belanghebbenden - dus ook naar lezers en journalisten - en een gematigde bonus zijn voor de Volkskrant van groot belang. De nieuwe regeling voldoet aan deze drie kernwaarden.'

Het stukje in de krant 'Hoofdredactie Volkskrant kiest voor lagere bonus' heeft sommige lezers in elk geval gerustgesteld - en dat lijkt me vanuit bedrijfseconomisch perspectief óók niet verkeerd. 'Wat ben ik blij dat u tot inkeer bent gekomen', mailde een abonnee aan de hoofdredacteur. 'Ik dacht er echt over mijn abonnement - na meer dan veertig jaar - op te zeggen. Gelukkig hoeft dat nu niet meer.'

Bij andere 'leden' duurt het misschien iets langer voordat het gekoesterde beeld is hersteld. De loyaliteit van lezers wordt in hoge mate bepaald door de perceptie die ze van hun krantenmerk hebben, stelde een journalist in zijn promotieonderzoek vast. Of poëtischer: 'It is not a business deal but a love affair'(het is niet een zakelijke overeenkomst, maar een liefdesrelatie). Net als in de liefde is vertrouwen ook hier essentieel.

Zaait de krant bewust angst?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 4 oktober 2014

Het voorpaginaverhaal 'Onbevanging staat onder druk' (vrijdag 26 september) begint nog aardig relativerend. 'De meesten van ons zullen zelfs niet bang zijn als de Nederlandse jihadist Sháám vanuit Aleppo Nederland in vrij coherente bewoordingen 'een stevige daad' in het vooruitzicht stelt als reactie op de gretigheid waarmee de regering in Den Haag zich bij de anti-IS-coalitie heeft gevoegd. Bang zijn we pas als we de deur op het nachtslot doen terwijl we dat vroeger niet deden.'

Maar aan het einde van het stuk lijkt de kalmte verdwenen en slaat de auteur een alarmistische toon aan: 'De extremist die het op ons gemunt heeft woont dan misschien niet naast ons, hij kan wel een straat verderop wonen. En als een home made terrorist hier handelt in de geest van Sháám, zal de angst opvlammen.'

Lezers reageerden geschokt op deze 'bangmakerij en speculatie'. Verwijten als 'populistisch' en 'angst zaaien' waren niet van de lucht. Sommigen wezen erop dat de auteur polariseert door te spreken over 'wij' en 'ons', tegenover 'zij' moslims. 'De suggestieve taal over hoe 'wij' ons voelen, schiet me al evenzeer in het verkeerde keelgat', mailde een lezer. De Volkskrantcolumnist die de volgende dag afrekende met de auteur én de krant werd op Twitter jubelend onthaald.

'Angst verkoopt kranten en verhoogt kijkcijfers, misschien nog wel meer dan seks, het koninklijk huis of Louis van Gaal', stelde hij. De columnist werpt daarmee een interessante vraag op. Wilde de redactie met dit verhaal de lezers vrees aanjagen? Waarom wordt zo'n impressionistisch verhaal - gespeend van enig zichtbaar onderzoek - anders op de belangrijkste plek in de krant geplaatst?

Die dag waren er verschillende aan terrorisme gerelateerde artikelen in de maak, waaronder een analyse over de oproep tot waakzaamheid en het weren van militaire uniformen in de openbaarheid. Zijn die overheidsmaatregelen wel verstandig? Wakkeren die niet eerder angst aan? Dat leek mij het relevantste onderwerp van die dag. In verkorte vorm had dat stuk prima op de voorpagina gekund, maar tijdens het middagoverleg ontstond een idee voor een nieuw artikel speciaal voor de voorpagina geschreven.

De hoofdredacteur en de chef uit (verantwoordelijk voor het exterieur van de krant) wilden het gevoel dat de strijd tegen IS nu ook onze oorlog begint te worden en de angst die de samenleving binnensijpelt, vangen in een verhaal. Er moest een stuk komen waarin de werking van angst werd geanalyseerd, maar dat ook elementen uit de andere verhalen zou bevatten.

Dat laatste lijkt in de overdracht verloren te zijn gegaan. De auteur, die vaker sociaal-maatschappelijke kenteringen beschrijft, kreeg van zijn chef het uitdrukkelijke verzoek een stuk met een persoonlijke visie te schrijven. De feiten konden een ondergeschikte rol spelen, want die stonden al in de andere verhalen. Het moest wel rap, het was al vier uur 's middags.

Nu zijn verhalen die aan het brein van een ander zijn ontsproten sowieso niet de makkelijkste om te maken. Zeker niet wanneer een lastig meetbare gemoedstoestand als angst moet worden veralgemeniseerd vanuit een individuele impressie. In dit geval werd de verslaggever mijns inziens voor een schier onmogelijke taak gesteld. Een journalist die geen feiten tot zijn beschikking heeft, is als een patissier die een chocoladetaart moet bakken zonder chocolade. En dan heb ik het niet eens over het krappe tijdsbestek.

In een eerste versie legde de auteur de nadruk op de vluchtige toestand van angst. Na 11/9 en de moord op Van Gogh hebben 'we' niet permanent in angst geleefd. 'Maar wel in het besef dat er iets ten kwade is veranderd.' Dat deel moest eruit, want de angst hing immers wel in de lucht. Ook moest er nu toch een alinea met feiten (overheidsmaatregelen en waarschuwingen) in.

'Er gingen zich allerlei mensen mee bemoeien, het was mijn stuk niet meer', zegt de verslaggever. 'Achteraf had ik moeten zeggen: haal mijn naam maar weg.'

Daarna ging het organisatorisch ook mis. Idealiter worden voorpaginastukken nagelezen door leidinggevendenden die niet bij de totstandkoming betrokken waren. Zij kunnen zo'n stuk met frisse ogen lezen en zo goed mogelijk benaderen hoe een lezer het artikel de volgende dag zal ervaren. Dat controlemechanisme werd dit keer niet nageleefd.

De hoofdredacteur was niet alleen geestesvader van het verhaal, maar had het ook verdedigd tegenover chefs die het idee slecht onderbouwd vonden. Hij las het stuk en zag daarin zijn eigen bedoelingen weerspiegeld. Het angstzaaien en polariseren dat lezers erin ontwaarden, ontging hem (en ook de chef uit). In het slotakkoord las hij juist een waarschuwing voor de onwenselijke gevolgen van angst: straks ga je je buurman nog wantrouwen.

Inmiddels is niemand nog gelukkig met het verhaal en steekt iedereen de hand in eigen boezem. Columnisten die de auteur ervanlangs geven, zouden hun pijlen ook op de leidinggevendenden moeten richten, vindt de chef verslaggeverij. 'We hebben natuurlijk nooit een bijdrage willen leveren aan angst', zegt de hoofdredacteur. 'Maar intenties doen er niet toe, je wordt afgerekend op de indruk.'

Net als dat de overheid heel secuur moet omspringen met angstmanagement, hebben ook media een eigen verantwoordelijkheid. Zij moeten eveneens beducht voor zijn voor self-fulfilling prophecy en ervoor waken dat zij zelf aanjager worden van angstgevoelens. Als De Telegraaf op de voorpagina op gezag van slechts één ex-inlichtingenman kopt 'Stations doelwit jihadi's', en 'Nederlandse burgers lopen groot gevaar', lijkt me dat een klassiek staaltje bangmakerij. Veel subtieler was de voorpagina van NRC Weekend vorige week zaterdag: 'De angst voor terreur is terug.' Het woordje 'angst' was vetgedrukt.

Dat angst kranten verkoopt, lijkt me in zijn algemeenheid waar. Maar dat redacties daarom moedwillig angstzaaiende teksten plaatsen, zou ik niet willen beweren. Ik verdenk de Volkskrant er in elk geval niet van, maar de redactie maakt zich wel extra kwetsbaar voor het verwijt nu geïsoleerde stukken makkelijker digitaal kunnen worden verspreid via Blendle - en sinds afgelopen week ook via de vernieuwde site van de Volkskrant.

De papierenkrantlezer ergerde zich misschien ook wel aan de voorpagina, maar werd verderop gerustgesteld met gefundeerde artikelen over hetzelfde thema. De lezer die het stuk online leest, mist dat Umfeld. Elk stukje wordt op zijn eigen merites beoordeeld. Dan houdt een impressionistisch verhaal zonder feitencomplex sowieso geen stand.

Foute fotobijschriften en onjuiste aannames

Ombudsvrouw: Annieke Kranenberg 27 september 2014

Nu dacht ik een aardige aanleiding te hebben gevonden eens te schrijven over een ogenschijnlijk futiel onderwerp, maar wel een dat velen van u een doorn in het oog is: fouten in fotobijschriften. Ze komen relatief vaak voor en er wordt veel, heel veel over geklaagd. Hoe vaak zulke fouten worden gemaakt is niet na te gaan want ze worden vast niet altijd door de redactie of door u opgemerkt. Maar ik schat dat een kwart van de rubriek Aanvullingen & verbeteringen erdoor wordt ontsierd.

Ter illustratie twee recente correcties: Op de foto bij 'De vele vaders van IS' (Vonk, pag. 13, 20 september) staat niet de inmiddels afgetreden Iraakse president Talabani, maar voormalig premier Maliki. En: In het bijschrift van de foto met het Cocktail Trio (V, pag. 19, 29 augustus) wordt per abuis gemeld dat Ad van der Gein, die donderdag overleed, in het midden staat. Hij staat rechts.

Het vertrekpunt voor dit stuk stond niet in de correctierubriek, maar zaterdag in een lezersbrief. 'Op 31 augustus 1945 werd niet een bevrijdingsfeest gevierd, maar Koninginnedag', aldus de lezer over een artikel over bevrijdingsmuziek. Deze ommissie werd de auteur van het stuk aangerekend; hij werd met naam en toenaam genoemd.

Pijnlijk, omdat de fout in een onderschrift van een foto stond. Verslaggevers schrijven maar zelden zelf een bijschrift. Al het decor rond artikelen wordt gemaakt door eindredacteuren. Naast het corrigeren van teksten bedenken zij de koppen, intro's en fotobijschriften. Dat ook eindredacteuren fouten maken is, zoals geen enkele fout, niet goed te praten, maar wel verklaarbaar. Soms is de informatie die door een fotograaf wordt aangeleverd slordig, zegt een van de verantwoordelijke chefs. Niet zo vreemd, want fotografen zijn bezig met beeld, niet met tekst. Uiteraard moet een eindredacteur verifiëren of de aangeleverde tekst klopt. Dat schiet er kort voor de deadline weleens bij in.

Bovendien krijgt het fotobijschrift de minste aandacht. Een artikel wordt regelmatig nagelezen door een chef en in elk geval door een eindredacteur en een corrector. Daar gaan minimaal drie paar ogen overheen. Een fotobijschrift wordt nagekeken door de 'chef uit', verantwoordelijk voor het exterieur van de krant, en de corrector, maar die let vooral op tik- en spelfouten, niet op inhoud. Dit hiaat zal ergens gedicht moeten worden.

De lezer kon natuurlijk niet weten dat de auteur niet verantwoordelijk is voor onderschriften. De brievenredactie had dat wél kunnen weten, maar het verwijt werd niet gecheckt. Op het laatste moment besloot een invalster een brief op de pagina te wisselen: het stukje over bevrijdingsdag paste precies. De verslaggever werd niet om een reactie gevraagd, zoals gebruikelijk bij een beschuldiging.

Begrijpelijkerwijs was de verslaggever - een historicus nota bene - zeer ongelukkig dat zo'n 'blunder' hem werd toegeschreven. Maar hoe was dit misverstand uit de wereld te helpen? Het leende zich niet voor de correctierubriek. Dan zou de lezer gerectificeerd moeten worden wegens een valse beschuldiging die hem niet verweten kon worden. Veel te ingewikkeld. De brievenredacteur bedacht een elegante oplossing. 'Ik neem even de vrijheid u te benaderen om u een probleem voor te leggen', mailde hij de lezer. Hij vroeg hem of het 'denkbaar' zou zijn de naam van de verslaggever te zuiveren. Alles om de Volkskrant te plezieren, mailde die terug. Dinsdag verscheen zijn 'excuusbrief'.

De lezer kreeg meteen spijt. Donderdag beklagde hij zich bij de **ombudsvrouw**.
Waarom reageert de krant niet met een correctie, waarom bijt de verslaggever niet zelf van zich af? 'Ik ben benieuwd hoe u deze misstand denkt te corrigeren.'

Welnu, de misstand blijkt geen misstand te zijn, zo leert een gesprek met een medewerker van het Regionaal Archief Alkmaar. Het onderschrift bij de foto van het bevrijdingsfeest in Alkmaar (afkomstig uit de collectie van het archief) was correct. 'Na de intocht van de Canadese en Engelse eenheden op 8 mei 1945 werd de bevrijding gevierd met spontane maar vaak ook ingetogen feesten', vertelt de medewerker. 'Het verdriet om de slachtoffers overheerste. Het officiële bevrijdingsfeest werd in Alkmaar pas op 31 augustus 1945 gevierd, gelijktijdig met de verjaardag van koningin Wilhelmina.' Dat feest is op de foto te zien.

Hiermee wil ik het euvel van foute bijschriften geenszins bagatelliseren. Het laat wel zien dat de lezer niet altijd gelijk heeft. Ook de brieven moeten zo goed mogelijk gecheckt.

Is voetbal even relevant als een kettingbotsing?

Ombudsvrouw: Annieke Kranenberg 20 september 2014

Misschien is het u niet opgevallen, maar de rubrieken Binnenland en Buitenland zijn opgeheven. Drie weken terug heeft de redactie de geografische indeling van de krant afgeschaft - overigens zonder de lezer in te lichten. Blandde u voorheen na de belangrijkste verhalen in Ten eerste bij de binnen- en buitenlandsectie, nu heten alle (meestal) 15 pagina's Ten eerste.

Tot ergernis van een aantal lezers, dat niet begrijpt wat er aan de hand is. Is ineens alles even belangrijk? En wat betekent de aanduiding Ten eerste nog als het zoveel pagina's zijn?

De verwarring is verklaarbaar. Ten eerste werd op 29 maart 2010 geïntroduceerd als een verlengde voorpagina, toen de Volkskrant overging op een compact formaat. 'Het belangrijkste nieuws wordt voortaan niet alleen gepresenteerd op de voorpagina, maar ook op de pagina's daarachter', aldus de toenmalige hoofdredacteur. Ten eerste telde veelal 6 pagina's, daarna volgden 4 pagina's Binnenland en 4 pagina's Buitenland.

Al snel bleek de redactie niet makkelijk met deze rubricering uit de voeten te kunnen. Regelmatig slokte Ten eerste te veel binnenlandstukken op, waardoor een tekort aan verhalen op Binnenland dreigde. Onder buitenlandredacteurs heerste onvrede, omdat hun pagina's zo ver weg lagen in de krant. Alsof de rest van de wereld er minder toe doet - nogal navelstaarderig.

Vanwege het veronderstelde lezersgemak heeft de hoofdredactie nog lang vastgehouden aan deze geografische rangschikking. Bijna alle kranten kennen al jaren zo'n indeling. Lezers zijn die vaste ankers gewend. Tegelijkertijd komt de wereld steeds dichterbij en laat het grensoverschrijdende nieuws zich lastiger in een hokje duwen. Dat maakte deze zomer (MH17, IS) wel duidelijk.

Ook de rol van de krant is veranderd. Tien jaar geleden bracht Buitenland nog een verslag van het Duitse SPD-congres, maar die paper of record-functie heeft de krant niet meer. Nieuwssites hebben de verspreiding van regulier nieuws overgenomen. De krant brengt onderzoeksverhalen, achtergrond en duiding.

Op <http://volkskrant.nl> is de rubricering wel handig. Online is de lezer autonoom, hij bepaalt zelf wat hij aanklikt. In de papieren krant heeft de redactie de regie: de verhalen zijn in een bepaalde volgorde voor de lezer geselecteerd. Voor het nieuwsgedeelte geldt: dit moet u weten. Daarbij is het ritme van de krant van essentieel belang. Drie zware onderwerpen op een rij (ebola, omgekomen vluchtelingen, IS-onthoofding), liggen wellicht wat zwaar op de maag. Daarom wordt hard en zacht nieuws afgewisseld. Zo vindt u onderop pagina 2 vaak een voorbeeld van opmerkelijk nieuws. Neem de krant van vrijdag: 'Biologen in ijsberenpak en studie naar Jezus-boterham in de prijzen'.

Door het opheffen van binnen- en buitenland is de redactie nog flexibeler in haar opbouw geworden. 'We leveren in op de navigatie', beaamt de hoofdredacteur, 'maar ik vind een aansprekend en fijn ritme belangrijker. Ten eerste is nu meer zoals het NOS Journaal: alles door elkaar.'

Daarmee dient zich wel een nieuw struikelblok aan. Nu alles Ten eerste is, dringt de hiërarchische signatuur van de redactie zich nog nadrukkelijker op. Is een boekpresentatie van een columnist (pagina 5) in Drenthe belangrijker dan een profiel van

de Chinese grondlegger van Alibaba (pagina 8)? Waarom stond een paginagroot profiel van voetbalclub Paris Saint-Germain op pagina 3 en was de kettingbotsing in Zeeland na 10 pagina's Prinsjesdag weggemoffeld in een berichtje op pagina 15? Onbegrijpelijk, stelt een lezer die twijfelt aan het onderscheidend vermogen van de redactie.

De kettingbotsing is 'wat stiefmoederlijk behandeld', aldus de hoofdredacteur. Maar de plek was volgens hem goed. Het nieuws was al 24 uur oud en vrij eendimensionaal. De vooruitblik naar de eerste Champions Leaguewedstrijd van Ajax was daarentegen opmerkelijk: 'Een lekker pagina-3-verhaal.'

Begrijpelijk dat het ritme van de krant andere eisen stelt dan een nieuwsopsomming op Teletekst. De redactie zou mijns inziens wel moeten oppassen dat ze niet doorslaat in luchtigheid voor in de krant uit angst voor een overdaad aan zware onderwerpen. Dat wekt irritatie.

Dan rest nog de aanduiding Ten eerste, die volgens een lezer bij zoveel pagina's betekenisloos wordt. Een alternatieve betiteling is nog niet zo eenvoudig (ik kom niet verder dan 'nieuws'). Veel andere namen - Trouw heeft 'vandaag', nrc.next 'weten' - vind ik nogal gekunsteld. Misschien heeft u een suggestie?

Gedateerd interview met Baay van 50Plus

13 september 2014

'Ik ben absoluut geen tussenpaus', luidt de kop boven een interview met Martine Baay, dan nog fractievoorzitter en enig Kamerlid van 50Plus, op vrijdag 5 september. Baay vertelt voor het eerst uitgebreid over haar ziekte, borstkanker, en blikkt vooruit wat ze als fractievoorzitter wil bereiken nu haar behandeling is afgerond. Partij-oprichter Jan Nagel had haar gezegd: 'Je kunt ooit lijsttrekker worden.' Op de vraag of ze denkt dat ze het succes van Henk Krol zou kunnen evenaren, antwoordt ze: 'Niets is onmogelijk.'

Nog diezelfde dag blijkt het interview met Baay achterhaald. 's Middags maakt Krol tijdens een inderhaast belegde persconferentie zijn rentree als Kamerlid bekend. Krol neemt Baays zetel over, omdat zij van haar arts het dringende advies heeft gekregen de komende maanden geen Kamerwerk te doen. 'Het leek erop dat de genezing goed was verlopen', aldus de vice-voorzitter van de partij tijdens de persconferentie, maar 'helaas' is een nieuwe behandeling nodig. Hij benadrukt dat het tijdelijk is. Binnen zestien weken zal ze haar werk hervatten.

Wat was hier in vredesnaam aan de hand? 'Hoe verhoudt deze plotselinge medische noodzaak zich tot het afdrukken van een interview waarin duidelijk te lezen staat dat Baay weer helemaal in orde is?', mailt een lezer. Een ander vermoedt een politieke intrige en ziet een verband tussen de plotselinge terugkeer van Krol (een coup) en het interview met Baay (verzet tegen de machtsovername).

Op het eerste gezicht lijkt de verklaring minder spannend. Het interview was begin augustus al afgenomen, maar werd telkens verdrongen door urgenter nieuws (Poetin, Gaza, IS). Artikelen die 'niet hangen op een dag', zoals dat heet in krantenjargon, blijven het gemakkelijkst staan.

Medio vorige week diende zich ineens een actuele aanleiding aan. Uit de uitgelekte kabinetsplannen voor 2015 bleek onder andere dat de ouderenkorting wordt verlaagd. Donderdag 4 september besloot de redactie het interview de volgende dag mee te nemen. Wel moest het geactualiseerd worden met een reactie van Baay op het koopkrachtverlies voor ouderen.

Omdat de interviewster op vakantie was, togen twee collega's naar Baays kamer in de Tweede Kamer, legt de chef van de parlementaire redactie uit. Daar troffen ze een beleidsmedewerkster, die vertelde dat Baay moeilijk bereikbaar was, omdat ze zich eerder die week ziek had gemeld. De verslaggevers wilden graag weten hoe ziek ze was, maar daarover wilde de medewerkster niets kwijt.

Even later liet een andere beleidsmedewerker per mail weten dat ze Baay had gesproken. Hij schreef dat de fractievoorzitter die dag op de website van 50Plus een reactie had gegeven op het nieuwe koopkrachtplaatje voor ouderen. Die zouden de verslaggevers kunnen overnemen. Hij meldde niets over de ernst van Baays ziekte.

Met name door deze laatste reactie roken de verslaggevers geen onraad. 'We hebben gezocht naar signalen om te voorkomen dat we een achterhaald interview zouden plaatsen, maar hebben geen enkele waarschuwing gekregen', zegt een van hen.

Baay had wel gehoord dat 'de Volkskrant' langs was geweest, laat ze telefonisch weten, maar niet dat het interview vrijdag zou worden geplaatst. Overigens was het niet in haar opgekomen de krant uit eigen beweging te alarmeren. 'Ik wilde eerst de voorzitter van de Tweede Kamer informeren, dat heb ik vrijdag gedaan', vertelt ze. 'Ik ben niet verplicht de media over de ins en outs van mijn ziekte in te lichten. Als een interview zo lang blijft liggen, loopt de redactie het risico dat feiten achterhaald zijn.'

Daarin heeft Baay uiteraard gelijk, hoewel een andere partij wellicht wel een seintje zou hebben gegeven. De redactie zou er in elk geval discreet mee zijn omgesprongen, garandeert de chef in Den Haag. Zeker wanneer het ziekte betreft.

De verantwoordelijkheid ligt evengoed bij de redactie. De les die geleerd kan worden: laat interviews nooit wekenlang liggen. Als dat onverhoopt wel gebeurt, moet geverifieerd worden of alles nog bijdetijds is.

Of het hier louter een 'ongelukkige samenloop van omstandigheden' betreft, zoals Baay het noemt, of dat er ook politieke machinaties in het spel waren, kan ik niet vaststellen. Misschien openbaren die zich pas over drie maanden als Baay weer wil terugkeren. Wat dat betreft was het interview volgens haar niet gedataerd: 'Ik ben niet afgeserveerd, ik ben geen tussenpaus.'

Afwachten of de huidige tussenpaus dat ook zo ziet.

Moet de krant juist wel of geen propaganda van IS laten zien?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 6 september 2014

Zijn gelaat steekt krijtwit af tegen de zwarte kleding van de IS-beul, die van achteren een mes naar zijn keel brengt. Hij heeft zijn ogen gesloten, oogt niet angstig, eerder sereen. 'Steven Sotloff staat op het punt te worden onthoofd', luidde het onderschrift bij het beeld uit de video dat IS op internet plaatste. Die tekst klopte letterlijk. Een tel later deed de beul wat hij voornemens was te doen.

De meeste kranten in binnen- en buitenland kozen voor een ander videobeeld, waarbij Sotloff en de beul recht in de camera lijken te kijken. Die foto werd door internationale persbureaus aangeleverd. De redactie van de Volkskrant koos zelf een verstild beeld uit de originele video.

De fotoredacteur die de video bekeek, kan er kort over zijn: 'Dit was het sterkste beeld.' Daar heeft hij wat mij betreft gelijk in. Het moment is zelfs indringender dan de feitelijke onthoofding, die de krant sowieso nooit zou afdrukken. Het is de intimiteit van het ogenblik dat een verpletterende indruk maakt. Het aanzicht van een man die weet dat hij binnen enkele seconden zal worden gedood.

Ook al is dit het meest indringende beeld uit de IS-video, dan nog is het de vraag of de krant die had moeten tonen. 'Er is 's avonds discussie over geweest', vertelt de fotoredacteur. 'We wisten dat dit beeld ontzettend hard was, maar soms is dat nodig.'

Verscheidene lezers denken daar anders over. 'Waarom moet ik dit zien?', was een veelgestelde vraag. Soortgelijke klachten kwamen er over de foto van een openbare terechtstelling in Raqqa, waar een IS beul op het punt staat een hand af te hakken (31 augustus, pagina 3). 'Wat levert me dit op, behalve een zeer rotgevoel?', schreef een lezer. 'Ik hoef niet alles te zien.'

Dat krijgt de lezer van de Volkskrant bij lange na niet. De redactie werkt met een fijnmazig filter. Slechts een fractie van alle gruwelbeelden van IS die de fotoredactie voorbij ziet komen, wordt getoond en dan alleen de meest gekuiste en minst bloedige. De gespietste hoofden werden u onthouden, evenals de gekruisigde lichamen, het stenigen van vrouwen en de executies van mannen, rijenlang.

Lezers hadden - net als eerder bij het tonen van beelden uit de onthoofdingsvideo van James Foley - nog een belangrijk bezwaar: de krant laat zich voor het propagandakarretje van IS spannen. Dat de Volkskrant-hoofdredacteur de foto op de radio een 'iconisch nieuwsbeeld' noemde dat ongetwijfeld een rol gaat spelen in de politieke discussie over Amerikaans militair ingrijpen in Syrië en Irak, doet daar volgens hen niets aan af. 'U doet precies wat IS graag wil: shock and awe.' Ook columnist Bert Wagendorp uitte zich kritisch: '(...) het wordt ingewikkeld wanneer het volstrekt duidelijk is dat je onderdeel bent van een propaganda-actie, het onthoofden van een journalist, en dat je zo bijdraagt aan het succes ervan.'

Ik vraag me af in hoeverre reguliere media een belangrijke factor zijn in het propagandasucces van IS. We weten niet eens zeker wat IS met deze propaganda wil bereiken. Willen ze Amerika werkelijk afschrikken in te grijpen in Irak en Syrië, of willen ze de VS juist tot militaire actie provoceren om meer zieltjes te winnen? Ook al zouden

nieuwsorganisaties geen IS-propaganda meer vertonen, dan nog zal die zijn rekruterende werk wel doen. Tien jaar geleden bleek al hoe populair de onthoofdingsfilmpjes onder jihadsympathisanten waren. Toen waren de slachtoffers vooral Russische soldaten in Tsjetsjenië, met Amerika samenwerkende Irakezen en enkele westerlingen zoals Daniel Pearl en Ken Bigley. Ze werden gedeeld via usb-sticks, chatgroepen en andere krochten op internet. Daar kwam geen gewoon medium aan te pas. Een 'media black out' - waartoe op Twitter wordt opgeroepen - werkt in het Westen misschien zelfs averechts. Het verstrekt het wij-zij-denken.

Belangrijker: de gruweldaden zijn niet weg wanneer ze niet worden getoond. Dat maakte het verhaal bij de foto van de terechtstelling in Raqqa zo goed duidelijk. De foto is online gezet door activisten, die met gevaar voor eigen leven heimelijk opnamen maken in het gebied dat is veroverd door IS. 'Mensen moeten weten wat hier gebeurt', zei een van hen. Onafhankelijke beelden zijn er nauwelijks, want er zijn vrijwel geen journalisten die zich in het gebied wagen.

Zodra propaganda een criterium wordt om iets wel of niet te laten zien, begeven serieuze kranten zich op glad ijs. In het geval van IS mag duidelijk zijn wie de slechterik is, in andere gevallen worden informatiestromen subtieler gestuurd en zal de redactie zo'n (politieke) keuze niet willen maken. Zou het beeld van Bush met een brandweerman na de aanslagen van 11/9 dan ook niet propagandistisch zijn? Of de blote borsten van de activistes van Femen?

Veel nuttiger is het de mechanismen van propaganda inzichtelijk te maken. Eerder bracht deze krant stukken over de online 'humor en horror' methoden van IS en de symbolische kracht van onthoofdingsvideo's. The New York Times publiceerde vorige week een uitputtende analyse van IS propaganda en kwam tot een verrassende conclusie: daar waar Al Qaida vooral opriep tot aanslagen in het Westen, doet IS dat nauwelijks. Vooralsnog is er een hoofddoel: het veiligstellen en uitbreiden van 'de Islamitische Staat'.

Ik gebruik bewust aanhalingstekens voor 'de Islamitische Staat' want ook deze naam is volgens veel lezers propaganda. Het overnemen van deze zelfverkozen naam geeft de organisatie legitimatie, zo is de redenering. Hoewel ik die begrijp, lijkt me de discussie niet zo zinvol omdat 'Islamitische Staat' wereldwijd ingeburgerd raakt (er zijn verschillende afkortingen: IS, ISIS of ISIL).

Wel ben ik voorstander van het weghalen van het woordje 'de', zoals een lezer suggereert. Taalkundig is het onjuist, want het betreft hier een terroristische organisatie en geen erkende staat. Daarnaast roept 'de' op tot zowel positieve als negatieve emoties, schrijft hij. 'Voor veel islamieten is zoiets als 'een Islamitische staat' per definitie iets dat niet verwerpelijk kan zijn. Bij niet-islamieten zoals ikzelf roept het emoties op tegen alle Islamieten. Immers 'de' Islamitische staat doet verschrikkelijke dingen.'

Terug naar de foto van Sotloff. De krant moet vooral de nieuwswaarde beoordelen. Voegt het beeld iets toe aan het beeld dat we al hadden? Dat was mijns inziens het geval. Een volgende keer moet misschien voor een minder confronterende foto worden gekozen, hoe cru en beredeneerd dat ook klinkt omdat het uitgaat van de premisse dat er een volgende keer zal zijn en dat mensen afstompen als zij veel gruwelijke beelden zien. Het gezicht van Sotloff raak ik niet kwijt. Maar dat was nodig, ook al kreeg ik er een rotgevoel van.

Is het Commentaar de mening van de krant of van de auteur?

Ombudsvrouw: Annieke Kranenberg 30 augustus 2014

Zelden leidde een commentaar van de Volkskrant tot zulke heftige reacties als 'Piet en Eberhard' op 18 augustus, waarmee Zwarte Piet en de Amsterdamse burgemeester Eberhard van der Laan werden bedoeld. Velen gaven gehoor aan een oproep op de Facebookpagina 'Zwarte Piet is racisme' om bij de **ombudsvrouw** van de Volkskrant een rectificatie te eisen van een zin halverwege het commentaar: 'Dat de Sinterklaastraditie iets met slavernij te maken zou hebben, wordt weliswaar betoogd door activisten tot en met de Verenigde Naties, maar zonder kennis van zaken.'

Daarmee stelde de auteur - wiens naam onder het commentaar stond - in feite dat de anti-Zwarte Piet-activisten niet weten waarover ze het hebben. Niet zo vreemd dat deze activisten daar aanstoot aan namen, maar de commentator mag dat vinden. Een rectificatie zat er dus niet in. Een afkeuring van de gewraakte passage evenmin, want de **ombudsvrouw** mag zich inhoudelijk niet met het commentaar bemoeien - dat is zo vastgelegd in de statuten.

Deze toestand riep nog een vraag op, die de **ombudsvrouw** wel kan onderzoeken. Was dit nou de mening van de krant of van de auteur? Het is een kwestie die vaker wordt aangekaart sinds de commentaren - vanaf 29 november 2010 - worden ondertekend: wat onderscheidt het gesigeneerde commentaar nog van een opiniestuk of column? En in het verlengde daarvan: is het commentaar even gezaghebbend nu de lezer er een naam aan verbindt?

De totstandkoming van het commentaar is in wezen hetzelfde gebeven. Nog altijd komen de leden van de commentaargroep - veelal specialisten op het terrein van binnen- en buitenlandse politiek en economie - dagelijks bijeen op de kamer van de hoofdredacteur om een standpunt te bepalen over actuele onderwerpen. Vervolgens wordt er een auteur aangewezen. Hij of zij schrijft een stuk dat de opvatting van de groep weerspiegelt en in lijn is met eerdere commentaren.

Wel is de toonzetting in de loop der jaren flink veranderd. Toen de Volkskrant op 5 februari 1949 het commentaar - toen nog Ten Geleide geheten - introduceerde, was dat vooral bedoeld om feiten en meningen voortaan helder te scheiden. In de allereerste aflevering werd een historische uitspraak geciteerd: 'Feiten zijn onaantastbaar, maar commentaar staat vrij.' Bovenal kon de abonnee van het van origine katholieke dagblad er tijdens de verzuiling een duidelijke mening vinden. De pastoor vertelde hem wat hij moest geloven, de krant wat hij moest vinden.

In de jaren zestig, toen de krant haar ideologische veren van zich af begon te schudden, veranderde Ten Geleide ook van toon. Een commentaar 'is geen dogma' schreef de toenmalige hoofdredacteur in 1970 in een notitie. Weliswaar noemde hij het commentaar nog 'de mening van een meneer', tegelijkertijd wees hij erop dat ook vanuit één hoek - rechts, links of het midden - 'meerdere meningen over een zaak denkbaar' zijn. Hij maakte Ten Geleide tevens iets minder deftig door te zeggen dat het 'natuurlijk volslagen subjectief' is, ook al is het gebouwd op 'eerlijk weergegeven feiten'.

Beide ontwikkelingen - minder dogmatisch en minder institutioneel - zetten zich daarna voort. De huidige hoofdredacteur zette bijna vier jaar terug een laatste stap. Hij introduceerde het gesigeneerde commentaar. De rest van de commentaargroep was destijds tegen, vertelt hij. Zij vreesden dat het ondertekenen het gezag van het

commentaar zou ondermijnen.

De hoofdredacteur vond juist dat het commentaar aan geloofwaardigheid zou winnen. Hij was correspondent in Duitsland geweest, waar commentaren altijd worden ondertekend (in de Angelsaksische en Franse pers juist niet). 'Zo wordt duidelijk dat niet een instituut het woord tot u richt, maar een mens van vlees en bloed met een naam en een opvatting', schreef hij het eerste ondertekende commentaar. 'Het is nu eenmaal een fictie dat de Volkskrant als geheel één mening heeft. Dus waarom zouden we dit mechanisme niet transparant maken voor de lezer? Anonimiteit is niet van deze tijd.'

Er was nog een reden voor signeren, vertelt hij. De commentaren waren vaak bloedeloos, te veel mitsen en maren en gericht op het compromis. Doorgaans werden de commentaren ook slecht gelezen. In september 2009 las slechts 38 procent van de abonnees het commentaar altijd of vaak, zo blijkt uit onderzoek. In december 2013 (na het signeren) was dit percentage gestegen naar 51 procent. Ook het gemiddelde rapportcijfer nam toe, van 7,2 naar 7,4. 'Ondertekenen heeft de auteurs in staat gesteld pittiger en puntiger te schrijven', aldus de hoofdredacteur.

Dat is ook anderszins gebleken. Commentaren leiden vaker dan voorheen tot discussie. Alleen al afgelopen maand riepen verschillende commentaren reacties op. Zoals over de taxi-app Uber (dat institutioneel werd bevonden), over de demonstraties in Den Haag (waarin de burgemeester 'onnozel' werd genoemd), over de politisering van de Sinterklaastraditie en over terrorisme ('Moslims kunnen niet volstaan met de verzekering dat moslimterreur niets met de islam te maken heeft').

Voorstanders van het debat zullen deze ontwikkeling toejuichen. Maar ik kan me voorstellen dat veel lezers het verwarrend vinden. Regelmatig verwijzen zij naar het commentaar als een column of opiniestuk - zeker wanneer het polemisch van aard is. De hoofdredacteur vindt 'de grotere leesbaarheid en aandacht' belangrijker dan de mogelijke verwarring. Mijns inziens kan niet ondertekenen deze onduidelijkheid voorkomen, omdat dit het unieke karakter van het commentaar benadrukt. De lezer mag ervan uitgaan dat de commentaargroep na ampel en wijs beraad een standpunt heeft bepaald. Het vermelden van één naam suggereert een particuliere mening en werkt in die zin misleidend. Dit doet niet alleen afbreuk aan het gezag van het commentaar, maar ook aan de feitelijke totstandkoming.

Sommigen vinden het commentaar überhaupt niet meer van deze tijd. De krant reikt de lezer allerlei opinies aan, de lezer bepaalt vervolgens zelf wat hij vindt. Dat is waar, maar om een andere reden zou ik het commentaar niet afschaffen. Het is een van de weinige plekken waar de identiteit van de krant duidelijk zichtbaar wordt. In dit complexe informatietijdperk is het relevant dat de krant laat zien waar zij staat. Dat is niet ouderwets, maar juist heel transparant.

Is de initialenregel bij verdachten passé?

23 augustus 2014

Wie de identiteit wil achterhalen van de verdachte die twee 14-jarige jongens in Sint Nicolaasga aanreed, hoeft beslist geen Sherlock Holmes te zijn. Alle benodigde details stonden zaterdag in de Volkskrant: Anneke (57), echtgenote van jonkheer Tjalling van E., wonend in boerderij 'De Strooien Hut' op het landgoed dat sinds de 17de eeuw in bezit is van de familie.

De Volkskrant wil de privacy van verdachten, daders, hun familie - en ook hun slachtoffers en familie - beschermen en noemt daarom geen achternamen. Maar je hoeft de combinatie van dorp en boerderij maar op Google in te tikken en je weet hoe Anneke voluit heet.

Als de krant 'zonder schroom tal van persoonlijke en herleidbare details' in een stuk opneemt, 'bestaat de bescherming van de privacy van een verdachte enkel uit een wassen neus', schreef een lezer. Een paar weken eerder ontving ik mails over Volkert van der G. Waarom meldt de Volkskrant nog steeds alleen zijn initiaal, terwijl elders zijn achternaam klinkt?

Het vertrekpunt mag verschillen, de lezers raken hetzelfde onderwerp: is de zogeheten initialenregel bij verdachten en veroordeelden niet hopeloos achterhaald? Een bekend vraagstuk waar vrijwel alle ombudslieden weleens over schrijven, maar dat steeds prangender lijkt te worden nu alles online is te vinden.

Uitgangspunt van de initialenregel uit 1953 is dat journalisten voorkomen dat verdachten en veroordeelden eenvoudig ge-identificeerd kunnen worden buiten de kring van personen bij wie ze al bekend zijn. 'Van deze regel wijken we af als het potsierlijk of onzinnig wordt', aldus het Stijlboek van de Volkskrant. Bijvoorbeeld als de verdachte algemeen bekend is (Badr Hari), hij zelf de openbaarheid zoekt (Ernest Louwes) of als uit de context zijn identiteit volstrekt duidelijk wordt (Ernst Jansen Steur).

Inmiddels gaat dat potsierlijkheids criterium ook voor Van der G. op, vindt een lezer, want hij is algemeen bekend nu zelfs het NOS Journaal zijn achternaam noemt. De Volkskrant lijkt misschien roomser dan de paus, maar in de praktijk valt dat mee. Ook kranten als Trouw en NRC Handelsblad blijven zijn achternaam afkorten. Zelfs De Telegraaf, die onlangs een herkenbare foto van de moordenaar van Pim Fortuyn op de voorpagina afdruckte ('Volkert duikt op'), schrijft keurig Van der G.

Het feit dat andere media zijn achternaam noemen, mag bovendien geen zwaarwegende reden zijn om het dan ook maar te doen. Het NOS Journaal is niet normbepalend, en media als GeenStijl - die prat gaan op naming and shaming - al helemaal niet. Aan de privacybescherming van verdachten en veroordeelden liggen elementaire gedachten ten grondslag: de pers is geen verlengstuk van justitie, verdachten zijn onschuldig tot het tegendeel is bewezen en veroordeelden verdienen een tweede kans nadat ze hun straf hebben uitgezeten. Tegelijkertijd kan de redactie niet blind zijn voor ontwikkelingen in het huidige mediatijdperk.

Er valt iets te zeggen voor een tweedeling, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen zaken die landelijk veel of weinig publiciteit trekken. Volkert van der G. en Mohammed B. zouden zeker in aanmerking komen voor volledige naamsvermelding. Karst T. en Tristan van der V. wellicht ook, maar bij de kopschoppers in Eindhoven of zwemleraar Benno L. ligt het al ingewikkelder. Deze zaken waren ook geruchtmakend, maar moet hier de privacy wijken voor de vrije nieuwsgaring?

Ik vermoed dat zo'n tweedeling in de praktijk onwerkbaar is en dat de grens snel vervaagt. De gevolgen kunnen evenwel desastreus zijn. Wie eenmaal bekendstaat als verdachte blijft dat online misschien voor altijd. Wie neemt een sollicitant aan met een al dan niet terecht virtueel strafblad? De afloop van een strafzaak wordt door de krant vaak niet eens gemeld.

Júíst nu alles online beschikbaar lijkt, is het van cruciaal belang vast te houden aan de initialenregel. Het is namelijk een groot verschil of iemand actief moet zoeken naar een identiteit of dat die kant en klaar door de redactie wordt aangeleverd.

In het geval van Anneke van E. was de initialenregel evenmin een wassen neus, ook al werden er herleidbare details in het stuk genoemd. Zonder die details - die zagen op haar positie in het dorp en onlosmakelijk verbonden waren met de nieuwsontwikkeling - had het verhaal zelfs niet verteld kunnen worden. 'De Strooien Hut' was misschien een detail te veel. Maar wie voluit haar naam googelt, zal niet bij het Volkskrantartikel uitkomen.

Smakeloze combinatie advertentie en nieuws

Ombudsvrouw: Annieke Kranenberg 16 augustus 2014

Na de ramp met vlucht MH17 werden alle reisadvertenties in de krant subiet stopgezet. Na vier dagen verschenen er stilletjesaan weer bus- en autovakanties, en na negen dagen de eerste vliegvakanties. Inmiddels zijn alle restricties verdwenen, maar lijken woorden als 'vliegen' en 'vlucht' weggemoffeld. Geen enkele adverteerder wil associaties oproepen met een neergestort toestel. Ook de redactie is alert op ongepaste combinaties van artikelen en reclame.

Niettemin ging het vorige week zaterdag mis. '176 'complete' lichamen in kisten', kopte de krant op pagina 6. Het stuk verhaalde over het ingewikkelde identificatieproces van de slachtoffers. In de 228 teruggekeerde lijkkasten, waren 176 min of meer complete lichamen aangetroffen. Ernaast, op pagina 7, was een paginagrote advertentie geplaatst. 'Total body scan', stond er, 'Dé APK voor uw lichaam'. Actrice Willeke van Ammelrooy lacht de lezer toe: 'Prescan heeft mijn leven gered!'

Verscheidene lezers betitelden deze combinatie als 'smakeloos'. 'Het gaat me niet om het feit dat er advertenties in de krant staan of deze specifieke advertentie, maar de plaatsing naast deze nieuwspagina en dit bericht', schrijft een lezer. 'Respectloos, zeker naar de nabestaanden.' Een ander vraagt: 'Hoe is het mogelijk dat de (opmaak) redactie dit zo naast elkaar zet? Ik ben werkelijk verbijsterd!'

Allereerst bepaalt niet de redactie waar een advertentie terecht komt, maar de advertentieafdeling. De adverteerder heeft een prominente én gegarandeerde plek voor in de krant gekocht, waarvoor hij een toeslag betaalt. De advertentieafdeling heeft verder geen zicht op de keuzen van de redactie; dat zijn strikt gescheiden loketten.

De redactie had de combinatie wel kunnen opmerken, maar heeft dat niet gedaan. Dat 'is te betreuren', zegt de plaatsvervangend hoofdredacteur. De redactie wist dat de berichtgeving over MH17 gevoelig ligt en had beter een ander stuk naast de advertentie kunnen plaatsen. Overigens is dit geen lichtzinnige beslissing, omdat die de journalistieke hiërarchie beïnvloedt. De redactie wil juist op geen enkele manier worden gestuurd door commerciële belangen.

In de papieren krant heeft de redactie tenminste nog de mogelijkheid in te grijpen. Online is ze de regie volledig kwijt. Op 1 juli is uitgeverij De Persgroep begonnen met 'programmatische buying'. Daarbij worden 'impressies' (online advertenties) zonder tussenkomst van personen automatisch op de site geplaatst. Algoritmen bepalen aan de hand van big data en cookies waar de relevante doelgroep zich bevindt.

Adverteerders zijn enthousiast over deze ontwikkeling. Niet gehinderd door vooroordelen laten algoritmen zich alleen leiden door succes. Als zij analyseren dat Volkskrantlezers geen digitale interesse in de kiloknaller van supermarkt X hebben getoond, zal zo'n advertentie niet snel bij de Volkskrant opduiken. Om te voorkomen dat er smakeloze 'impressies' online komen te staan, hanteert De Persgroep een zwarte lijst van 28 bedrijfstakken. Adverteerders van bijvoorbeeld erotiek, astrologie en diëten worden geweerd.

Maar net als in de papieren krant schuilt het venijn in de combinatie van nieuws en advertentie. Vooral in de app kan dat wrange situaties opleveren. Toen een lezer, woonachtig in Zweden, op 3 augustus haar Volkskrant-app op de iPad opende, zag ze een nieuwsfoto van een vliegtuig dat lichamen repatrieerde met de kop: 'Morgen weer

kisten met slachtoffers naar Eindhoven'. Daarboven stond nóg een foto van een vliegtuig, met de tekst 'Bestel nu en ontvang een vliegreis ter waarde van SEK 300,-' (in het Zweeds).

Een andere lezer mailde zaterdag een afbeelding van zijn app. Een foto van brokstukken in het gras met daaronder de kop 'Inmiddels 65 slachtoffers vliegcrash geïdentificeerd'. In de foto stond nog een tekst: 'Geniet van een ambachtelijke barbecue.'

Mogelijk heeft de lezer deze reclametekst indirect zelf veroorzaakt, omdat hij online naar een barbecue of vlees zocht. Dat maakt het niet minder onwenselijk. Nu de krant steeds vaker via de app wordt gelezen - en het geautomatiseerd adverteren via de app snel groeit - neemt het risico op dit soort ongepaste combinaties toe. Iemand zal de regie weer in handen moeten nemen, wil het imago van de krant geen schade worden berokkend. Zoals de lezer uit Zweden mailde: 'Onaanvaardbaar en zeker geen reclame voor <http://Volkskrant.nl>.'

Doet de Volkskrant 'schrikbarend eenzijdig' verslag over Gaza?

9 augustus 2014

'Als je uit beide kampen kritiek kreeg, dan zat je goed', zegt een redacteur van de Volkskrant die van 1997 tot 2000 correspondent in Israël was. Kritiek, wil hij maar zeggen, krijgt de krant áltijd over de Israëlisch-Palestijnse berichtgeving. Ophef moet niet enkel uit pro-Israëliëse of pro-Palestijnse hoek komen, want dan is er wat mis met het journalistieke kompas.

Als die lijn wordt gevolgd, heeft de krant zich adequaat van haar taak gekweten tijdens het escalerende geweld in Gaza. Uit beide kampen is er weer volop geklaagd. Werd de redactie eind jaren negentig vooral per fax en telefoon bestookt, nu is dat per mail en op de site. Ook op onlinefora, blogs en sociale media krijgt de krant ervan langs. Internetredacteurs die stukken over Gaza op Twitter onder de aandacht brengen, worden zelfs persoonlijk belaagd. 'Gelieve mij NIET te tweeten dat alle Israëliërs/Palestijnen dood moeten/er zelf om vragen', twitterde een van hen. 'Ik word zelf ook liever niet dood gewenst.'

Ik zal me hier beperken tot de (doorgaans beschaafde) klachten die mij werden toegezonden, want ik vrees dat ik niet wegkom met de verklaring van de oud-correspondent. Ik schrijf bewust 'vrees' omdat dit stuk vermoedelijk ook politiek geduid zal worden als pro het een of het ander.

Sinds de drie Israëlische tieners op 12 juni werden ontvoerd, heb ik 37 aan Gaza gerelateerde klachten ontvangen. In 29 gevallen werd de krant een pro-Israëliëse houding verweten, 8 keer een pro-Palestijns standpunt. Deze verhouding zegt niet zonder meer iets over de kwaliteit van de berichtgeving. Verscheidene lezers stuurden meerdere mails, soms in georganiseerd verband. Ook ontving ik een paar mails die 'de media' in zijn algemeenheid aanklaagden.

De klachten kwamen op gang nadat deze krant op 1 juli op de voorpagina had gekopt 'Tieners dood, Israël zweert wraak', met daaronder portretfoto's van de torastudenten. Eerder waren Palestijnse tieners 'at random door Israëlische bezettingstroepen doodgeschoten', aldus een lezer. Zij kregen geen naam en gezicht op deze prominente plek.

De krant plaatste de moord op de voorpagina vanwege de implicaties voor het Midden-Oostenconflict. ' Hamas zal betalen', zo werd Benjamin Netanyahu geciteerd. De gezichten van de tieners stonden symbool voor de wraak die Israël zwoer te nemen. Deze weging van het nieuws betekent echter niet dat de krant meer waarde hecht aan de dood van Israëlische dan Palestijnse tieners. Overigens kregen een Palestijnse jongen en zijn mishandelde neef kort daarop eveneens een gezicht in woord en beeld in de krant. Maar niet op de voorpagina, smaalde een lezer.

De andere kant klaagt daarentegen over het 'veelvuldig tonen' van gedode Palestijnse kinderen, waarmee de krant Hamas een goede dienst zou bewijzen. Een lezer stuurde uit protest een foto van een kind uitgedost als Hamasstrijder; zulke foto's zou de redactie moeten plaatsen. Gisteren werd hij op zijn wenken bediend bij de reportage 'In Gaza-Stad ziet de zege er dus zo uit'.

De toonzetting van de mailtjes is ernstig. De krant zou 'de publieke opinie ten faveure van Israël' willen manipuleren of 'schrikbarend eenzijdig verslag' doen in het voordeel van Hamas. Maar als je scherp stelt op de voorbeelden, lijkt het sop de kool soms niet waard. Zo beklagde een lezer zich over het kopje 'Raket op Jeruzalem' boven een

berichtje van één alinea op de voorpagina, dat verwees naar een groter verhaal op pagina 2. 'Na grootscheepse Israëlische luchtaanvallen op de Gazastrook, die het leven kostten aan ten minste vijftien personen, onder wie vrouwen en kinderen, werd Jeruzalem dinsdagavond voor het eerst getroffen door een uit Gaza afgevuurde raket', begon het bericht. De lezer concludeerde niettemin dat de eindredacteur een afgevuurde raket op Jeruzalem 'blijkbaar erger vindt' dan kinderen die het slachtoffer worden van luchtaanvallen. Dat dit zeker niet het geval was, kon de lezer op pagina 2 aanschouwen, waar de redacteur meer ruimte had voor de kop: 'Raket op Jeruzalem na aanvallen op Gazastrook'.

Zo wordt aan journalistieke handenarbeid - kort voor de deadline verricht - een zwaar politiek gewicht gehangen. Dat geldt soms ook voor evidente fouten. 'Duizenden Palestijnen ontvluchten Gazastrook', kopte de Volkskrantsite. Drie lezers wezen op deze omissie: Palestijnen kunnen de Gazastrook niet verlaten, laat staan ontvluchten. Het bericht was verder juist. Toch meende een klager dat de redactie bewust feiten verdraait.

Wie wil, vindt altijd wel iets om zijn gelijk bevestigd te zien. Dat doet alleen geen recht aan de werkelijkheid. De kwaliteit van berichtgeving kan in dit conflict niet worden afgemeten aan de hand van klachten die veelal voortkomen uit standpunten die lang geleden zijn ingenomen. Het gaat erom dat de redactie u voldoende feitelijke en intellectuele bagage aanreikt, zodat u zélf tot een afgewogen oordeel kunt komen.

Mijns inziens heeft de krant u vanuit verschillende invalshoeken geïnformeerd. Twee oud-correspondenten reisden om de beurt naar het gebied, omdat eerder dit jaar de correspondent in Israël was overleden. Ze berichtten uit 'zombiestad' Gaza, trokken langs het Israëlische front en schreven over de tunnels. Tijdens het grondoffensief was er geen Volkskrantverslaggever in Gaza, omdat de veiligheidssituatie te riskant werd bevonden. In die periode werden stukken uit de The New York Times en The Guardian overgenomen, die wel verslaggevers (in teamverband) in Gaza hadden. Zo zag een fotograaf van The New York Times toevallig hoe vier spelende neefjes op het strand werden gedood bij een Israëlische aanval. Normaliter had dit verhaal voorin de krant gestaan, maar vanwege de vliegcrash in Oekraïne werd het verdrongen naar pagina 11.

Ook op Opinie & Debat verschenen stukken die inzicht boden. Zoals het rijk geschakeerde verhaal van de Israëlische schrijver Etgar Keret, die schetst hoe zijn zoon is geïndoctrineerd met de opvatting dat het Israëliësch-Palestijnse conflict van bovenaf is opgelegd.

Anders dan bij nieuws laten de artikelen op Opinie & Debat zich makkelijker indelen in pro, contra of neutraal. Het merendeel - zeven stuks - behoorde tot de laatste categorie. Twee stukken waren pro-Israëliësch en drie contra. In de brievenrubriek stonden vier neutrale stukjes, vier die het opnamen voor Israël en liefst elf pro-Palestijnse brieven.

Toch beklagden verscheidene lezers zich over het aantal 'Israël-vriendelijke' stukken op de opiniepagina's. Kennelijk waren die nogal beeldbepalend. Verreweg de meeste reacties kwamen op een stuk van historicus Dirk Jan van Baar, met de kop 'Tragiek Palestijnen zit in hun gestoorde zelfbeeld'. Een zin als 'hun aanhoudende slachtoffergedrag heeft het de Palestijnen onmogelijk gemaakt nog op eigen benen te staan', schoot menigeen in het verkeerde keelgat: 'Een serieus medium plaatst niet van dit soort gestoorde opiniestukken.'

Het artikel paste ook niet in de lijn van de opinieredactie, die in dit conflict de tegenstellingen niet nog eens extra wil aanjagen. Daar waar polemiek normaal gesproken wordt toegejuicht, leidt die hier tot emotionele uitbarstingen en herhalingen van zetten. Genuanceerde en originele invalshoeken en argumenten zijn in dit debat vaak ver te zoeken. Terwijl die juist een uitweg kunnen bieden uit deze loopgravenoorlog van overtuigingen - voor de krant én de lezer.

Zijn de pro-Kremlintrollen ook op de site van de Volkskrant actief?

2 augustus 2014

'We moeten een lijn trekken tegen de expansiedrift van NAVO, VS en EU', schrijft een bezoeker van <http://volkskrant.nl> die zich 'Annelore' noemt onder een opiniestuk over Rusland. 'Zij zijn degenen die alle oude Sovjetgebieden hebben ingelijfd. Nu willen ze het laatste stukje ook nog innemen. Poetin moet toekijken en zijn mond houden. Krijgt hij ook nog de gemeenste en valste sancties aan zijn broek.'

'Het is weer Poetin-time bij veel reaguurders', reageert ene 'haakaa' even later. 'Het liefst zouden ze in 's mans droomrepubliek intrek willen nemen. (...) Het is u gegund. En wij kunnen hier weer verder met ons leven en rouwen om onze doden zonder iedere dag weer getraakteerd te hoeven worden op uw idiote complottheorieën over het verdorven Westen. Zastrovje!'

Mogelijk is het u ontgaan - dat was het mij in eerste instantie ook: onder Oekraïnestukken op de site vliegen de reageerders elkaar in de haren. Het ene kamp wordt beschuldigd van pro-Kremlinpropaganda, het andere van westerse stemmingmakerij. Deze virtuele strijd is sinds het uitbreken van de crisis in de Krim al gaande, maar is veel heviger geworden na het neerstorten van het Malaysia Airlines-toestel. 'U zou eens het aantal Poetinbegrijpers moeten turven dat in uw lezersrubrieken opduikt', mailde een lezer. 'Dat overtreft dag in dag uit het aantal lezers dat er anders over denkt.'

Ik heb de suggestie ter harte genomen en de reacties onder diverse opinies over Oekraïne (op de Volkskrantsite kan alleen op opinie worden gereageerd) bekeken. Neem het artikel 'Europa moet een lijn trekken tegen Poetin'. Van de 123 reacties zijn er op het peilmoment zeker 54 pro-Poetin, anti-Amerikaans, anti-Brussel of anti-westers - deze sentimenten blijken vaak hand in hand te gaan. Commentaren op andere opiniestukken laten een soortgelijk beeld zien. Het aantal 'Poetinbegrijpers' vormt dus geen meerderheid, maar is wel bijzonder goed vertegenwoordigd en lijkt geen representatieve afspiegeling van Volkskrantlezers te vormen.

Ook buitenlandse media hebben te maken met dit fenomeen. Al langer gaat het verhaal rond dat Moskou - na de behaalde propagandasuccessen in eigen land - uittest hoe de publieke opinie in Europa en de VS kan worden gemanipuleerd via nieuwssites en sociale media. Eind mei leken deze vermoedens te kloppen, getuige de onthullingen van Anonymous International. Dit activistische online-netwerk had de e-mailcorrespondentie tussen werknemers en hun superieuren van een internetbureau dicht bij Sint-Petersburg gehackt, waaruit bleek dat bloggers tegen betaling Russische propaganda verspreiden. De mailtjes bevatten onder meer instructies hoe deze 'pro-Kremlintrollen' (trollen zaaien onrust of verspreiden desinformatie op internet) zich moeten gedragen op westerse fora. Belangrijke 'doelwitten' waren vooral invloedrijke Amerikaanse media, zoals de The Huffington Post en Fox News.

Ook in de Duitse media duiken de Kremlinprotagonisten op, zo toonde Der Spiegel aan in 'Putin gewinnt den Propaganda-Krieg'. Russische journalisten, betaald door Moskou, schuiven aan bij talkshows. Krantenredacties worden bestookt met 'explosieve informatie' over de extreem-rechtse regering in Kiev en Poetinvrienden roeren zich op internetfora. Eind april - nog voor de onthulling van Anonymous International - waarschuwde de public editor (een soort ombudsman) van The Guardian zijn lezers ook al voor de pro-Kremlintrollen. De moderators (toezichhouders op reacties) konden de

toestroom niet meer handhaven. Harde bewijzen dat het om een gecoördineerde actie ging, had The Guardian destijds niet. Wel aanwijzingen: bepaalde teksten werden steeds herhaald en er doken pro-separatistische commentaren in gebroken Engels op.

De moderators van de Volkskrantsite krijgen geen signalen dat betaalde pro-Kremlintrollen zich ook hier manifesteren. Die indruk heb ik evenmin. Het aantal 'Poetinsympathisanten' valt op, maar velen lijken te worden gedreven door idealisme, nationalisme of door anti-westerse gevoelens (het aantal reageerders dat westerse regeringen, instanties en media wantrouwt en zich laaft aan complottheorieën is altijd stevig vertegenwoordigd op fora).

Het is voorstelbaar dat deze minderheid sterk de behoefte voelt een tegengeluid te laten horen. De reageerders klagen over de eenzijdige berichtgeving in de Volkskrant, die de schuld voor het conflict in Oekraïne bij Poetin legt en stelt dat er sterke aanwijzingen zijn dat separatisten de raket afvuurden. Honend wordt de vergelijking gemaakt met Colin Powell, die in 2003 zogenaamd 'overtuigend bewijsmateriaal' presenteerde dat Irak over massavernietingswapens beschikte. Nu loopt Europa weer blindelings achter de VS aan. Waarom stelt de krant daar geen Russisch perspectief tegenover?

De redactie is er niet voor om propaganda en wilde speculaties door te geven, zegt een oud-Ruslandcorrespondent die Russisch spreekt en veel commentaren en analyses over Oekraïne schrijft. 'Als een rebellencommandant beweert dat de passagiers al dood waren voordat het vliegtuig neerstortte omdat de lichamen nauwelijks bloedden, moeten we dat dan als serieus nieuws brengen? Ik heb het alleen aangehaald om aan te geven welke waanzinnige theorieën er rondgaan.' Ook de geruchten die van Oekraïense zijde komen, filtert hij uit het nieuws. 'Wreedheden die door de separatisten zouden zijn begaan, maar nergens worden bevestigd.'

Hoe een medium zelf propaganda-instrument kan worden, ervoer de Volkskrant eerder dit jaar. Bij een reportage over rechts-radicalen Oekraïners op het Maidanplein in Kiev stond een foto van een gele armband met een op een hakenkruis gelijkend teken. De armband behoorde toe aan een Oekraïense ultranationalist, maar een eindredacteur had per ongeluk 'Russische ultranationalist' geschreven. Een evidente, stomme fout, gezien de context van de reportage. Toch verscheen de foto meteen op verschillende Russische nieuwssites (doorgestuurd vanuit Nederland?) als voorbeeld hoe tendentiekwesterse media berichten. De oud-Ruslandcorrespondent plaatste onmiddellijk een rectificatie in het Russisch op de desbetreffende sites, niet in de laatste plaats om de correspondent ter plekke tegen eventuele agressie te beschermen.

De oud-correspondent komt vrijwel dagelijks voorbeelden van propaganda tegen op Russische sites en sociale media. Hij laat een verzameling tweets zien met exact dezelfde tekst, verstuurd op hetzelfde moment, maar door 45 verschillende gebruikers. De tweet gaat over een bejaarde vrouw die gewond raakte door een mortiergranaat van het Oekraïense leger. Hij gelooft overigens niet dat Moskou hier in Nederland bloggers betaalt.

De kans dat Nederlanders en massa het pro-Kremlinframe omarmen is natuurlijk niet zo groot. Maar hier en daar sijpelt de propaganda misschien wel door en wordt een kiem van twijfel gezaaid. Als Rusland belangen heeft, dan heeft het Westen die toch ook. Wanneer slaat gezonde achterdocht om in een nihilistisch wantrouwen, waarbij niets en niemand nog wordt geloofd? Aan de Ruslanddeskundigen van de Volkskrant de ingewikkelde opgave de lezer wegwijs te maken in deze wirwar van feiten, belangen en propaganda.

Laveren tussen privacy, piëteit en nieuwswaarde van vlucht MH17

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 26 juli 2014

Bij de een maakten de beelden van alledaagse spullen tussen de wrakstukken van vlucht MH17 de meeste indruk. De ander werd vooral getroffen door het onbeschrijflijke verdriet van nabestaanden of door de huiveringwekkende beschrijving van dorpsbewoners die mensen uit de wolken zagen vallen. Weinigen raakten de afgelopen week niet geëmotioneerd, maar iedereen kon het op zijn eigen manier beleven.

De berichtgeving over slachtoffers en nabestaanden van de tragedie in Oekraïne werd eveneens heel verschillend ervaren. Zo was de een zeer tevreden over de verdieping en kalmte die de krant bracht, terwijl de ander de redactie juist sensatie en effectbejag verweet. Een ding was duidelijk: alles werd opgemerkt en op een goudschaaltje gewogen.

Nu is het berichten over slachtoffers en nabestaanden voor een krant als de Volkskrant überhaupt complex. Daar waar sommige kranten voluit gaan in het verwoorden van woede en medeleven, vaart deze krant een meer afstandelijke en geserreerde koers. Ook nu voerden vragen over het rampgebied en de geopolitieke gevolgen de boventoon. De redactie wil daarnaast ook de emotionele impact van de ramp laten zien. Zij laveert daarbij voortdurend tussen privacy van de slachtoffers, piëteit voor de nabestaanden en nieuwswaarde. Soms werd de grens volgens lezers overschreden.

Daags na de ramp stroomden mailtjes binnen over de afbeelding van een nabestaande, close up gefotografeerd door het raam van de bus op Schiphol. De man was zich er klaarblijkelijk niet van bewust dat hij werd vastgelegd. Hij veegde met een zakdoek door zijn ogen. Bijzonder onkies, oordeelden lezers. 'Dit gaat niet over het in beeld brengen van de menselijke kant van zo'n ramp, het gaat over de manier waarop dat in beeld wordt gebracht', mailde een van hen.

De lezer heeft mijns inziens gelijk. Foto's van onherkenbare, maar verslagen silhouetten op de roltrap van Schiphol maakten het leed eveneens zichtbaar. Misschien niet zo zichtbaar als de foto van de rouwende man, desalniettemin was de privacyschending te groot (ook al koos de redactie bewust een foto waarop zijn gezicht niet helemaal te zien was). Hij werd op een extreem kwetsbaar moment gefotografeerd. Hoe meedogenloos de confrontatie met zijn eigen verdriet in de krant geweest zal zijn, is een vraag die ongemakkelijk blijft hangen.

Anders dan bij het afbeelden van nabestaanden, heeft de hoofdredacteur een harde grens getrokken bij het tonen van levenloze lichamen. 'Ik wil niet dat nabestaanden aan de kleren hun omgekomen familieleden of vrienden herkennen', zo verklaarde de hoofdredacteur vorige week zaterdag in deze krant. Die prudente afweging kwam hem op honende reacties te staan, omdat er wel persoonlijke bezittingen op foto's te zien waren (de hoofdredacteur vindt spullen iets anders dan lichamen). In dezelfde krant stond de inmiddels veelbesproken foto van de Russische separatist met de knuffel. 'Je zult als oma en opa die knuffel herkennen als kadootje aan je lievelingskleinkind', schreef een van de vele lezers die hierover vielen.

Maandag was het weer raak toen vijf foto's de spullen van slachtoffers toonden, zoals een barbiepop en een kinderkoffer met boekjes. 'Ergens in dit land zitten mensen met verbijstering naar die foto's te kijken', reageerde een lezer. 'Zeer ondoordacht', stelde

een ander.

De redactie had deze beelden beter achterwege kunnen laten. Ze begeleidden een bijzonder indringende reportage van de correspondent, die de nacht met reddingwerkers had doorgebracht. 'De details doen pijn', noteerde hij. 'Het enige wat ik kan doen is schrijven. Alles opschrijven.' En dat deed hij. Een hup-holland-hup shirtje, Friese kruidkoekrepen, zo ging het maar door. Deze ene hartverscheurende alinea zei alles, maar maakte de bezittingen niet herkenbaar voor de nabestaanden. De foto's deden dat wel.

Dit geldt ook voor de knuffel in de handen van de separatist. Toch vind ik het publiceren van deze foto wel gerechtvaardigd, omdat die welhaast iconische waarde heeft. Een representant van de vermeende daders én het liefste bezit van een onschuldig slachtoffer verenigd in een beeld. Sommige lezers waren boos omdat de redactie er niet bij vertelde dat de separatist daarna een kruis sloeg. Dat doet wat mij betreft niets af aan de nieuwswaarde (alleen al uit forensisch oogpunt zou hij er vanaf moeten blijven).

Intussen werkt de onlineredactie - net als bijvoorbeeld The New York Times - aan een lijst van slachtoffers. 'Dit is een poging om de slachtoffers van vlucht MH17 een gezicht te geven en de levens te beschrijven die abrupt werden beëindigd', meldt de site. Bijna alle 295 namen zijn voorzien van een korte biografische schets. Foto's worden alleen geplaatst met toestemming van nabestaanden. Informatie komt veelal van websites van scholen, werkgevers, sportverenigingen, sociale media en binnen- en buitenlandse media.

De lijst voorziet in een grote behoefte, want hij werd al door ruim 300 duizend mensen bezocht. De gemiddelde leestijd is lang voor internetbegrippen. Nabestaanden reageren dankbaar, zegt de hoofdredacteur. Er zijn er steeds meer die zich melden met foto's en verhalen.

Sinds de vliegcrash in Tripoli in 2010 - van de 104 inzittenden overleefde alleen een 9-jarige jongen het ongeluk - is de krant een eind opgeschoven. Terughoudendheid was toen het devies - zeker nadat een foto van de jongen in zijn ziekenhuisbed de wereld overging. Die houding lijkt bij deze uitzonderlijke ramp een gepasseerd station. Mensen willen hun medeleven tonen, delen, slachtoffers eren, een dag van nationale rouw. Klaarblijkelijk heeft de hoofdredacteur deze behoefte goed ingeschat toen hij de biografieënlijst instigeerde. De krant maakt immers ook deel uit van de samenleving.

Er is ook een schaduwzijde. De site roept nabestaanden die bezwaar hebben op zich te melden. Dat is tot nog toe slechts een keer gebeurd, zegt een internetredacteur. Dat bezwaar is meteen gehonoreerd. Dit neemt niet weg dat er mogelijk meer achterblijvers zijn die bezwaar hebben, maar niet weten dat de lijst bestaat of het niet kunnen opbrengen te reageren. Zij hebben wel wat anders aan hun hoofd.

Vandaag staat een aantal biografieën van de lijst in de krant. De selectie bevat vooral informatie waaraan directe nabestaanden hebben meegewerkt. Er valt veel voor te zeggen deze lijst online vast te houden. Dan kan de redactie erop vertrouwen dat zij de achterblijvers zo min mogelijk extra leed berokkent.

Bovendien kan er iets dwingends van de lijst uitgaan. Degenen die geen behoefte hebben aan een publiekelijk eerbetoon en individueel willen rouwen, voelen zich misschien genoodzaakt toch mee te werken. Om informatie te corrigeren of omdat hun dierbare heel iel afsteekt tussen al die andere hartverwarmende biografieën.

Springende meisjes en het pedospook

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 19 juli 2014

Op het eerste gezicht was het een vrolijk zomerplaatje, de foto die woensdag op pagina 3 stond. Vijf meisjes uit groep 8 springen in de lucht. Lachende gezichten en wapperende lokken omlijst door zonlicht. De foto begeleidde een reportage over de feestcultuur rond het afscheid nemen van de basisschool. De overgang van jeugd naar volwassenheid werd symbolisch door de foto gevangen. De meisjes - opgemaakt, strap-less jurkjes, hoge hakken - springen van de rand van de zandbak die ze zijn ontgroeid. Ze houden elkaars handen vast - vriendinnetjes die een nieuw leven gaan ontdekken.

Voor sommigen viel er nog een laag in de foto te bespeuren. 'Bij het kind helemaal rechts zie je de onderbroek', mailt een lezer. 'Er zijn mensen die hierop kicken en zelfs foto's maken bij basisscholen en kinderboerderijen. Ik wil u vragen deze mensen niet de kans te geven hiervan te smullen.' De lezer, die ook namens zijn vriendin schrijft, vraagt de Volkskrant beter op te letten. 'Wij vinden eigenlijk dat dit echt niet kan!'

De onderbroek was mij en vele anderen in eerste instantie ontgaan. Toch is het te gemakkelijk de oproep af te doen als vergezocht of flauwekul. Kennelijk waart het pedospook ook rond onder Volkskrantlezers.

Zo vreemd is dat niet. In het verontruste mailtje wordt het bondig samengevat: 'In het nieuws zie je steeds vaker stukken over pedofilie.' In deze krant verschenen alleen al dit jaar enkele tientallen artikelen waarin pedofielen en pedoseksuelen figureren. Andere media brachten daar nog een veelvoud van. Al die aandacht draagt bij aan het schrikbeeld van de nieuwe boeman. De reactie van inwoners van Apeldoorn, die net hadden ontdekt dat Volkert van der G. naast hen woonde, was veelzeggend: liever een politieke moordenaar als buurman dan een pedoseksueel.

Het is de vraag hoe ver de krant moet meegaan in deze communis opinio. Allereerst moet de redactie zich aan de wet houden. Strafrechtelijk gezien is er niets mis met de foto van de springende meisjes, noch van bijvoorbeeld een bloot kind tijdens de hittegolf op het strand. Een afbeelding is pas kinderpornografisch als de gedragingen of poses 'onmiskenbaar seksueel' zijn. Overigens kunnen ouders wel proberen (verdere) publicatie van zo'n foto tegen te gaan met een beroep op het portretrecht. De rechter moet dan beoordelen wat zwaarder weegt: de vrijheid van meningsuiting van de krant of de privacy van het kind.

Los van een juridisch kader heeft de redactie natuurlijk een eigen morele verantwoordelijkheid ten aanzien van fotografie. De chef van de fotoredactie kan zich niet herinneren dat er de laatste jaren is geklaagd over onzedelijke beelden, laat staan dat die betrekking hadden op kinderen. Bij de foto van de springende meisjes heeft hij geen moment gedacht dat die onbetamelijk zou kunnen zijn.

Dat is hem niet kwalijk te nemen. Van een redacteur kan moeilijk worden verwacht dat hij in het hoofd van een pedo kruipt. Waar ligt dan de grens? Moet de krant preutser zijn dan een willekeurige reclamefolder met kinderondergoed? En welke boodschap geeft de krant dan? Dat u mogelijk een pedo bent die niet op verkeerde ideeën mag worden gebracht?

Dat het een bijzonder heikel terrein is, hebben de rechtszaken tegen kunstenaars laten zien die werden verdacht van het vervaardigen van kinderporno. Daar waar de één een natuurlijke pose van een kind ziet, heeft die voor de ander een erotische lading. En dat

zegt niet alleen iets over het oog van de toeschouwer. De toeschouwer raakt beïnvloed door zijn omgeving, het 'nieuws', en gaat tegen wil en dank kijken zoals hij denkt dat een pedo kijkt.

De redactie kan die ontwikkeling signaleren, maar moet zich er niet door laten beïnvloeden. De foto van de springende meisjes is mijns inziens ook in tweede instantie nog steeds onschuldig.

Dat geldt niet voor de beelden die eerder bij een profiel van de inmiddels verboden pedofielenvereniging Martijn werden geplaatst. Het betrof vier covers van OK Magazine, het blad van Martijn, met blote jongens. De foto's waren niet expliciet seksueel en het tonen van het blad was journalistiek relevant. Bezwaarlijk is de herkenbaarheid van zeker twee jongens en dat de redactie niet wist of zij toestemming hadden verleend. Ook al is onbekend wie ze zijn - mogelijk zijn ze ooit ver over de grens gefotografeerd - de redactie had hun privacybelang voorop moeten stellen. Het zal u of uw kind maar wezen.

Mogen 'abjecte ideeën' homeopaat in de krant?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 12 juli 2014

'Aids is geen ziekte, het is een symptoom', zei homeopathisch arts Jan Scholten vorige week in een interview in de Volkskrant. 'Het is een uiting van een verzwakte afweer. Die ontstaat als de patiënt een blokkade heeft.' Eerder was ophef over Scholten ontstaan omdat hij was geridderd, terwijl hij in Afrika een omstreden homeopathische therapie propageert voor de behandeling van aids. In deze krant gaf hij voor het eerst weerwoord.

De reacties die volgden, deden in felheid niet onder voor de weerstand die Wilders doorgaans oproept. Waarom geeft de krant zo'n man een podium? Waarom mag hij zo'n gevaarlijk gedachtengoed verspreiden? Ook op de redactie was dit geluid te horen: mag de krant zulke abjecte ideeën wel publiceren?

Anders dan de PVV-leider kreeg Scholten ook bijval van een groep Volkskrantlezers. Zij vinden juist dat hij te kritisch is benaderd. 'Een integere man die vrijwillig een interview geeft wordt journalistiek afgeschilderd als een oplichter', mailt een van hen. Vervolgens klinkt er een bekende klacht: de krant bericht überhaupt te weinig over alternatieve geneeskunde.

Op dat laatste zal ik niet uitgebreid ingaan. De vorige **ombudsvrouw** concludeerde al dat de alternatieve geneeskunst er inderdaad bekaaid vanaf komt. 'Als een miljoen Nederlanders naar een haptonoom, chiropractor, antroposofisch arts, natuurgenezer of bloesemtherapeut gaan, moet de krant daarover schrijven', stelde ze terecht.

Los van het homeopathie- debat - dat ideologische trekjes vertoont - had het interview met Scholten gewoon nieuwswaarde. Begin mei verscheen een kritisch artikel op <http://Sciencepalooza.nl> over het ridderen van Scholten, 'het brein achter het homeopathische middel iquilai'. Er is geen enkel bewijs dat het middel - dat niet dubbelblind is getest - werkt, schreef de auteur. Homeopaten die iquilai voorschrijven zouden stelselmatig het belang van reguliere antiretroviralen afwimpelen.

Gealarmeerd door het stuk, dat ook op <http://volkskrant.nl> stond, vroegen Kamerleden of het lintje kon worden ingetrokken. Dat kan alleen als iemand tot 1 jaar cel is veroordeeld, antwoordde de minister van Volksgezondheid vorige week. Scholten mag zijn onderscheiding dus houden, berichtten twee verslaggeefsters op pagina 2, met een verwijzing naar het interview. Daarin weersprak de homeopaat dat hij patiënten afhoudt van hiv-remmers en roemt hij de werking van iquilai.

Bovenal geeft het interview een fascinerende inblik in de zienswijze van de alternatieve geneesheer. Het commentaar dat Scholten er 'kritiekloos op los mocht bazelen' deel ik niet. Het nieuws 'Omstreden homeopaat houdt lintje' gaf richting aan de gehele productie. Ook stond er een kader bij met kritiek van onder anderen een gerenommeerde aidsarts. De auteurs vertellen dat ze Scholten 'uiteraard' met alle tegenwerpingen confronteerden, maar dat zijn antwoorden nogal wijdlopig waren. Daarom leende het interview zich niet voor 'vraag-antwoord', een vorm waarin de auteurs gemakkelijker scherpte hadden kunnen laten zien. Bovendien wilden ze zijn visie laten zien. 'Hij ontmaskerde zichzelf', zegt een van hen.

Het is de vraag waar de critici van het interview bang voor zijn. Het lijkt me stug dat lezers die zich nog niet tot zijn methode voelen aangetrokken zich daartoe laten verleiden door dit stuk. De krant heeft de schone taak inzicht te bieden. Door denkbeelden die mogelijk aanstootgevend of idioot zijn uit de krant te weren, wordt

lezers belangrijke informatie onthouden. Wanneer Nederlandse jihadjongeren in het buitenland andere moslims doden, zijn hun denkbeelden journalistiek relevant. Hetzelfde geldt voor de opvattingen van ouders die hun kinderen niet laten inenten tegen de mazelen.

Scholten zelf is teleurgesteld in het interview, zo laat hij desgevraagd weten. Hij voelt zich beduvelde omdat er een kritisch kader bij is geplaatst, waarin wordt beweerd dat er geen wetenschappelijk bewijs bestaat voor de werking van homeopathie. 'Het zou mijn interview zijn', zegt hij. Reguliere en homeopathische geneeskunde moeten volgens hem gelijkwaardig worden behandeld.

De krant zal niet meegaan in Scholtens paradigma. De redactie hanteert een wetenschappelijk referentiekader, past hoor- en wederhoor toe - ook in de vorm van een kritisch kader. Op een punt verdient Scholten wel gehoor. Het verwijt dat hij slachtoffers zou maken in Afrika is ernstig, maar voor zover bekend niet bewezen. Daar ligt een journalistieke taak: wat gebeurt er in de iquilai-klinieken?

Wie betaalt er voor de reisverhalen?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 5 juli 2014

De jongen op de foto bij de reisreportage over Ethiopië in het Volkskrant Magazine kijkt wezenloos in de camera. Zijn rode clownsneus contrasteert sterk met zijn donkere huid. 'Een jongen van de Karo-stam gaat tegen betaling voor toeristen met een feestneus op de foto', meldt het onderschrift. Een confronterend beeld, dat in de verste verte niet doet denken aan wervende advertentiefotografie. Ook het verhaal neigt eerder naar de kritische dan de jubelende kant. Alleen het informatiekader, dat slechts een reisorganisatie (Fair2) met naam en toenaam noemt, wekt misschien enige argwaan.

Zie dan de advertentie op de sportpagina in dezelfde zaterdagkrant. Daar biedt Fair2 een 'volledig verzorgde 23-daagse rondreis' aan in 'Authentiek Ethiopië'. 'Lees het verhaal in VK Magazine', staat erbij. Voorts wordt de reis aangeprezen als een 'eenmalige aanbieding voor Volkskrantlezers'.

Een typisch geval van 'branded content', zo lijkt het, waar de adverteerder de inhoud van het stuk bepaalt. De grens tussen redactionele inhoud en commercie lijkt volledig vervaagd, aldus een bezorgde lezer. 'Doet de journalistieke onafhankelijkheid er dan helemaal niet meer toe?'

Zeker wel. Hier zijn twee dingen misgegaan, die te herleiden zijn tot de ingewikkelde spelregels van de reisjournalistiek. Anders dan de nieuwsverslaggeving begeeft die zich al langer in een schemerzone. Circa driekwart van de reisverhalen wordt inmiddels financieel mogelijk gemaakt door verkeersbureaus en vliegtuigmaatschappijen. Een keuze die uit nood is geboren. Als de redactie zelf de reizen naar eigenzinnige bestemmingen zou moeten betalen, zouden die verhalen niet meer worden gemaakt.

Uitgangspunt is altijd dat de redactie de plek kiest en daarna de sponsors erbij zoekt, zegt de chef reizen. Verslaggevers gaan zelden mee op voorgekookte persreisjes en laten zich niet fêteren in ruil voor een positief verhaal. De commerciële tegenprestatie is vermelding in het informatiekader. De verslaggever, bezweert hij, is vrij om te schrijven wat hij wil.

De krant doet met deze handelwijze een groot beroep op het vertrouwen van de lezer. De hoofdredacteur realiseert zich dat. Hij vergelijkt het met andere takken binnen de journalistiek. Zo vraagt hij ook vertrouwen in oorlogsverslaggevers, die embedded zijn. Of in de recensent, die door een architect wordt rondgeleid in zijn gebouw. 'Vervolgens schrijven we er eerlijk en onafhankelijk over. Daar kan de lezer van op aan.'

Om de schijn van belangenverstremming te voorkomen, zijn er afspraken gemaakt met de advertentieverkopers die los van de redactie opereren. De chef reizen licht hen in over een gepland reisverhaal naar bestemming X. De verkopers mogen vervolgens een advertentie over plek X verkopen, mits die niet op dezelfde dag als het artikel in de krant staat. Een week later mag wel. Dit gaat wel eens fout. Zo wist de redactie onlangs ternauwernood een advertentie voor 'avontuurlijke ezeltochten' uit het Magazine te weren, waarin ook een reportage over ezeltochten stond - gesponsord door dezelfde touroperator.

Verder mag een adverteerder niet verwijzen naar een Volkskrantstuk, want dat impliceert branded content, zoals bij de Ethiopië-advertentie. De aanprijzing 'eenmalige aanbieding voor Volkskrantlezers' was ook verwarrend omdat die lijkt op een 'Volkskrantlezersreis', die wél door de redactie wordt aangeboden. Zo'n vier keer per jaar

kunnen lezers op reis met een expert van de krant. Zo kon u onlangs met wetenschapsredacteur Govert Schilling sterren kijken in Wales.

'Loyaliteitsbevordering', noemen marketeers dat. De Volkskrant biedt lezers producten aan die de redacteurs interessant of mooi vinden. Daarom is de krant mediapartner van festivals als het Rotterdams Filmfestival, waar lezers met korting naartoe kunnen, selecteert de wijnspecialist de mooiste wijnen en de filmrecensent de mooiste films. Overigens is deze krant nog vrij braaf in zijn assortiment. Zo verkoopt de webshop van NRC Lux ook tafellinnen en een diamanten collier en biedt The Guardian van alles en nog wat aan: van paraplu's en geraniums tot luxe boutiquevakanties.

Over het algemeen hebben lezers veel belangstelling voor producten met een Volkskrantlabel. De sterrenreis - in samenwerking met reisorganisatie SNP - was binnen enkele dagen uitverkocht. Er zijn ook abonnees die deze ontwikkeling met argusogen bekijken. 'Ik ga ervan uit dat een lezersreis een soort service is voor lezers en er derhalve geen winst op wordt gemaakt door de Volkskrant of SNP', mailde een lezer. Zoveel belangeloosheid kan de krant zich niet permitteren. De redactie verdient 10 procent commissie.

Op zich is er niets mis mee dat de Volkskrant producten aanbiedt met een eigen kwaliteitsstempel, zolang de lezer niet de indruk krijgt dat hem wat wordt opgedrongen door de redactie. Op de dag dat de serie The Legacy exclusief werd aangeboden in de Volkskrant-webshop opende katern V met een twee pagina's tellend stuk over de Deense reeks. Een-op-eenreclame, oordeelde een lezer.

Onafhankelijkheid en betrouwbaarheid zijn de belangrijkste assets - om in marketingtermen te blijven - van de krant, ook commercieel. De advertentieafdeling zou daar heel secuur mee om moeten springen. Het vertrouwen van de lezer in de redactie maakt de klantenkring en dus ook het advertentiebereik groot. Wie dat vertrouwen ondermijnt, is op den duur ook niet meer interessant voor adverteerders. Bovendien vormen lezers tegenwoordig de belangrijkste inkomstenbron van de krant (75 procent), ruim tien jaar geleden waren dat nog de advertenties (circa 60 procent).

Daarnaast mag de redactie zich de kritiek van lezers ook aantrekken. In het inmiddels opgeheven reiskatern stond voorheen dat 'reizen van verslaggevers (deels) bekostigd kunnen worden door derden, maar zonder toezeggingen over het resultaat'. Die disclaimer is verdwenen, omdat lezers ervan uit mogen gaan dat redacteurs autonoom hun stuk schrijven. Die houding is een tikkeltje aanmatigend en wekt, zo blijkt, wantrouwen. Waarom niet bij elk reisverhaal melden wie de sponsor is, plus de belofte dat de redactionele onafhankelijkheid is gewaarborgd? Wie het vertrouwen van de lezer vraagt, moet zo transparant mogelijk zijn. Dat lijkt me een eerlijke tegenprestatie.

Kritiekloos magazine-interview?

28 juni 2014

Een enkele keer worden ze geïnterviewd in het Volkskrant Magazine. Gevallen bestuurders, beschimpte politici en andere in diskrediet geraakte hoogwaardigheidsbekleders. Ze vallen op tussen de 'Bekende Nederlanders', die vaak naar aanleiding van een nieuw boek of nieuwe theatertour worden geïnterviewd. De zaak van Nurten Albayrak, de onttroonde 'zonnekoningin' bij het Centraal Orgaan opvang asielzoekers, was uitreurend in het nieuws geweest. In het magazine kon u lezen hoe ze die 'publieke executie' had beleefd.

Bij Wilma Verver, die vorige week werd geïnterviewd, gaat niet bij iedereen een belletje rinkelen. Drie jaar geleden nam de VVD-burgemeester ontslag in Schiedam, omdat zij werd onderzocht door het Bureau Integriteit Nederlandse Gemeenten (BING). 'Zij zou haar macht als burgemeester hebben misbruikt om een privéconflict met een bekende aannemer uit Schiedam - die op dat moment haar woning verbouwde - te beïnvloeden. Ook zou zij zakenrelaties en familieleden hebben bevoordeeld en als een tiran het Schiedamse stadhuis hebben bestierd', aldus het stuk. Ze had de 'schijn van belangenverstrengeling' op zich geladen, oordeelde BING.

Verver, die het BING-rapport aanvecht, weerspreekt in het interview alle 'schandalige' beschuldigingen. De aannemer, haar 'grootste kwelgeest', probeerde haar tevergeefs te chanteren, waarna een 'fluistercampagne' op gang kwam. Ze ontving dreigbrieven, verhuisde naar een bungalowpark. Nog dagelijks wordt Verver op het forum <http://Schiedamstad.nl> geïnterviewd en beledigd. 'De intimidatie stopt niet', zegt ze. 'Mijn tegenstanders zijn pas tevreden als ik failliet ben, kapot geschreven en gescheiden - en het liefst alles tegelijk.'

Een schrijnend verhaal voor wie haar gelooft, maar tenenkrommend voor wie dat niet doet. Zelden leidde een magazine-interview tot zo veel controverse. Afgelopen week stroomde mijn mailbox vol. Oud-ambtenaren, die ook 'slachtoffer' werden van BING, vonden Ververs verhaal herkenbaar. 'Deze vorm van 'inquisitie' moet aan de kaak gesteld worden, want het maatschappelijk belang wordt hier niet mee bediend.'

Het interview werd door anderen net zo hard neergesabeld. Verver zou haar straatje kritiekloos mogen schoonvegen. De uitgebreidste klacht kwam van een gepensioneerd publicist, een van Ververs actiefste aanklagers op <http://Schiedamstad.nl>. De interviewer zou niet alleen belastende feiten hebben verzwegen, ook zou hij Ververs dochter persoonlijk kennen, zo insinueerde hij.

Nonsens, reageert de interviewer - een ervaren onderzoeksjournalist. De suggestie, die zijn journalistieke integriteit raakt, laat volgens hem wel zien wat het 'speelveld' is. 'Het geruchtencircuit is onbeheersbaar.' Hij wilde geen stelling nemen in het conflict, maar laten zien 'hoe een gevierd burgemeester kan eindigen in een bungalowpark in Harderwijk, vanuit háár perspectief.'

Zoals gebruikelijk bij een magazine-interview stond het weerwoord van de aannemer in zes zinnen onderaan. Hij zegt 'niet mee te gaan doen aan het moddergooien', de rechter moet er maar over oordelen. Enkele dagen later beklagde de aannemer zich bij de redactie dat hij niet in staat is gesteld te reageren op 'concrete beschuldigingen' van Verver. 'Met name haar suggestie dat wij het vermeende aangescherpte aanbestedingsbeleid van de gemeente zouden hebben willen beïnvloeden vinden wij laster', aldus de aannemer. Dat had hij willen tegenspreken.

De verslaggever zegt dat hij zeker een half uur met de aannemer heeft gesproken en hem allerlei punten uit het interview heeft voorgehouden, maar dat de aannemer telkens verwees naar hetgeen in het weerwoord staat.

Het is schier onmogelijk vast te stellen wie er gelijk heeft - het telefoongesprek is niet opgenomen. Wel was het beter geweest wanneer de verslaggever het interview integraal naar de aannemer had gestuurd, aangezien de beschuldigingen aan het adres van het bedrijf vrij fors waren.

Een uitgebreider weerwoord zou de neutrale lezer meer richting hebben geboden. Ook die beklagde zich. 'Zij krijgt een podium om een grote klaagzang te uiten, hoe weet ik of haar verhaal juist is?', mailde er een.

Voorals omdat het verhaal van Verver niet zo bekend is en in 2011 speelde, wil de lezer weten hoe hij haar woorden moet wegen. Het 'speelveld' - of liever gezegd mijnenveld - is in die zin relevant. Zo staat Ververs verhaal niet op zichzelf. Al eerder schreef de verslaggever over verschillende procedures tegen BING, dat zich schuldig zou maken aan onzorgvuldig onderzoek.

Mogelijk zou haar verhaal aan geloofwaardigheid winnen als meer inzicht was geboden in de venijnige anti-Verver-campagne op <http://Schiedamstad.nl>. Onder het kopje 'verversoap' zijn inmiddels ruim 8.500 berichten geplaatst. Daar waar de gepensioneerde publicist beleefd onder naam en toenaam reageert, slaan anderen een honende Geenstijl-toon aan en bedienen ze zich van schuilnamen. De fanatiekste Verver-beschimper heb ik tevergeefs om een reactie gevraagd. Hij wilde ook niet onthullen waarom hij haar anoniem belastert.

Overigens hebben genuanceerde Schiedammers eveneens kritiek op Verver. Zij schetsen het beeld van een aanvankelijk daadkrachtige burgemeester, die over het paard getild raakte en fouten maakte. Zij gruwen evenwel van de 'laffe, anonieme manier waarop ze wordt achtervolgd'.

Want dat er vreemde dingen gebeuren, bleek afgelopen week nog toen het AD publiceerde dat de gemeente Schiedam het wachtgeld van Verver 'sinds enige tijd' heeft stopgezet, 'omdat ze onvoldoende doet om een nieuwe baan te vinden'. Niets van waar, reageerde de oud-burgemeester. Ze blijkt gelijk te hebben. Gisteren zag ik een kopie van het betalingsbewijs, waaruit blijkt dat haar wachtgeld (het deel waarop geen beslag is gelegd door de aannemer) op 26 juni gewoon is uitgekeerd.

Wie de waarheid in pacht heeft, is onmogelijk te beoordelen. Wel ben ik ervan overtuigd dat deze zaak te complex en gepolitiseerd is voor een persoonlijk magazine-interview. De gemiddelde lezer heeft te weinig voorkennis. De zaak leent zich beter voor een diepgravende reconstructie, hoezeer het ook is toe te juichen dat niet alleen BN'ers in het magazine worden geïnterviewd.

Waar was het goud van de hockeyvrouwen?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 21 juni 2014

Sport op de voorpagina van maandag 16 juni. Boven de Volkskrant-titel een citaat over voetbal: 'Met 1-5 van Spanje gewonnen. Wow, denk je - ik zweef.' Onder de titel een foto van de hockeymannen, die zondag naast het WK-goud grepen. 'Verdriet bij het andere Oranje: weer geen titel.' Op de cover van het sportkatern wederom een foto van een verdrietige hockeyman. Helemaal onder aan de pagina is in kleine lettertjes nog iets te lezen: 'Na titel kijken hockeysters al uit naar spelen in Rio.'

Een kleine verwijzing naar een grote prestatie. In tegenstelling tot de hockeymannen zijn de hockeyvrouwen wel wereldkampioen geworden. De weerslag ervan staat op pagina 11 - de een-na-laatste bladzijde van het sportkatern. 'Zoveel vrouwonvriendelijkheid wil ik niet in mijn Volkskrant lezen', schreef een lezer in een van de tientallen boze mails die reppen van 'stuitend seksisme'. Anderen zagen slechts een bevestiging van wat ze al wisten: 'Wanneer houdt deze duidelijke voorkeur voor de mannsport nu eens op?'

Het gebrek aan belangstelling voor vrouwensport is een terugkerende klacht. De vorige **ombudsvrouw** schreef er ook al over. Destijds wonnen Sven Kramer en Ireen Wüst beiden het wereldkampioenschap allround schaatsen, maar alleen Kramer haalde de voorpagina. Hij had een record verbroken; zij had die enkel ge- evenaard.

Ook nu gaat het om een journalistieke keuze, legt de chef sport (een vrouw) uit. Winnen is niet automatisch belangrijker dan verliezen. 'De finale van de mannen was zondag de apotheose van twee weken mooi hockey, maar liep uit op een deceptie. Het is deze generatie hockeymannen weer niet gelukt. De winst van de vrouwen was heel voorspelbaar. Zij ondervinden veel minder concurrentie.'

Met die journalistieke keuze is niets mis. Wel had de presentatie evenwichtiger en boeiender gekund: bijvoorbeeld met de hockeyvrouwen op de sportcover. Nu werd het mannenverdriet twee keer prominent gebracht. Terwijl een WK-zege, hoe voorspelbaar ook, toch ook nieuwswaardig is. Zeker in een land waar hockey populair is - nota bene vooral onder meisjes.

In algemene zin hebben lezers gelijk als ze klagen over het onderwaarderen van vrouwensport. Nergens in de journalistiek is de sekseongelijkheid zo groot. In Europese kranten vertegenwoordigen vrouwen slechts 5 procent van de geportretteerde sportmensen, zo onderzocht een Nederlandse publiciste vorige jaar. Een paar weken (1 tot 17 juni) foto's in Volkskrant Sport turven, levert nauwelijks een rooskleuriger beeld op: 225 mannen (bij groepsfoto's heb ik zuinig geteld) en dertig vrouwen.

De chef kijkt er niet van op. Zo'n 80 procent gaat over voetbal en dat is nog altijd een mannenaangelegenheid (wel verslaat Sport regelmatig vrouwenvoetbal). 'Dat is historisch zo bepaald. Vrouwensport is internationaal onderontwikkeld.'

Als het dan eindelijk wél over vrouwen gaat, ligt het gevaar van seksisme wederom snel op de loer. Het lichaam behoort immers tot het belangrijkste gereedschap van de sporter en is dus onderwerp van berichtgeving. Wat te denken van het artikel over de borstverkleining van een tennisster met foto's van haar buste voor en na de operatie. Seksistisch? Nee. Na de borstverkleining kon ze de halve finale van Roland Garros halen.

Het gaat fout als het uiterlijk redeloos wordt beoordeeld. Zo kreeg een BBC-commentator hevige kritiek nadat hij de Wimbledonkampioene 'not a looker' had genoemd. Deed ze soms mee aan een missverkiezing?

Onlangs ging het ook mis in deze krant. In het profiel van een 17-jarige topgolfster werd een 'flinke bril' en 'omhoogstaande hoektand' ingeleid met: 'Ze benadert niet het schoonheidsideaal.' Een kenmerkend uiterlijk kan zeker in een profiel worden geschetst. De pijn zit hem in de inleiding. 'Impliciete discriminatie', oordeelden lezers. Het kwam absoluut niet voort uit seksisme, verzekert de verslaggeefster.

Die intentie is er, net als bij andere vormen van discriminatie, in de journalistiek zelden, maar daarmee is het euvel niet weg. Soms werkt de omdraaitruc: zou ik dit ook over een man/vrouw schrijven? Die andere vorm van seksisme - het negeren van vrouwensport - hangt samen met de maatschappelijke belangstelling ervoor en zal niet door de Volkskrant worden opgelost.

Klagen heeft overigens wel zin. De bijlage over de Olympische Winterspelen opende met Wüst in plaats van Kramer. Ergens in het achterhoofd van de chef sport weergalmde uw stem.

Racistische voorpagina over Italiaan Balotelli?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 7 juni 2014

Fervente voetballiefhebbers herkenden hem waarschijnlijk meteen: de gespierde blote rug van Mario Balotelli met daarboven een bijna kale schedel en mohawk. De foto stond vorige week zaterdag groot op de voorpagina van de Volkskrant om de WK Bijlage over 'de verwaterde identiteit van de nationale teams' aan te kondigen. Vermoedelijk was de gemiddelde voetbalkenner ook niet geschokt door de tekst op mans imposante rug: 'Dit is een Italiaan.' Dat wist de gemiddelde voetbalkenner immers al lang - alleen de naam al.

Sommige lezers kregen een andere associatie. Zij zagen een berg zwarte spieren gezichtloos gefotografeerd met een tekst die uitdrukt: 'Kijk, die 'neger' is een Italiaan!' Op Twitter, waar voorgaand citaat vandaan komt, leidde de Balotelli-cover tot verontwaardiging. De een noemde het 'obsceen racistisch', een ander verweet de krant koloniaal denken ('Kuifje in Afrika-esque'). Stel je voor dat onder een foto van Ruud Gullit 'Dit is een Nederlander' zou worden geplaatst.

De redactie ontving eveneens verbolgen mails. Lezers vroegen zich af wat de krant eigenlijk met deze cover wilde zeggen. Bevatte die een dubbele boodschap, een kwinkslag die hun was ontgaan?

De tekst moet worden opgevat als een neutrale constatering, aldus de hoofdredacteur. 'We hebben alleen een sprekend voorbeeld willen laten zien van internationalisering van het landenvoetbal: de eerste Italiaanse ster ooit van Afrikaanse afkomst, die ook voor Ghana had kunnen spelen.' Dat staat ook in iets andere bewoordingen onder de gewraakte kop. De hoofdredacteur vindt de ophef zwaar overdreven. De cover laat juist zien dat het ' clichébeeld en verwachtingspatroon - Italianen zijn niet zwart - niet meer klopt', stelt hij. 'Wie kwaad wil zien, ziet het. Maar dit is met de beste bedoelingen gemaakt.'

Daar twijfel ik geen moment aan, dat is niet het probleem. Een voorpagina die zoveel ruimte laat voor verkeerde interpretaties kan moeilijk geslaagd heten. Het is de vraag of veel lezers die als racistisch hebben geïnterpreteerd. Navraag bij een hoogleraar leert dat de cover niet eens de dagelijkse 'racismemonitor' met krantenknipsels heeft gehaald, die wordt rondgemaild onder racisme- en discriminatiedeskundigen. Terwijl de lat voor opname volgens de hoogleraar niet hoog ligt.

Het lijkt ook niet erg zinvol zo'n beladen woord te gebruiken als de intentie duidelijk niet racistisch is, zoals uit de verhalen in de WK Bijlage blijkt (waaronder een interview met Balotelli). Net als in de Zwarte Pietendiscussie leidt die term meteen tot kortsluiting. Elke nuance dreigt te worden vermorzeld tussen activisten die overal een afrofobie ontwaren en reaguurders die alles politiek correct geneuzel vinden. Terwijl er wel degelijk iets aan de hand is.

Ik vind de Balotelli-cover ook ongemakkelijk. Doordat de redactie een verondersteld clichébeeld (Italianen zijn niet zwart) onderuit wil halen, wekt ze de indruk dat zij al die tijd wel waarde hechtte aan dat cliché. Dat maakt niet zo'n alerte indruk en werkt zelfs vervreemdend. Veel lezers hebben dit soort clichébeelden allang achter zich gelaten. Niet omdat zij moraalriders zonder vooroordelen wensen te zijn, maar omdat ze de multi-etnische samenleving gewoon als een vaststaand gegeven beschouwen. Of, zoals een briefschrijver opmerkte: 'Wake up, Nederland! Deze houding past niet meer bij deze tijd.'

Het is niet de eerste keer dat de krant weinig subtiel omspringt met afkomst en kleur. Half mei prijkte een foto van een vrolijk donker meisje met een hockeystick op de voorpagina van de zaterdagkrant. 'Hockey niet langer een sport voor dubbele namen', luidde de tekst ernaast, waarmee een verhaal over de nieuwe volkssport werd aangekondigd. Ook hier bevestigt de redactie een vooroordeel doordat ze een cliché wil ontkrachten.

Bij het creëren van de Balotelli-cover heeft niemand bedacht dat de combinatie van tekst en beeld een verkeerde indruk zou kunnen wekken. Ik pleit niet voor extreme fijngevoeligheid over stereotiepe beelden, maar de redactie moet zich ervan bewust zijn en er secuur mee omgaan. Zodra groepen mensen op basis van specifieke kenmerken worden benoemd of getoond, behoort er automatisch waakzaamheid op te treden. Dat heeft niets met politieke correctheid te maken, maar alles met menselijkheid. Bovendien komt de krant dan minder gedateerd over. Of, om in voetbaltermen te blijven, wat scherper op de bal.

Het verhaal van de vader van 'Bram' (7)

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 24 mei 2014

Kinderen in een vechtscheiding betrekken is een vorm van kindermishandeling, zei de Kinderombudsman onlangs. Het is dan ook moeilijk voorstelbaar dat de 7-jarige 'Bram' - een gefingeerde naam - ongeschonden uit de strijd komt. Moeder beschuldigt vader al jaren van mishandeling en seksueel misbruik van hun zoon. Vader ontkent en heeft sinds enkele maanden het ouderlijk gezag over Bram, die hij drieënhalf jaar niet had gezien.

Emeritus hoogleraar Arnold Heertje schonk in april voor het eerst aandacht aan de zaak in een veelbesproken column voor RTL Nieuws waarin hij stelde dat het jongetje vredig bij zijn moeder woonde totdat jeugdzorg hem 'ontvoerde' van school. Heertje was niet de enige die zich aan deze zaak vergaloppte (woensdag oordeelde de rechter dat zijn uitlatingen over jeugdzorg onrechtmatig waren). Twee Volkskrantverslaggeefsters ontdekten dat een hoogleraar forensische psychologie en een arts - ingeschakeld door de moeder - een tuchtrechterlijke tik op de vingers hadden gekregen.

'De scheiding die escaleerde door de deskundigen', kopte de krant op 14 mei boven een twee pagina's tellende reconstructie. Die ging niet alleen over de deskundigen, maar bevatte ook het relaas van de vader. Elf dagen eerder had Het Parool al een interview met de moeder en de zus gebracht. 'Laten we hem Bram noemen', begon dat verhaal. 'Laten we hem Bram noemen', begon ook het stuk in deze krant. Een nogal ongemakkelijke knipoog in een gevoelige zaak als deze, maar daar hield de overeenkomst grofweg op. Daar waar Het Parool de moeder citeerde, voerde de Volkskrant de vader op.

Het laat zich raden dat de moeder en haar familie - zij trekken innig en strijdbaar op - bezwaar maken tegen het stuk in de Volkskrant. Ze beklagen zich over feitelijke onjuistheden en partijdigheid. De verslaggeefsters, die vrijwel het gehele dossier bestudeerden, hebben hun informatie aan mij overgelegd.

De feitelijke onjuistheden kan ik niet vaststellen. Die zijn stuk voor stuk voor verschillende interpretaties vatbaar. Zo vindt moeder de bewering 'dat niemand signalen van misbruik of mishandeling bij Bram zou hebben gezien' bijvoorbeeld fout. Want 'er is nimmer feitenonderzoek naar gedaan' - dat is volgens haar nou juist het probleem. De journalisten kan niet kwalijk worden genomen dat zij zich baseren op de uitspraak van de rechtbank, die stelt dat dit 'op geen enkele wijze' is gebleken.

Nog heikeler is het verwijt dat de journalisten 'de stem van het kind niet laten horen'. Dat klopt ook niet helemaal. Bram wordt een keer indirect geciteerd uit een rapportage van onderzoekers: 'Hij vertelt dat zijn vader 'in de gevangenis moet worden gegooid omdat hij een slechterik is.' Er zijn nog akeliger citaten van Bram over zijn vader. Maar hoe kies is het een kind over zijn ouders te citeren, nota bene uit vertrouwelijke rapportages die beschikbaar zijn gesteld door de ouders? Daarmee is terecht terughoudend omgesprongen.

De klacht over eenzijdigheid snijdt wel hout. De lezer wordt aan de hand van de vader door de reconstructie van bijna tweeduizend woorden geleid. De reactie van de moeder, via haar zus, is opgenomen in een kader van 210 woorden onderop de pagina.

Een aparte reactie kwam de helderheid van het verhaal ten goede, vinden de auteurs. Het verhaal van vader wordt immers ondersteund door de uitspraak van de rechter, hij is het slachtoffer geworden van falende deskundigen. Dat is waar, maar zo is het stuk niet gepresenteerd. De lezer denkt immers dat hij aan een stuk begint over experts die

fouten hebben gemaakt bij de scheiding, in plaats van 'het verhaal van de vader'. Een andere inleiding had een hoop misverstanden kunnen voorkomen.

Daar komt bij dat de journalisten - anders dan met de vader - niet in levenden lijve met de moeder hebben gesproken. Daags voor publicatie benaderden zij de advocaat van de moeder voor een reactie. De zus belde terug, omdat de moeder onbereikbaar zou zijn en werd telefonisch geïnterviewd. De zus stelde een ontmoeting voor, maar dat achtten de auteurs niet nodig, tenzij de moeder nieuwe feiten kon aandragen. Die waren er niet. Bovendien kenden de auteurs haar betoog 'in grote lijnen' al uit Het Parool.

Dat wekt dat de indruk van overcompensatie: wij laten zien dat het anders ligt. Net als de experts moeten journalisten voorkomen dat zij zich laten meeslepen door een partij in een vechtscheiding. In elk geval moeten zij de schijn van partijdigheid zien te vermijden. Dat laatste is niet helemaal gelukt.

Krant uit onterechte kritiek: waar/niet waar

De **Ombudsvrouw** 17 mei 2014

Er staan vandaag geen zwarte strepen door waar/niet waar, de openingsrubriek van Sir Edmund. Elke week wordt hier een bewering uit de actualiteit aan wetenschappers voorgelegd. Tot nog toe werd daaraan een nogal boude conclusie verbonden. Maar wanneer is iets nou honderd procent waar of onwaar?

Vorige week - toen de erbarmelijke schrijfvaardigheid van eerstejaarsstudenten onder de loep werd genomen - ging het mis. Twee promovendi uit Groningen concludeerden dat hbo'ers gemiddeld 81 fouten per A4'tje maken, en universitair studenten 42. Eerder was hierover een stuk op de wetenschapspagina verschenen. De auteur van waar/niet waar stelde echter vast dat het onderzoek niet representatief is voor alle eerstejaarsstudenten in Nederland. 'De onderzoekers hebben de teksten van slechts 20 hbo-studenten en 10 universiteitsstudenten op fouten nagespeurd. Van maar twee opleidingen. Dat zegt niet zoveel.' Waar was doorgehaald. Niet waar dus.

De onderzoekers zijn bijzonder ontstemd over deze kwalificatie. Die impliceert dat ze 'gefraudeerd zouden hebben', mailen ze de hoofdredacteur (en cc aan de **ombudsvrouw**). De beschuldigingen zijn volgens hen ongefundeerd, noch is hen een weerwoord gegund.

Voordat ik hierop inga, eerst een beknopte voorgeschiedenis.

De promovendi vormen een echtpaar en hun dochter is journaliste bij de Volkskrant. Zij brengt het persbericht van de universiteit over het onderzoek van haar ouders (daar is ze volstrekt open over) onder de aandacht van de wetenschapsredactie. Op zich is daar niets mis mee, mits zij zich er verder niet mee bemoeit (dat doet ze ook niet) en de redactie het onderwerp op zijn eigen merites beoordeelt (dat lijkt het geval te zijn).

Juist vanwege de reikwijdte van de conclusies wekt het persbericht interesse. Dat de steekproef alleen onder Groningse eerstejaarsstudenten van twee studierichtingen is uitgevoerd, staat er niet in. Deze nuancering ontbreekt ook in de krant. Om te voorkomen dat gehypet wetenschapsnieuws kritiekloos de krant haalt, werkt de redactie normaliter volgens een protocol waarbij minimaal een onafhankelijke deskundige wordt geraadpleegd. Het commentaar van derden moet vervolgens ook in het bericht worden verwerkt.

Dat is hier niet gebeurd. De stagiaire die het bericht op de wetenschapspagina had geschreven, kreeg een aanvaring met de promovendi, die het verhaal grotendeels wilden herschrijven. De chef wetenschap was die dag afwezig en kon het proces niet begeleiden. Hij begrijpt dat de stagiaire zich 'geïntimideerd voelde', maar baalt vreselijk dat het protocol niet naar behoren is uitgevoerd. Dan had het onderzoek de krant vermoedelijk niet eens gehaald.

Als de chef op Twitter de opmerking 'De #Volkskrant tikt kritiekloos stukje over het taalfoutenonderzoek' ziet, ziet hij een herkansing in de rubriek waar/niet waar. Een freelancer die deze rubriek vaker verzorgt, spreekt vier hoogleraren en voert er twee in zijn stuk op. Hun kritiek is niet mals. 'Het is vreemd dat dit als promotie door kan gaan', zegt er een.

Inhoudelijk kan ik niet beoordelen of de kritiek deugt, wel of die ergens op is gestoeld.

Op Twitter en de blog van een van de promovendi roeren zich diverse critici. Ook de promotor van de onderzoekers bevestigt dat er onder taalbeheersers afkeuring klinkt. Hoewel hij de bezwaren tegen de beperkte omvang van de steekproef niet deelt, vindt hij de 'generalisering naar alle eerstejaarsstudenten te ver gaan'. Dat is ook het belangrijkste bezwaar van de auteur.

Wederhoor hoeft niet standaard te worden toegepast in deze opiniërende rubriek, die het karakter van een nabeschouwing heeft. De bewering is gedaan, nu mogen anderen er iets over zeggen. In dit geval was wederhoor toch wenselijk geweest omdat de kritiek van de hoogleraren vrij fors is.

Het zat de chef wetenschap ook niet lekker toen hij het stuk enkele uren voordat het naar de drukker zou gaan onder ogen kreeg. Hij besloot het artikel aan de onderzoekers voor te leggen, maar toen hij een van hen aan de lijn kreeg, stond die op het punt de promotieplechtigheid in te gaan. Tot een duidelijk gesprek kwam het niet meer.

Mijn grootste bezwaar betreft de vorm van de rubriek. Die kent geen nuancerende tussenvorm, maar louter de optie waar of onwaar. De auteur kan vrijwel nooit hardmaken dat een bewering volstrekte onzin is - zeker ook niet bij dit onderzoek.

Na twaalf afleveringen is de redactie ook tot die conclusie gekomen. Nu mag u zelf oordelen.

Wie heeft het recht vergeten te worden?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 10 mei 2014

Een vastgoedhandelaar vraagt de BBC een zes maanden oud stuk over een rechtszaak tegen hem van de site te halen, omdat hij naar eigen zeggen onjuist is beschuldigd. Klanten stuiten op dat verhaal als ze hem googelen. Weegt hier het particuliere belang zwaarder dan het publieke?

'Nee', klinkt het eensgezind op de conferentie van Organization of News Ombudsmen (ONO) in Hamburg eerder deze week. Een andere casus die de BBC-chef redactionele ethiek aanhaalt, betreft een Iraniër die twee interviews gaf, maar nu zijn naam en foto verwijderd wil zien. Binnenkort zal hij zijn geboorteland bezoeken, maar de Iraanse wet verbiedt interviews met buitenlandse media. Hij vreest dat hij vanwege de artikelen op de site gevaar loopt. Dit verzoek moet wel gehonoreerd worden, menen de internationale ombudslieden wederom gelijkgestemd.

Nu vrijwel alle serieuze media een online-archief hebben, nemen de verzoeken om stukken, foto's of alleen namen te verwijderen wereldwijd toe. Vaak hebben mensen niet zozeer bezwaar tegen archivering, maar wel tegen het feit dat het artikel tot het einde der tijden zichtbaar blijft via zoekmachines als Google.

Over het algemeen gaan nieuwsorganisaties terughoudend om met verwijderverzoeken. Schrappen in het online-archief lijkt gemakkelijk, maar is in wezen hetzelfde als met een zwarte viltstift door een papieren krantenarchief gaan. De integriteit van een nieuwsarchief - een belangrijke bron voor educatie en onderzoek - is een groot goed. Ook rechters laten het publieke belang veelal zwaarder wegen dan de nadelige gevolgen die iemand kan ondervinden van een oud artikel dat continu zichtbaar blijft. Het Europees Hof voor de Rechten van de Mens stelde in 2009 dat het 'behoud en beschikbaar stellen van openbare archieven met nieuws' een waardevolle taak is van de pers, naast de 'waakhondfunctie'.

Maar wat doe je met schrijvende gevallen? Neem een heroïneverslaafde die meewerkte aan een reportage, maar jaren later - afgekickt en wel - tijdens het solliciteren door het artikel wordt achtervolgd. Redacties worstelen ermee hoe ruimhartig ze moeten omspringen met smeebeden om vergeten te worden. De Volkskrant behoort - terecht - tot het strikte kamp. De krant verwijderd geen informatie uit het interne elektronische archief (voor journalisten). In het online-archief dat (deels betaald) voor iedereen toegankelijk is en ook door zoekmachines wordt geïndexeerd, doet de redactie 'in principe' geen aanpassingen. Tenzij iemand kan aantonen dat hij 'onredelijk veel last ondervindt van zijn naamsvermelding' en 'niet kon overzien dat het artikel makkelijk via internet vindbaar zou kunnen zijn'.

In de archiefkwesties die ik onder ogen heb gehad, heeft de redactie secuur gehandeld. Mensen die ten tijde van de publicatie een publieke figuur waren of een publieke functie bekleedden, zijn uitgesloten. Dat geldt ook voor verzoekers die hun cv willen schoonpoetsen of het 'vervelend' vinden dat zakenrelaties hun seksuele voorkeur kennen.

Vragen die minderjarigen betreffen, worden doorgaans genereuzer behandeld. Zo zijn de namen van twee vermiste meisjes verwijderd nadat ze ongedeerd waren opgedoken. Ook ging de hoofdredactie akkoord met het schrappen van een link naar een blog. Daarin werd het adres van een vrouw vermeld, die inmiddels in de seksindustrie werkt. Zij

vreesde voor haar veiligheid. Na goedkeuring vervangt een redacteur in de meeste gevallen een naam door een initiaal, meldt hij de wijziging onder het stuk in het archief en vraagt hij Google de naam uit het cachegeheugen te verwijderen.

Anders dan bij de Angelsaksische pers, waar het storm loopt met schrapverzoeken, krijgt de Volkskrant er 'slechts' enkele per maand. Toch zou de redactie transparanter kunnen zijn over het wijzigingsbeleid door dit op de site te plaatsen. Verder is het wel zo eerlijk geïnterviewden die geen media-ervaring hebben in te lichten dat een verhaal niet in de papierbak verdwijnt, maar altijd online vindbaar blijft. Hoe zorgvuldiger journalisten handelen, hoe minder archiefkwesaties zich voordoen, zo leert de ervaring in het buitenland.

Daar waar mogelijk zou de redactie de uitzonderingscriteria moeten objectiveren. De lezersredacteur van The Guardian vertelt op de ONO-conferentie dat hij een artsenverklaring vraagt als mensen beweren psychische schade te ondervinden van een online-artikel. Een nuttig advies.

Hoe zorgvuldig gaat de krant met kinderen om?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 3 mei 2014

'De koningin draagt een ravissante blauwe jurk', noteerde de verslaggeefster maandag in haar verslag van Koningsdag. Stelt u zich eens voor dat ze het volgende over de prinsesjes had toegevoegd: 'Ze zijn alle drie nogal propperig, Amalia duidelijk aan de dikkige kant, dus een setje van een wijduitlopend jurkje met een vestje kleedt dan niet echt af. En dan die kleur! Bleekbeige voor drie redelijk kleurloze kindjes.'

Een eindredacteur had deze drietrapsbelediging ongetwijfeld geschrapt. 'Onnodig grievende bewoordingen', zijn volgens het Stijlboek van de Volkskrant uit den boze. Toch stond bovengenoemde passage dinsdag in de krant. Weliswaar niet in een reportage, maar in de Brief van de dag naast een foto van de prinsessen in de gewraakte jurkjes.

Lezers reageerden verbolgen op de onvriendelijke kwalificaties van de briefschrijfster. 'Heeft zij enig idee hoe kwetsend en ondermijnd zo'n opmerking kan zijn voor een 10-jarig meisje?'

Ik vond de brief ook niet zo stoer. Het Koninklijk Huis moet tegen een stootje kunnen, maar hier gaat het om kinderen. Ook prinsesjes hebben klasgenootjes, kunnen gepest en gekwetst worden. Wel was ik verbaasd dat de verontwaardiging louter was gericht op de briefschrijfster en niet op de Volkskrant. Een redacteur heeft de brief immers uit tientallen andere stukjes geselecteerd - nota bene op de dag dat de krant volstond met artikelen over pesten op school.

Hoe zorgvuldig gaat de krant eigenlijk om met kinderen?

De redacteur - overigens niet de vaste brievenredacteur - vatte de brief op als 'een oproep aan koningin Máxima haar dochters flatteuzer te kleden'. Vooraf kreeg hij tegengas van zijn collega's, maar hij vindt 'aan de dikkige kant' een constatering, geen belediging. Bovendien mag de rubriek 'best schuren'.

Zeker, alleen niet ten koste van kinderen. De redactie behoudt zich het recht voor ingezonden stukken aan te passen. Zonder deze kwalificaties was de strekking ook overeind gebleven.

De redactie heeft mijns inziens een bijzondere verantwoordelijkheid ten aanzien van minderjarigen. Zij kunnen de eventuele gevolgen van wat zij zeggen niet overzien en minder goed voor zichzelf opkomen. Prinsesjes die onder ministeriële verantwoordelijkheid vallen, kunnen dat al helemaal niet.

Nu is dit een uitzonderlijke kwestie. Vaker vliegen media uit de bocht als ze kinderen sprekend en herkenbaar opvoeren. Een van de grofste voorbeelden betreft het jongetje dat als enige een vliegramp overleefde en door De Telegraaf in het ziekenhuis werd gebeld. Het 'interview' met de 9-jarige, die net zijn ouders en broer had verloren, verscheen op de voorpagina.

Meestal zijn situaties waarin kinderen (tegen zichzelf) in bescherming moeten worden genomen subtieler. Een lezer stoorde zich aan een kop in de rubriek Dit ben ik, waarin een kind in zijn slaapkamer wordt gefotografeerd en geïnterviewd. 'Ik heb autisme en adhd, dat is niet leuk', stond bij het portret van een 9-jarige jongen. Waarom had de redactie hem 'gelabeld' en geen positief citaat gekozen?

De eindredacteur zoekt altijd iets bijzonders. 'Veel kinderen zeggen dat ze willen vliegen. Dat zet ik dus niet zo snel in de kop. Dit jongetje kon goed over zijn stoornissen vertellen.' Een andere twijfelachtige kop luidde 'Ik kijk graag naar pissebedden', bij een 11-jarig meisje. De eindredactie vroeg zich vooraf nog wel af of dit pestkoppen zou aanmoedigen, maar besloot dat het meisje 'stevig genoeg' leek.

Dat bleek goed gegokt. Ze is niet gepest, zegt haar moeder. 'Maar er is wel sprake van journalistieke creativiteit, want het klopt niet.' De ouders hebben het interview vooraf niet ter inzage gekregen. Dat lijkt mij bij deze rubriek een voorwaarde.

Helaas zegt het Stijlboek van de Volkskrant niets over de omgang met kinderen. NRC Handelsblad doet dat wel: voor interviews is toestemming van een volwassene vereist, tenzij het kind niet herkenbaar en met een enkel citaat wordt opgevoerd. Zo'n soort lemma zou in het Stijlboek niet misstaan. Met de toevoeging dat een kind geen schade mag worden berokkend door bijvoorbeeld grievende taal. Bij twijfel kan even met de verzorger worden overlegd.

Dan blijkt misschien wel dat de kinderziel minder teer is dan die lijkt. Het jongetje met autisme en adhd had 'totaal geen probleem' met de kop, zegt zijn moeder. 'Hij heeft de krant op school laten zien.'

Wist de redactie van Martin Brils dealtjes?

Ombudsvrouw: Annieke Kranenberg 26 april 2014

Behoorlijk wat Volkskrantlezers werden erdoor overvallen toen ze zaterdag in Sir Edmund een verhaal over hun lievelingscolumnist lazen, vijf jaar na zijn dood. Bleek Martin Bril ineens een sjacheraar te zijn. 'Hij reed in de nieuwste Volvo in ruil voor het regelmatig noemen van dat merk in zijn stukjes', stond er. Zo ging het ook met kleding van Hans Ubbink, vliegen met de KLM of een mooie Eamesstoel.

Sommige lezers reageerden boos. Hoe kan de Volkskrant, 'die altijd de strijd aanbindt met graaiers en zakkenvullers', dit toestaan? Anderen noemden zichzelf naïef. 'Nooit geweten dat de Volkskrant op deze manier aan product placement doet.'

Ook in andere publicaties en tv-uitzendingen kan de indruk zijn gewekt dat iedereen in het 'wereldje' - schrijvers, uitgevers, journalisten - op de hoogte was van Brils handeltje en dat toedekte. Dat beeld klopt niet.

Eerst de feiten. De aantijgingen in Sir Edmund zijn grotendeels gebaseerd op het onlangs verschenen boek De schelmenjaren van Martin Bril. Daarin wordt onder andere de deal met Volvo - Bril was fervent Volvoliefhebber - beschreven. De toenmalige pr-manager van de autofabriek schreef donderdag op *Opinie & Debat* dat het boek onwaarheden bevat. Ja, Bril was hun ambassadeur, maar ze hadden niet afgesproken dat hij het merk in de krant zou noemen. Veel te doorzichtig.

Hoe het ook zij, Bril schreef regelmatig over Volvo. 29 keer volgens het archief. Meestal waren dat terloopse observaties (een man staat zijn groene Volvo te poetsen). Een aantal keer betrof het een liefdesbetuiging aan zijn tweedehands Volvo. Een keer, op 3 november 2007, bejubelde hij op dusdanige wijze zijn nieuwe Volvo dat het als reclame kan worden opgevat: 'Hij ruikt als een kind dat net onder de douche is geweest. En hij rijdt als een zonnetje.'

Geen haan die ernaar kraaide. Niemand wist precies hoe Bril zijn roem te gelde maakte, zo leert een rondgang langs redacteuren. Sommigen kenden zijn gewiekste handelsgeest, maar niemand leek zich te realiseren dat hij zijn columns kon misbruiken. 'Ik wist dat hij een pakkendeal met Ubbink had voor zijn optredens met Chabot en Giphart', zegt er een. In de stukjes zag hij niets alarmerends. 'Dan had ik er wat van gezegd.'

De toenmalige hoofdredacteur hoorde over Brils Volvo-deal toen diens column 'Rotonde' werd verfilmd voor een Volkskrant-commercial. Bril zoefde in het nieuwste type over de rotonde. Later zou hij die zelf krijgen. 'Ben je gek geworden', reageerde de hoofdredacteur, maar Bril deed alsof het iets triviaals betrof. Hij was gewoon een levende reclame, anders zou die auto maar in de etalage staan. Trouwens, de krant betaalde hem te weinig om zelf een nieuwe wagen te kunnen kopen.

Typisch Bril, dacht de hoofdredacteur, die het niet met de redactie besprak. Het kwam niet in hem op dat de columnist misschien ook zijn journalistieke integriteit zou verpatsen.

Het is de vraag of de redactie dit had kunnen bevroeden. Om maar even bij de auto te blijven: Bril schreef ook al over Volvo toen hij nog geen deal had. En ter vergelijking: Mercedes noemt hij ook 29 keer, BMW zelfs 36 keer.

De vermeende sluikreclame voor KLM - tussen de chemobehandelingen door mocht hij

gratis naar Toulouse vliegen - was heel tersluiks. Hij noemde de luchtvaartmaatschappij dertien keer, maar meestal om een stewardess of kleur blauw te beschrijven. De lofzang op zijn Eamesstoel ('Mijn hoogtepunt van 2005') was wel erg vet. Met de wetenschap van nu, volgens een vriendin had hij die geritseld.

Met terugwerkende kracht wordt alles verdacht. De column over blauwe, suède loafers, Nibb-It chips, 'het beste restaurant van Noord-Brabant'. Hoe omvangrijk zijn ruilhandel was, wordt mogelijk nooit duidelijk.

Dan rest nog een prangende vraag: zijn er meer Volkskrantcolumnisten die aan sluikreclame verdienen? Absoluut niet, zegt de huidige hoofdredacteur. Als hij zoiets zou vermoeden, zou hij er meteen werk van maken.

Ik heb geen aanwijzing dat het anders zou zijn, ook al is product placement heel gangbaar bij andersoortige media. Hoewel zulke praktijken toen ook werden veroordeeld, is de tijdgeest veranderd. De bankencrisis moest nog beginnen, corruptie en bestuurlijke integriteit waren nog niet zulke grote thema's als nu.

Bovendien lijkt dit soort gesjacher vooral bij deze ene columnist te passen. Misschien wordt het daarom alleen deze ene columnist vergeven. 'Hij was', zo schrijft een fan vergoelijkend, 'gewoon een schelm.'

Waarom plaatst de site onzinberichten?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 19 april 2014

Soms lijkt het nieuws te gek voor woorden. 'Schone-slaapstersyndroom: meisje 77 dagen onder zeil', berichtte de site van de Volkskrant vorige week. Een 18-jarig Belgisch meisje zou op 2 november 2013 in slaap zijn gevallen en pas op 17 januari dit jaar weer wakker zijn geworden. 'Dit verhaal, nota bene onder de noemer van wetenschap en gezondheid, is in deze vorm absolute onzin', mailde een lezer. Hij had andere bronnen geraadpleegd, waaruit bleek dat het meisje tussendoor wel degelijk wakker was geweest om te drinken, te eten en wat dies meer zij.

Regelmatig beklagen lezers zich over 'middelbareschoolwerkjes' op de site, die de 'Volkskrant onwaardig' zijn. Shownieuws over het kersverse liefje van Leonardo di Caprio bijvoorbeeld. Of een beeldbankfoto van een gebalde vuist bij een artikel over een vrouw die overleed door huiselijk geweld. 'Niet alleen onethisch', schrijft een lezer, 'maar het getuigt ook van debilisering van mij als lezer.'

Waarom, vragen lezers zich af, wordt er zo onnadenkend van alles op de site 'gekwakt'? Het antwoord op deze vraag bevat een ongemakkelijke waarheid. De onlineredactie van de Volkskrant heeft ze namelijk niet geplaatst. Dat heeft de redactie van het Algemeen Dagblad gedaan.

Dat zit zo. De Persgroep brengt vier kranten uit in Nederland: AD, de Volkskrant, Trouw en Het Parool. Drie jaar geleden werd besloten de onlineredacties van deze titels intensief te laten samenwerken om de concurrentie met de nieuwssites <http://nu.nl> en <http://nos.nl> te kunnen aangaan. Alleen als je veel bezoekers trekt, komen de adverteerders en kun je als gratis nieuwssite winstgevend zijn, was de gedachte. Intussen zijn veel maatregelen weer teruggedraaid. De identiteit van de Volkskrant werd te zeer aangetast. Berichten over seks staan garant voor veel clicks, maar ogen niet altijd even comfortabel op <http://volkskrant.nl>.

In rudimentaire vorm bestaat de samenwerking tussen de onlineredacties nog steeds. Via een automatiseringssysteem worden 'neutrale' artikelen - vaak bewerkte berichten van persbureaus, voorzien van koppen en foto's - gedeeld. Dagelijks leveren de Volkskrant en het AD - de grootste titels - er elk zo'n honderd, Het Parool zo'n twintig en Trouw weinig tot niets. Zo maakt de Volkskrant relatief veel stukken over politiek en buitenland en het AD over sport.

Het systeem kent een eigenaardigheid: de aanbieder bepaalt wat de andere sites krijgen. Er bestaat geen wachtportaal waar de ontvanger even kan kijken of het bericht al dan niet geschikt is. De aanbieder kan er wel voor kiezen andere kranten 'uit te vinken'. Nou weet de AD-redactie best wat de Volkskrant niet wil (geen foto's van verdachten met balkjes, geen Geer en Goor of semiwetenschappelijke nieuwtjes). Maar dat uitvinken is mensenwerk, dus gaat het soms mis.

De chef van de onlineredactie zit daarmee, zegt hij. Maar de keren dat het fout gaat, wegen volgens hem niet op tegen de voordelen. <http://Volkskrant.nl> trekt inmiddels drie à vier miljoen unieke bezoekers per maand. Dankzij het samenwerkingsverband is de site sneller en completer. 'Op de nieuwslijst wil je 's middags om half vier niet nog een berichtje van elf uur hebben.' Bovendien komt er dit jaar een nieuwe site en een nieuw systeem, waarbij 'papier' en online volledig zullen integreren. Het is de bedoeling dat de Volkskrantredactie dan zelf al het nieuws verzorgt.

Vanzelfsprekend denkt de lezer dat dit nu al het geval is. Die gaat er van uit dat het 'schone slaapster'-bericht door de Volkskrantredactie is goedgekeurd.

Dat moet straks anders, zegt de plaatsvervangend hoofdredacteur. 'Er mag geen kwaliteitsverschil zijn tussen de krant op papier en online. Betrouwbaarheid is het belangrijkste.' Hij is niet tegen samenwerking met andere titels, maar net als de onlinechef wil hij een systeem waarbij de Volkskrantredactie bepaalt wat er op de site komt.

Dat lijkt me noodzakelijk. Vertrouwen komt te voet en gaat te paard. Onzinberichten - hoe weinig ook - breken het kwaliteitsimago van de krant af. Dat neemt niet weg dat vlotte onlineberichtgeving ook zonder het AD op gespannen voet zal staan met betrouwbare verslaggeving. Dat kan een nieuwe site niet veranderen.

Volkskrantjournalisten staan voor een schier onmogelijke taak als zij het gat van het AD moeten opvullen én topkwaliteit moeten leveren. Dat vraagt om een duidelijke keuze voor betrouwbaarheid. Snelheid en hoge bezoekersaantallen verschuiven dan vanzelf naar het tweede plan.

'Famiedrama' is feitelijk gezinsdoding

Ombudsvrouw: Annieke Kranenberg 12 april 2014

'Assense weduwnaar doodt zijn drie kinderen en verhangt zich', zo bericht de Volkskrant op 20 maart 1996. De kop laat er geen enkel misverstand over bestaan wat zich in Assen heeft afgespeeld. Feitelijker kan haast niet, toch ligt er een eindeloos drama in deze woordencombinatie besloten. Tegenwoordig zou voor een minder expliciete kop zijn gekozen. 'Vier doden bij famiedrama Assen', bijvoorbeeld. Als ware het een onafwendbaar noodlot met enkel gelijkwaardige slachtoffers.

Afgelopen week stoorden lezers zich aan het 'vergoeljkende taalgebruik' in de berichtgeving over de dood van de bankier, zijn vrouw en dochter. 'Oud-topman ABN Amro omgekomen bij gezinsdrama Laren', kopte de krant zaterdag online. Op maandag dook op verschillende plekken het woord 'famiedrama' op. Waarom gebruikt de krant een eufemisme voor zoiets gruwelijks als 'meervoudige moord', vroegen lezers zich af.

De verslaggeefster zegt dat ze niet heeft stilgestaan bij het gebruik van 'famiedrama'. Zij baseerde zich op informatie van de politie, die in een persbericht 'sterke vermoedens van een famiedrama' zei te hebben - alsof het hier een apart delict betreft.

De populariteit van de term verbaast me. Ten eerste is die niet feitelijk. Er zijn zoveel famiedrama's - van testamentruzies tot ernstig kindermisbruik - die niet tot doden leiden. Daarentegen schuilt achter veel moord en doodslag een drama. Maar als een man zijn vrouw neersteekt, noemen we dat niet 'relationeel drama kost echtgenote het leven'. Wanneer een dronken bestuurder een kind doodrijdt, heet dat evenmin 'verkeersdrama'. Bovendien roept 'famiedrama' associaties op met theater en televisieseries.

Om de zoveel jaar laait de discussie over de term op. Meestal gaat die hand in hand met de roep om terughoudende berichtgeving. In 1997 pleitte een psycholoog voor een mediastilte na vijf 'kindermoorden' ('famiedrama' kwam nog maar sporadisch voor). Er zou sprake zijn van 'imitatiegedrag'. De toenmalige minister van Justitie verordonneerde mondjesmaat informatie aan de media te verstrekken. Eenzelfde discussie herhaalde zich in 2007 en 2009. Daarbij werd ook het begrip 'famiedrama' - dat inmiddels in zwang was geraakt - betrokken. Het zou depressieve ouders het laatste zetje kunnen geven omdat 'drama' erkenning voor hun problemen zou betekenen.

Ook nu refereren lezers aan de kwalijke gevolgen van de term. 'Ik denk dat het in de finale afweging van daders uit kan maken wanneer hij of zij beseft dat je na de dood 'weggezet' wordt als laffe kindermoordenaar of als slachtoffer van een famiedrama', mailt een lezer.

Er bestaat evenwel geen wetenschappelijk bewijs voor imitatiegedrag bij gezinsdoding, zeggen twee deskundigen van het Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en Psychologie (NIFP) desgevraagd. Wel is een verband vastgesteld tussen gedetailleerde berichtgeving over suicide en imitatiegedrag. Hetzelfde geldt voor school shootings in de VS. Bij famiedoding is die besmetting niet aangetoond, maar ook niet onderzocht. De deskundigen sluiten niet uit dat dit effect wel kan optreden als er sensationeel en emotioneel wordt bericht. Ze bepleiten terughoudendheid.

Dat lijkt mij gepast, maar het vereist een zekere zelfregulering. Een mediacode instellen, waarvoor eerder is gepleit, heeft geen zin. De kans dat sociale media en kranten die foto's van slachtoffers afdrukken zich hieraan committeren, lijkt klein. De Volkskrant heeft kortom een eigen verantwoordelijkheid.

Die begint wat mij betreft met het vervangen van het woord 'familiedrama' door 'gezinsdoding'. Dat is feitelijk en neutraal. 'Meervoudige moord' of 'gezinsmoord' is minder precies vanwege de strafrechtelijke lading. Moord impliceert dat met voorbedachten rade is gehandeld en er sprake was van een bepaalde mate van toerekeningsvatbaarheid. Als de dader zelfmoord heeft gepleegd, kan de rechter dat niet meer vaststellen.

Inhoudelijk zal de redactie telkens zorgvuldig moeten afwegen welke informatie maatschappelijk relevant is en welke louter voorziet in sensatiezucht. Maandag bracht de krant interessante stukken over een nieuwe methode waarmee het NIFP motieven van gezinsdoders onderzoekt. Gelukkig bleef de straatreportage met anonieme burens - 'het was zo'n gewone man' - achterwege. Feitelijk en nuchter moet de toonzetting zijn. Dat let nauw. Zo was het woord 'verhangt' in de kop over Assen uit 1996 een detail te veel.

Juweliersvrouw zou de schutter zijn geweest

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 5 april 2014

Ze hoorde het die avond op straat, zegt de buurvrouw van juwelierszaak Goldies in Deurne, als ik haar krap een week na de overval spreek. 'Er werd gezegd dat zij had geschoten. Maar waar dat vandaan kwam? Geen idee.'

Ik heb haar gebeld om - tevergeefs - te achterhalen wat de oorsprong is van het verhaal dat de vrouw van de juwelier op 28 maart de twee overvallers zou hebben doodgeschoten. Binnen enkele uren na de schietpartij wisten verschillende onlinemediën dit al te melden op gezag van buurtbewoners. De politie wilde het bericht bevestigen noch ontkennen. Tot op de dag van vandaag heeft het Openbaar Ministerie niet naar buiten gebracht wie op wie heeft geschoten. Van de vrouw is alleen bekend dat zij vermoedelijk een wapen heeft afgevuurd, maar niet of zij de mannen heeft geraakt.

Ook de Volkskrant kopte op zaterdag 29 maart op pagina 2: 'Vrouw van juwelier Deurne zou twee overvallers hebben gedood.' Op zich had de redactie alert gereageerd, want het nieuws - opzienbarend vanwege het mogelijke element van eigenrichting - kwam laat binnen. Althans, laat voor de Volkskrantredactie. Op vrijdagavond moeten de laatste pagina's al om tien uur naar de drukker zodat de extra dikke zaterdagkrant op tijd kan worden bezorgd.

Om zeven uur berichtte persbureau ANP voor het eerst over de zaak: 'Twee doden bij overval juwelier Deurne.' Toen even later duidelijk werd dat de doden de overvallers waren en weer iets later, rond acht uur, de juweliersvrouw in beeld kwam, werd besloten het nieuws 'op te schalen' van een berichtje op pagina 6 naar een forser stuk met foto op pagina 2, aldus de chef van die avond. Een verslaggever had tot half tien om informatie te vergaren en het stuk te schrijven.

Hoe dichtert het nieuws tegen de deadline binnenkomt, hoe groter de kans dat er iets misgaat. Ook het bericht over Deurne was verre van vlekkeloos, zo viel verschillende lezers op. Hoewel er in de derde alinea staat dat die avond nog onduidelijk was 'wat zich precies had afgespeeld' en er slagen om de arm worden gehouden met het woordje 'zou', blijkt nergens in het artikel wie de bron is van de bewering in de kop. Even verderop staat: 'Volgens getuigen zag de vrouw op een videocircuit in hun nabijgelegen woonhuis dat gewapende overvallers de juwelierzaak waren binnengedrongen. Zij zou daarop spoorvlagen naar de zaak zijn gesnel.' Welke getuigen? Heeft de verslaggever die zelf gesproken?

Nee, vanwege de vroege deadline was er geen tijd naar Deurne af te reizen. In allerijl moest de verslaggever zich op andere media baseren, vertelt hij. Vooral op het ANP - 'dat beschouw ik als betrouwbaar' - en Omroep Brabant, dat vooraan liep. Het ANP berichtte evenwel terughoudend over de betrokkenheid van de vrouw. Omroep Brabant beriep zich op 'diverse buurtbewoners', maar stelde ook dat er andere verhalen rondgingen.

Die nuance ging volledig verloren op de sociale media. Even na acht uur had de juweliersvrouw op Twitter al verschillende steunbetuigingen ontvangen ('hulde', 'applaus'). Ook op andere onlinemediën werd verondersteld dat zij de schutter was.

Dit had zijn weerslag op de redactie. 'We hebben ons laten opjagen door internet', zegt de plaatsvervangend hoofdredacteur. 'We dachten: straks komt de bevestiging wel dat zij het heeft gedaan. We hadden het gerucht een gerucht moeten laten.'

Daar ben ik het mee eens. Het gerucht verdiende zeker een plek in de krant, maar had

als zodanig herkenbaar moeten zijn, met bronvermelding. De lezer moet erop kunnen vertrouwen dat het feitencomplex in de Volkskrant klopt. Juist op dit punt, zo mailt een lezer, moet de krant zich onderscheiden van het 'vele internet-onnieuws'. Ook als het schuttersverhaal waar zou blijken te zijn, doet dat niets af aan zijn ergernis over het gebrek aan een stevig fundament in de eerste berichtgeving.

De buurvrouw van Goldies heeft zich erover verbaasd hoe het nieuws voor haar ogen werd gemaakt. Ze zag hoe 'ramptoeristen' van buiten de wijk werden geïnterviewd en hoorde de pers informatie uitwisselen met de buurt, waardoor de herkomst van 'nieuws' nog diffuser werd.

Zelf sprak ze die avond met één journalist. Ze vertelde dat ze van 'andere buurtbewoners' had gehoord dat de juweliersvrouw na het zien van de camerabeelden naar de winkel was gereden (overigens was de vrouw volgens het OM al in de winkel). De volgende dag werd ze opgevoerd als iemand die uit eigen waarneming sprak. 'Dat klopt niet. Een volgende keer zeg ik niks.' Ook dat is geen wenselijke ontwikkeling.

Minder, minder, minder Wilders in de krant (?)

Ombudsvrouw -- Annieke Kranenberg 29 maart 2014

De **Ombudsvrouw** behandelt vragen, klachten en opmerkingen over de inhoud van redactionele pagina's en journalistieke aanpak. **ombudsvrouw@volkskrant.nl**, <http://volkskrant.nl/ombudsvrouw>

Ruim een etmaal nadat iedereen had kunnen zien hoe de PVV-leider zijn aanhang ophitste, stelde deze krant op de voorpagina de vraag: 'Heeft Wilders zijn hand overspeeld?' Daar waar het artikel stellig over een 'orkaan van verontwaardiging' sprak, leek dit in de kop te worden betwijfeld met het vraagteken. Of, zoals een Volkskrant-journalist opmerkte, Wilders 'verdrong' bijna in de uitroeptekens, maar 'wij wisten het niet'.

Intussen hadden media waarvan je het niet zou verwachten een ferm 'statement' gemaakt. 'Geert, ga je schamen', schreef de adjunct-hoofdredacteur van RTL 4 in een open brief. De Telegraaf refereerde aan 'het verleden'. NRC Handelsblad sprak over een sfeer van 'deportaties'.

Sommige Volkskrant-redacteuren en -lezers hadden gehoopt dat hun krant ook krachtiger stelling had genomen. Hoezo vraagteken? Natuurlijk heeft Wilders zijn hand overspeeld.

'In moreel opzicht wel', zegt de hoofdredacteur. Maar journalistiek gezien staat allerminst vast of hij zijn achterban van zich heeft vervreemd. In de maatvoering en hiërarchie van stukken schuilt een zekere stellingname. Maar in de berichtgeving wil de hoofdredactie geen meningen. Daar is immers een plek voor: het commentaar.

Daarin werd duidelijk gesteld dat Wilders een grens heeft overschreden. Rutte werd opgeroepen samenwerking met de PVV uit te sluiten. Ongebruikelijk was wel dat het commentaar daags ervoor online was gezet. Anders zou de krant te ver achter de troepen aanlopen. Verder dan dat wil de hoofdredacteur niet gaan. Hij houdt niet van actiejournalistiek: 'Lezers willen zelf nadenken.' Wat RTL 4 deed, grenst aan 'zelfbewieroking'.

Enig activisme is de Volkskrant evenwel niet vreemd. Na de moord op Fortuyn in 2002 riep de krant in een commentaar op de voorpagina op de verkiezingen uit te stellen. Een jaar later verzette de redactie zich op dezelfde plek tegen de oorlog in Irak. De commentaren hadden geen invloed, maar markeerden een historisch moment, boden de lezer houvast en herkenning.

Het is de vraag of Wilders' optreden op 19 maart ook zo'n moment was. Voor de journalisten die Wilders al een poos volgen, waren zijn uitlatingen geen grote verrassing. Zijn bewering dat hij alleen tegen de islam en niet tegen moslims strijdt, was altijd al wankel, net als het onderscheid tussen 'criminele' en andere Marokkanen. Eerder was stellingname misschien minder vanzelfsprekend, maar wel zo gedurfd geweest. Bijvoorbeeld toen hij toetrad tot de gedoog-coalitie van VVD en CDA en werkelijk macht kreeg. Of toen hij in 2009 op de Deense tv stelde dat 'tientallen miljoenen moslims' Europa moeten verlaten.

Mijns inziens was het nogal potsierlijk geweest wanneer de Volkskrant als spuit elf zijn verontwaardiging had geuit. Bovendien is het preken voor eigen parochie. Degenen die Wilders steunen, worden niet snel bereikt. De kans is groter dat zij nog harder zullen

roepen dat linkse 'Gutmenschen' hen demoniseren.

Wilders negeren, zoals veel lezers opperen, is geen alternatief. Politici noch journalisten willen terug naar de pre-Fortuynrevolte, toen problemen in de multiculturele samenleving onvoldoende werden benoemd. Soms schoten media door in hun streven vooral niet politiek correct te willen zijn. Wilders maakte daar schaamteloos gebruik van. Hij wist zich exclusief te maken door zelf zijn mediamomenten te kiezen en kritische journalisten te boycotten. Zo leek wat hij zei relevant.

Hoewel de krant zich hiervan bewust is, heeft die ook zichtbaar geworsteld. Zo plaatste de redactie in 2007 wel zijn beruchte pleidooi voor een Koranverbod (want nieuws), maar werd daarnaast een commentaar gezet met de vraag of Wilders 'toerekeningsvatbaar' was. Vorige week schatte de redactie zijn optreden in eerste instantie iets te karig in als 'belletje trek'.

Bij Wilders ligt het gevaar van overschatten (uit angst de boot te missen) of onderschatten (hij is maar een provocateur) altijd op de loer. Beide interpretaties kunnen de werkelijkheid miskennen. 'Gelukkig keek het buitenland dit keer mee', schreef Stephan Sanders in Vrij Nederland. Onbeschroomd trokken buitenlandse media de vergelijking met de beroemde Sportpalastrede van Goebbels. 'Het is juist vanwege de vertrouwdheid met het verschijnsel dat vreemde ogen het zien voor wat het is', aldus Sanders.

Het zou verfrissend zijn Wilders met vreemde ogen te bekijken. Klinisch, zonder triomfantelijk moralisme. Hem zien voor wat hij is en dat reflecteren in de kop. Zonder vraagteken.

Paus in onderbroek is geen functioneel naakt

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 22 maart 2014

In het sprookje De nieuwe kleren van de keizer figureert een hoogmoedige heerser die steeds duurder en bijzonderder kleren wenst. Als hij zich een gewaad laat aanmeten van een stof die alleen slimme mensen kunnen zien, durft niemand de keizer op zijn dwaasheid te wijzen. Pas als hij zich aan het volk toont, doorbreekt een jongetje het slaafse stilzwijgen: de keizer loopt in zijn blootje!

Aan dit sprookje moest de chef van Vonk denken toen er werd gebrainstormd over de illustratie bij een kritisch artikel over paus Franciscus. De auteur beweert dat de leider van de rooms-katholieke kerk helemaal niet zo progressief is als hij lijkt. De media wordt kuddedrag verweeten: die willen zijn aartsconservatieve aard niet zien. 'De nieuwe kleren van de paus' dus.

De Vonk-redactie gaf een illustrator opdracht een fotomontage te maken van het hoofd van de paus boven het lijf van een seniorenmodel. Niet poedelnaakt, maar in simpel wit ondergoed. Dat was grappiger, aldus Vonk.

Een flinke groep lezers vond de halfnaakte paus op de cover van Vonk allesbehalve humoristisch. Tientallen lezers uitten afgelopen week hun ongenoegen. Sommigen schreven zich beledigd te voelen omdat ze gelovig zijn. De meesten stelden juist niet religieus te zijn - 'ik ben zo a-kerks als de pest' - maar de illustratie niettemin 'respectloos', 'smakeloos' en 'de Volkskrant onwaardig' te vinden. Lezers betwijfelden of de redactie op eenzelfde 'ontluisterende' wijze koning Willem-Alexander of de profeet Mohammed zou durven afbeelden.

Zoveel beroering had de chef van Vonk niet verwacht. Hij heeft evenwel geen spijt van zijn keuze. Net als de artikelen in Vonk mogen ook de beelden prikkelen en ergeren. 'Mensen kunnen op zaterdag van alles met hun leven gaan doen, maar wij willen dat ze onze stukken lezen. Dan is veel geoorloofd om de aandacht te trekken.' Niet dat hij wil provoceren om het provoceren, zegt hij. Maar als het verhaal erom vraagt, zal ook met het beeld een 'statement' worden gemaakt. En ja, dat geldt ook voor de koning of de profeet.

Ook de hoofdredacteur, die van te voren was ingelicht, verdedigt de cover. De krant mag tegen de haren in strijken, dat past binnen de traditie van de Volkskrant. 'Wie de krant leest, moet ook iets kunnen verdragen dat hem niet zint.'

Natuurlijk mag de krant schuren en provoceren. De lezer - ook de gelovige lezer - is heus wel wat gewend. Al decennialang nemen Volkskrant-cartoonisten religies en hun leiders op de hak. Ook de geruchtmakende Mohammed-cartoons werden in deze krant afgedrukt, simpelweg omdat ze een belangrijk nieuwsitem vormden. De redactie werd daarop bedreigd.

Cartoons over de islam en Joden liggen altijd gevoelig, zegt een prominente Volkskrant-cartoonist. Hij kan zich niet herinneren dat zijn spotprenten over de paus, de rooms-katholieke kerk of god gedoe opleverden. De meeste lezers weten kennelijk heel goed dat een cartoonist zijn eigen mening verkondigt, net zoals een columnist dat doet.

Maar een cover is geen cartoon. De Vonk-redactie illustreert zoals een opinieblad dat zou doen, maar niet zoals elders in de krant bij zwaarwichtige onderwerpen gebruikelijk is. Dan is fotoshoppen uit den boze.

Net als in de artikelen - waar Vonk de strikte scheiding tussen mening en feit loslaat - verlegt het katern ook in beeld journalistieke grenzen. Zoals de foto van een naakte vrouw, verpakt als een vacuüm gezogen kipfilet, met de kop 'Mensenhandel loont' (over milde straffen voor mensenhandelaars). Of een portret van de Syrische leider met de tekst: 'We È Assad' (over het Syrische regime dat terrein wint in de wereldopinie). Dat waren geslaagde exercities: scherp, verontrustend, smaakvol.

De cover van de paus vind ik daarentegen niet slim gekozen. Wie niet meteen aan het sprookje denkt, ziet een oude man die met een trucje letterlijk en figuurlijk in zijn hemd is gezet. 'Gemakzuchtige onderbroekenlol', vindt een lezer. Die indruk wordt versterkt door de jolige kop 'Heilig boontje'.

Bovendien gaat het hier niet om de 'vrijheid van meningsuiting' van een cartoonist, maar om een fotomontage in opdracht van de redactie. Analooq aan het tonen van expliciete geweldsfoto's moet de redactie naar mijn idee zwaarwegende en overtuigende redenen hebben om te provoceren. In dit geval is de balans zoek. De inhoud van het stuk rechtvaardigt geen afbeelding die zoveel lezers beledigend vinden. Van functioneel naakt is geenszins sprake.

Een intiem verhaal, maar wel anoniem

Ombudsvrouw: Annieke Kranenberg 15 maart 2014

'Help, ik zit muurvast in een vechtscheiding!', luidde maandag een emotionele kop in de krant. In het artikel vertelt een vrouw, ook moeder, openhartig over haar echtscheiding. Dat zij alleen op basis van anonimiteit haar verhaal wil doen, is invoelbaar. De plek in de krant waar ze die gelegenheid kreeg, is op zijn zachtst gezegd opmerkelijk: op de openingspagina van *Opinie & Debat* (O&D). 'Naam en adres bij de redactie bekend', stond er onder haar betoog.

Heel tersluiks is daarmee afscheid genomen van een belangrijk adagium. Voor zover bekend mocht niet eerder een auteur anoniem zijn mening verkondigen op de opiniepagina's van de *Volkskrant* (afgezien van de brievenrubriek *Geachte redactie*).

Dat is niet voor niets. Het opvoeren van anonieme bronnen doet een groot beroep op het vertrouwen van de lezer. Daarom moeten ze volgens het *Stijlboek* van de *Volkskrant* zo veel mogelijk worden vermeden. Alleen als er zwaarwegende redenen zijn, zoals de waarschijnlijkheid van represailles, verlies van levensonderhoud of schending van de privacy, zijn ze toegestaan.

Bij opiniestukken mag die lat wat mij betreft nog hoger liggen. Anders dan op andere plekken in de krant zijn de beweringen van de opiniemaker niet geverifieerd door een journalist. Dan is het wel zo eerlijk dat hij met open vizier naar buiten treedt. Tenzij er een belangwekkende reden is dat niet te doen. Maar was die er in dit geval?

De chef van O&D vindt van wel. Hij wil niet alleen ministers en professoren op zijn pagina's, maar ook mensen 'van vlees en bloed'. Bovendien reageerde zij op een column waarin vechtscheidende ouders ervan langs kregen; O&D wil graag discussie. Voorts is er een eenvoudige afweging gemaakt, zegt de chef. 'Haar belang om onbekend te blijven woog zwaarder dan het niet brengen van een goed verhaal.'

Elders in de krant wordt dezelfde belangenafweging gemaakt. Steeds vaker duiken zinnestukjes op als 'niet zijn echte naam', of 'een gefingeerde naam'. Dat is niet zo vreemd, want de krant brengt nu vaker persoonlijke verhalen dan pakweg tien jaar geleden. Werd een individueel relaas vroeger nog regelmatig als 'te particulier' terzijde geschoven, tegenwoordig is de reflex andersom. De redactie wil het nieuws herkenbaar, dus persoonlijk maken.

Dit brengt de krant in een lastige spagaat. Bronnen willen hun intimiteiten delen, mits zij anoniem blijven. Ik geef ze geen ongelijk. Publicaties kunnen je op internet een leven lang achtervolgen. Eens per maand krijgt de redactie het verzoek een naam in het onlinearchief te anonimiseren. In schrijvende gevallen wordt dat gehonoreerd. Neem de man die als minderjarige meedeed aan een artikel over chronische vermoeidheid. Het stuk verschijnt nog altijd prominent in beeld als zijn naam wordt gegoogeld. Niet zo prettig tijdens het solliciteren.

Anonimiteit is mijns inziens gelegitimeerd als het verhaal relevant is en anders niet verteld kan worden. Zo bracht de krant deze week een indringend interview met 'Reinoud', een gefingeerde naam, die na het slikken van antidepressiva vaststelde dat zijn libido is verdwenen.

De redactie moet evenwel oppassen dat de grens niet allengs opschuift. Als in een reportage met de kop 'Internetdaten is ook onder jongeren sociaal geaccepteerd geraakt'

geen van die jongeren met zijn naam in de krant wil, is dat een beetje armoedig. Een verhaal wordt nog schraler als elke vorm van verantwoording achterwege blijft. Dan moet de lezer maar gissen waarom iemand geanonimiseerd is. Uit angst voor de baas? Zijn vrouw? Hoezo dan? De redactie kan niet transparant genoeg zijn.

De hoofdredacteur wil het gebruik van anonieme bronnen het liefst tot een minimum beperken, maar ziet dat dit ingewikkeld is. Verhalen als die van Reinoud wil hij niet missen. Het anonieme vechtscheidingsstuk vindt hij evenwel 'op het randje'.

Wat mij betreft viel dat over de rand. Het betrof hier immers geen politieke dissident die moet vrezen voor zijn leven. Het verhaal had door bemiddeling van de opinieredactie met een verslaggever ook ergens anders in de krant terecht gekund. Wellicht had het aan kracht gewonnen, omdat een journalist wederhoor pleegt. In de veilige cocon van onbekendheid hebben beschuldigingen - ze schrijft over 'echtscheidingsparasieten'- iets gemakzuchtigs.

De redactie heeft er alle belang bij de grens tussen verifieerbare opinies in de krant en anoniem geroepoeter op internetfora haarscherp te bewaken.

Hoe privacybestendig is het 'Beste Raadslid'?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 8 maart 2014

Het raadslid staat er niet zo best op de laatste tijd. Hij of zij kampt met weinig aanzien en in het slechtste geval sjoemelt hij er lustig op los. Niet zo gek dat er in de aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen van 19 maart een poging wordt gedaan het statuut van raadsleden op te poetsen. De wedstrijd het 'Beste Raadslid van Nederland' - georganiseerd door de Volkskrant, Pauw & Witteman en campagnebureau BKB - wil hun goede werk onder de aandacht brengen.

Sinds 15 februari roept deze krant zijn lezers op raadsleden online verkiesbaar te stellen en mee te stemmen. Tot nog toe brachten ruim 19 duizend mensen hun stem uit op 325 lokale volksvertegenwoordigers. Een groep is evenwel buitengesloten van deelname: zij die niet zijn ingeschreven bij Facebook.

De organisatoren hebben er om verschillende redenen voor gekozen de verkiezing via Facebook te laten verlopen. Voor de hoofdredactie van de Volkskrant was doorslaggevend dat de identiteit van deelnemers betrouwbaar, efficiënt en goedkoop gecontroleerd kan worden via een Facebookaccount. Met afgrijzen wordt teruggedacht aan de verkiezing 'Nederlander van het jaar' in 2005, toen de Volkskrant Rachel Hazes als winnaar moest uitroepen. Deze verkiezing - u kon met een mailtje stemmen - werd gekaapt door de reaguurders van Geen Stijl. Met een Facebookaccount is meervoudig stemmen onmogelijk en kan manipulatie worden ingeperkt.

Partner BKB legt het accent net even anders. De toegankelijkheid en de virale werking van Facebook vindt het campagnebureau minstens zo belangrijk. U kunt uw stem meteen met uw Facebookvrienden delen.

Dat is precies wat sommige lezers tegen de borst stuit. Ze willen graag meedoen, maar niet ten koste van hun privacy. Bij de naam Facebook gaan alle alarmbellen af. Niet voor niets. In de Volkskrant hebben ze herhaaldelijk kunnen lezen hoe Facebook zijn informatie te gelde maakt.

Een raadslid schrijft dat hij hierom 'tientallen stemmen' is misgelopen. Hij vindt het 'twijfelachtig dat een gerenommeerde krant zoiets organiseert via een omstreden medium als Facebook'. Door de Facebook-lozen uit te sluiten, is de verkiezing hoe dan ook beïnvloed. Misschien behoren ze tot de laatsten der Mohikanen, maar juist de Volkskrant zou zo'n kritische minderheid moeten koesteren.

Dan nu de hamvraag: heeft Facebook toegang tot het stemgedrag? De app-ontwikkelaar weerspreekt dat. Alle informatie, inclusief Facebookprofielen en -vrienden, blijft binnen de muren van de app, tenzij een deelnemer die bewust deelt. De data worden alleen gebruikt om de integriteit van de verkiezingen te waarborgen, zegt hij.

Deelnemers moeten het zonder die uitleg stellen. Wie zoekt bij 'privacybeleid', vindt alleen het zinnetje: 'De Beste Raadslid Verkiezing gaat zorgvuldig om met uw gegevens.' Bovendien worden stemmers op de Facebookpagina die is gelieerd aan de wedstrijd op het verkeerde been gezet. Het stemmen, zo staat er, gebeurt 'anoniem'. Dat klopt niet. Uw stem wordt weliswaar niet publiek gemaakt, de app-ontwikkelaar kan die wel zien.

Dat bleek afgelopen week ook toen de lijsttrekker van Trots op Amsterdam binnen zeer korte tijd verdacht veel stemmen kreeg. De app-ontwikkelaar ging aan de 'achterkant'

kijken en kon de organisatoren precies vertellen dat er vanaf drie ip-adressen met honderden gehackte Facebookaccounts was gestemd. De wedstrijd blijkt kwetsbaar voor manipulatie.

Het probleem van mogelijke privacyschending lijkt eerder bij de app-ontwikkelaar te liggen. Wat zou dit onlinemarketingbureau met uw informatie kunnen doen? Verkopen? Politieke partijen zouden maar wat graag uw stemgedrag kennen. In de VS is microtargeting, met behulp van data zo gericht mogelijk campagne voeren, een groot succes.

De app-ontwikkelaar zegt niet in data te handelen. De gegevens zijn volgens hem in principe van de klant, maar na de wedstrijd zal hij die vernietigen. U zult hem op zijn woord moeten geloven, want er is niets vastgelegd.

Vooralsnog heb ik geen reden aan zijn antwoord te twifelen. Zorgelijk is wel dat geen van de opdrachtgevers op vernietiging heeft aangedrongen en dat een van hen, BKB, politieke organisaties als klant heeft. Van de hoofdredactie van de Volkskrant mag een groter privacybewustzijn worden verlangd voordat die lezers naar het schimmige domein van potentiële datahandelaren drijft. Dat is niet van deze tijd.

Wat nu? Sir Edmund doormidden scheuren?

Ombudsvrouw Annieke Kranenberg 1 maart 2014

'De compositie van een mooie zaterdag begint met de krant. Wie leest welke katernen, doen we dat in bed of aan de keukentafel?', schreef Martin Bril vijf jaar geleden in zijn Volkskrant-column. Velen van u zullen zich daarin herkennen. Deze week mailde u royaal over uw krantenritueel op zaterdag. Dat laat zich het beste omschrijven als kwartetten met katernen: 'Mag ik Reizen van jou, dan krijg jij Boeken.' Meestal gaat dat volgens een vast stramien: hij begint bijvoorbeeld altijd met Wetenschap, zij met Boeken en de puzzels.

Afgelopen zaterdag werd dat serene ritueel aan menig ontbijttafel verstoord. Lag daar ineens het nieuwe blad Sir Edmund, inplaats van de vier vertrouwde katernen Wetenschap, Boeken, Reizen en Media. Die thema's komen weliswaar terug in 'het nieuwe tijdschrift voor het hoofd', maar zonder de indeling van weleer en bovendien - hoe wreed - aan elkaar geniet. Wat nu? Uren op elkaar wachten? Sir Edmund doormidden scheuren? 'Ons huwelijk wordt onnodig onder druk gezet', mailde een lezer. 'Weg participatiekrant.'

Dat de hoofdredacteur het 'afpakken' van de katernen zonder duidelijke waarschuwing vooraf als een 'blijde dag' introduceerde, viel bij sommigen verkeerd. Net als de uitleg: 'Een echt blad leest prettiger, heeft een beter ritme en ligt fijner op tafel dan het viertal krantenkaternen van V Weekeinde.' Dat bepaalt u zelf wel (naast een tiental enthousiaste mails zijn er ook klachten over de 'vergezochte' naam, het smoezelige papier, de onduidelijke navigatie en leesbaarheid van de rtv-pagina's). Bovendien menen verschillende lezers dat Sir Edmund een verkapte bezuinigingsoperatie is.

De plaatsvervangend hoofdredacteur bestrijdt dat. De vier katernen op Berlinerformaat telden 40 pagina's; Sir Edmund op half-Berliner 80. De facto krijgt de lezer volgens hem meer wetenschap en boeken, omdat het nieuwe blad minder media biedt en reizen deels naar het Volkskrant Magazine is verhuisd.

Eigenlijk had de hoofdredactie al eerder zo'n blad willen maken, maar lange tijd was dat onmogelijk vanwege de beperking van de drukpersen en - belangrijker - de advertenties. De ironie wil dat de meeste katernen ooit zijn ontstaan om het toenemende advertentieaanbod, vooral voor personeelswerving, te kunnen bergen. De krant op zaterdag werd zo dik - een 'leeslast', zo klaagden abonnees - dat de redactie tien jaar geleden besloot alle bestaande bijlagen af te schaffen en vier nieuwe te introduceren. Al gauw (maart 2008) telde de zaterdagkrant opnieuw 'acht katernen en een magazine', aldus een wervende tekst op de voorpagina. Om een jaar later weer te krimpen vanwege de economische malaise.

Als een harmonica bewoog de zaterdagkrant mee met de adverteerders. Een kleine greep uit de katernen die kwamen en gingen: Reflex, Gezond, Hart en Ziel, De Verleiding. De rek is er nu uit. Het aantal personeelsadvertenties is constant, op een veel lager niveau dan vroeger. De commerciële noodzaak voor een variatie aan bijlagen is er niet meer.

Intussen is er wel sprake van een nieuwe realiteit: veel lezers zijn losse katernen gaan waarderen en met de krant gaan associëren. Een 'unique selling point' voor de krant, schrijft een lezer.

De chef van Sir Edmund stelt daar tegenover dat katernen soms ongeopend in de papierbak belanden. Een tijdschrift gaat langer mee, kan u verrassen. Bovendien zijn er nog altijd vier bijlagen om te delen, benadrukt hij. Het gemiddelde aantal lezers per

Volkskrant is 3,2. Dat zou dus prima moeten lukken. Ochtendrituelen trekken zich evenwel niets aan van cijfermatige logica.

'We zijn iets te gemakkelijk over het bezwaar van de ondeelbaarheid heen gestapt', erkent de plaatsvervangend hoofdredacteur. 'Dat hadden we beter kunnen communiceren.' Verder staat de hoofdredactie ronduit achter het blad, dat 'op enkele punten verbetering behoeft' (de letters op de rtv-pagina's worden zo snel mogelijk aangepast).

Hoe moet het nu verder met uw zaterdag? Hoewel lezers wijzigingen akelig vinden, leert de ervaring dat ze ook erg snel wennen. Uiteindelijk draait het om de inhoud van Sir Edmund. Het blad wil terecht toegankelijk zijn, maar dat mag volgens de lezers niet ten koste gaan van hardcore wetenschap en literatuur. Over een poos zal blijken of Sir Edmund zich qua toon en verdieping weet te onderscheiden. Misschien ontwikkelt u in de tussentijd een nieuw krantenritueel.

Berichten over doden in Syrië steeds korter

Ombudsvrouw Margreet Vermeulen 25 januari 2014

Mijn allereerste avonddienst bij een persdienst, als redacteur buitenland, is mij altijd bijgebleven. Op de telex (die bestond toen nog) las ik dat het Israëliëse leger met bulldozers een tiental Palestijnse huizen met de grond gelijk maakte.

Ik belde meteen de correspondent die daar volgens mij een verhaal over moest maken. 'Nee joh', zei hij lichtelijk geamuseerd. 'Dat is hier dagelijkse kost.' En hij hing op.

Ik dacht eraan terug toen ik onlangs een klacht kreeg van een lezer dat de aandacht van de Volkskrant voor de slachtoffers in Syrië verslapt. Het Syrische conflict kost elke dag ruim honderd mensen het leven. Daar ziet u niet veel van terug in de krant. Soms een onooglijk berichtje op pagina 14 of 16: 'Zevenhonderd doden in strijd van rebellen'. 'Meer dan 500 doden door 'barrel bombs' in Aleppo. Drie of vier zinnen, hooguit.

Het contrast met 2011 is groot. Toen werd de toedracht van bloedbaden, gevechten en aanslagen in Syrië breed uitgemeten, vaak op de voorpagina. Een lezer vindt het maar 'cru' dat de aandacht van de krant voor de slachtoffers in Syrië verflauwt.

Het is hardvochtig, erkent de chef van de buitenlandredactie. 'De eerste autobom is nog nieuws, de tweede en derde ook. Maar de tiende? Dan is het nieuws er wel vanaf. Niet alleen voor de media, maar ook voor het publiek. Dat raakt verzadigd. Ik heb juist het idee dat de meeste mensen het nu wel weten. Tenminste, dat is wat ik om mij heen hoor en zie. En we willen het de lezer niet door de strot duwen.'

In plaats van iedere keer melding te maken van een nieuwe autobom geeft de krant de voorkeur aan reportages uit het strijdgebied om de lezer een kijkje te geven in het leven van de gewone Syrische burgers. Maar de verslaggever die de Arabische opstanden op de voet volgt, mag van de redactie niet meer naar het rebellegebied in Syrië. 'Ik laat hem nu echt niet meer gaan', zegt de chef buitenland. 'Het risico om ontvoerd te worden is te groot.'

Volgens de actiegroep Reporters without Borders (RSF) zijn 18 buitenlandse en 22 Syrische journalisten verdwenen in Syrië en een onbekend aantal hulpverleners. De verslaggever van de Volkskrant ontsnapte vorig jaar april ternauwernood aan een ontvoering in Raqqa.

Dat een oorlogsverslaggever aan gevaren blootstaat, is onvermijdelijk. Maar het risico om door rebellengroepen te worden gekidnapt, is voor de meeste media zoals de Volkskrant niet acceptabel. Terecht.

Een visum, om legaal binnen te komen, is lastig te krijgen. En ook met visum is het lastig menselijk leed van de Syrische bevolking te laten zien', vertelt de correspondent in de regio. Want dat komt de strijdende partijen niet altijd goed uit.

Een complicerende factor is dat de strijd in Syrië in een impasse zit. Het front ligt stil. Er zijn niet om de haverklap troepenbewegingen te melden, zoals wel het geval was tijdens de opstand in Libië.

Het conflict in Syrië duurt ook veel langer. De opstand in Libië duurde een kleine negen maanden. De strijd in Syrië is nu al bijna drie jaar aan de gang.

Dat de krant minder aandacht besteedt aan de Syriërs die dagelijks sneuvelen, wil niet

zeggen dat er weinig over Syrië wordt geschreven. Integendeel.

Alleen al deze week stond de vredesconferentie in Genève op de voorpagina. Evenals het nieuws over de gruwelijke beelden van doodgemartelde gevangenen.

En dan schrijft de krant volop over de gefnuikte hulpverlening aan de Syriërs, de plicht van het Westen om in te grijpen (of juist niet), de versplintering en radicalisering van het verzet en de complexe verhoudingen in de regio.

Zónder de gevolgen voor de Syrische bevolking uit het oog te verliezen. Want als de wereld jubelt over de vernietiging van chemische wapens van Assad, dan noteert de correspondent in de krant wel dat er na een korte pauze dagelijks weer honderd tot tweehonderd doden vallen door brandbommen, clustermunitie, artillerie en kogels.

En de voorbereidingen voor de vredesconferentie in Genève drukt de berichten over het uithongeren van burgers als strijdmethode niet uit de krant. Slachtoffers tellen, gebeurt minder. Maar de krant houdt op andere manieren de aandacht levend.

Is Nijkamp voortijdig afgebrand in de krant?

Ombudsvrouw: Margreet Vermeulen 18 januari 2014

'De Volkskrant maakt meer kapot dan je lief is', mailde een lezer naar aanleiding van de berichtgeving over Peter Nijkamp, de econoom die wordt verdacht van (zelf)plagiaat. 'Zelfplagiaat blijkt niets voor te stellen, maar ondertussen is de goede naam van Nijkamp besmeurd.' Ook andere lezers vinden dat de krant de econoom heeft 'afgefikt' terwijl nog onduidelijk is of Nijkamp aan (zelf)plagiaat heeft gedaan en zo ja, hoe ernstig dat eigenlijk is.

De krant pakte flink uit op 8 januari met een nieuwsbericht en profiel over twee pagina's van 'De George Clooney van de wetenschap'. Er stond een grote foto van de professor bij, in betere tijden. In retrospectief was de krant mild voor Diederik Stapel. Het eerste bericht dat hij was betrappt op fraude (toch de hoofdzonde) werd in de Volkskrant in een halve pagina behandeld. En daags erop schreef de krant vooral over de betekenis van deze fraude voor de wetenschap, de druk op wetenschappers om te publiceren en de rol van de media. Zakelijke en inhoudelijke stukken dus. Net zoals de krant deed bij de fraude van de Rotterdamse internist Poldermans. Bij Nijkamp wordt de toon gezet door zijn zonnebankbruine kleurtje en flamboyante levensstijl.

De verslaggevers vinden dat de vergelijking mank gaat. 'Stapel was belangrijk in zijn kleine vakgebied, maar Nijkamp is het boegbeeld van de VU, internationaal vermaard en hij was lange tijd de baas van NWO, de club die universitair onderzoek financiert. Een topdog.' Daar zit wat in. En het is ook boeiend in zo'n profiel te lezen dat juist het succes aanleiding kan zijn tot ontsporingen. Maar dat de verslaggevers melden dat er geruchten gaan dat Nijkamp vreemd gaat, vind ik kwalijk. Geruchten horen niet in de krant. Dat vinden de verslaggevers achteraf ook.

Even terug naar de kern. Heeft de krant Peter Nijkamp te vroeg of mogelijk voor iets onbenulligs veroordeeld?

Feit is dat een onderzoekscommissie van de VU op drie plekken plagiaat heeft geconstateerd in het werk van een promovenda van Nijkamp. Dat betekent hoe dan ook een krasje op het blazoen van Nijkamp die daar als promotor mede verantwoordelijk voor is.

Eén hoofdstuk was geschreven op basis van uitspraken van derden, gedaan tijdens een workshop, zonder de bron te vermelden. Dat mag niet. Op twee andere plekken bestond het plagiaat uit het kopiëren van eerder verschenen teksten geproduceerd door de promovenda zelf in samenwerking met anderen. Zonder bronvermelding.

Dat mag volgens de rector van de VU ook niet. In de krant van 8 januari legt hij uit dat bronvermelding ook in deze gevallen vereist is, anders wordt inbreng van de co-auteur(s) weg gepoetst en is er sprake van plagiaat. Nijkamp denkt daar anders over. De VU-rector: 'Nu willen we uitzoeken of onderzoekers (lees co-auteurs) zijn geschaad door zijn (Nijkamps) werkwijze.'

Nogal wat Volkskrantlezers vinden dit 'zelfciteren' of 'zelfplagiaat' een onschuldig iets. Maar de VU noemde hergebruik van eigen, oud materiaal zonder bronvermelding plagiaat, zelfs als het om werk gaat waar geen co-auteur bij betrokken was.

En als de VU een befaamde wetenschapper uit eigen huis verdenkt van (zelf)plagiaat en dat ernstig genoeg acht om een onderzoek in te stellen, kan de Volkskrant dat niet

negeren. Dat is nieuws. Dat moet in de krant, liefst een beetje geserreerd, zolang het om verdenkingen gaat, dat wel.

Maar de krant is het stadium van de verdenkingen voorbij, getuige de kop: VU-hoogleraar pleegde vaak 'zelfplagiaat'. Op basis van eigen onderzoek concludeert de krant dat Nijkamp in zestig procent van zijn publicaties aan 'zelfplagiaat' doet. Dat lijkt heel wat, maar de redactie heeft wel rijp en groen bij elkaar opgeteld. Er zijn ook dubbelingen met eerdere teksten meegeteld waarin onschuldige stukjes uitleg staan.

Bovendien zijn in dit onderzoek alle vormen van zelfplagiaat bij elkaar opgeteld. Dat is verwarrend.

Deze nuances hebben de verslaggevers keurig in de tekst opgenomen. Ze laten ruimte voor twijfel over de omvang en de ernst van de zaak. Maar dat straalt niet van de pagina's af. Daarvoor werd Nijkamp net iets te vet neergezet als de mooie George Clooney die erop los plagieert.

Damrubriek aan de rand van de afgrond

Ombudsvrouw Margreet Vermeulen 11 januari 2014

De krant onderzoekt zo nu en dan wat u graag leest. Uw voorkeuren zijn niet zaligmakend, want de Volkskrant werkt niet volgens het principe: u vraagt en wij draaien. Neem sport of kunst. Die thema's trekken relatief weinig lezers. Maar een Volkskrant zonder volwaardige sport- en kunstredactie is ondenkbaar.

Maar wat nu als blijkt dat slechts 1 à 2 procent van de lezers een rubriek trouw leest? Ik heb het over de damrubriek. Die wordt door 2 procent van de abonnees altijd of regelmatig gelezen, dat zijn 6400 mensen. Pardon, 6400 mannen.

Moet de krant op zaterdag 320 duizend keer een rubriek afdrukken en landelijk verspreiden voor 6400 mannen? De vraag stellen is hem (bijna) beantwoorden. De hoofdredactie besloot de rubriek te schrappen. Tegelijk met de bridgerubriek, die door 5 procent van de lezers altijd/regelmatig wordt gelezen. Schaken mocht blijven.

Dat lieten de bridge- en damliefhebbers niet gebeuren. Ze roerden zich op internet, schreven petities en bestookten de krant met brieven. De hoofdredactie ging om. 'We hebben onderschat hoe belangrijk de rubrieken zijn voor die lezers. Het zijn mensen die de Volkskrant al veertig jaar lezen. En die er al decennia hun zaterdagochtend mee beginnen. We kregen zulke ontroerende mails dat we het gewoon niet over ons hart konden verkrijgen', aldus de plaatsvervangend hoofdredacteur.

Een dammer uit Zeist reageert opgetogen, maar hij vindt toch dat de Volkskrant de 'kleine sporten' stiefmoederlijk behandelt. 'Kleine sporten' zijn alle sporten behalve de grote drie: voetbal, wielrennen en schaatsen. Deze abonnee uit Zeist heeft een vol jaar geturfd hoeveel pagina's de krant in 2013 reserveerde voor voetbal (exclusief uitslagen). Schrik niet: het waren er naar schatting 756 - bijna de helft van alle sportpagina's. 'Voetbal verspreidt zich als een schimmel door de krant', foetert hij.

De (45) kleine sporten samen kregen minder ruimte in de krant dan voetbal alleen: 506 pagina's versus 756. En daarover wordt natuurlijk regelmatig bij mij geklaagd door motorcrossers (6 pagina's 2013), autosporters (9 pagina's in 2013), denksporters (56 pagina's in 2013), vrouwelijke voetballers (niet geturfd), biljarters (1 pagina in 2013) en darters (0 pagina's in 2013).

De chef Sport schrikt niet van de cijfers. 'Je probeert de behoefte van de lezer te volgen. En die zit op maandagochtend niet te wachten op een stuk over de afloop van de handbalcompetitie in Aalsmeer.'

Dat voetbal, wielrennen en schaatsen 70 procent van de sportverslaggeving uitmaakt (volgens de telling van de dammer uit Zeist) verdedigt de chef Sport met verve. 'Als een sport niet meedoet aan het WK, weinig wordt beoefend, een klein aantal toeschouwers trekt of weinig of geen traditie heeft in Nederland dan houdt het op.' Die aanpak strookt met het motto van de hoofdredactie dat alle kopij interessant en toegankelijk moet zijn voor iedereen. Geen niches dus of hobbyjournalistiek.

Dat de 'grote drie' 70 procent van de beschikbare ruimte opslurpen, vind ik wel erg veel. Maar de criteria van de sportredactie en hoofdredactie begrijp ik. Terecht is over darts in de eerste week van **2014** al meer geschreven dan in heel 2013 bij elkaar, nu een Nederlander het WK heeft gewonnen.

Wat gebeurt er als we de criteria van de sportredactie loslaten op de dam- en bridgerubriek? Nederlandse dammers zitten nog altijd in de buurt van de top en Nederlanders dammen al sinds de 16de eeuw. Daar staat tegenover dat de dambond slechts negenduizend leden heeft en dat de sport weinig toeschouwers trekt.

Bridgetoernooien veroorzaken evenmin een volksoploop. De bridgebond hoort wel bij de grotere bonden, met circa honderdduizend leden. Nederlandse bridgers spelen aan de top.

Redenen genoeg om regelmatig te schrijven over deze denksporters. Maar wekelijkse aandacht, in de vorm een rubriek die voor de leek - laten we eerlijk zijn - abacadabra is, ligt niet erg voor de hand. Vooral niet omdat van de paar duizend lezers die de damrubriek lezen, de helft niet naar het diagram kijkt en vrijwel niemand de hele partij doorneemt. Dat zijn leesscores waarmee de denksportrubrieken aan de rand van de afgrond blijven staan.

Bijlage II. De klachten gecategoriseerd in hoofd- en subtypen en diens verweren en oordelen (geëxporteerd uit analyseprogramma Dedoose)

Dedoose Codes Export for Project: Scriptie ombudsvrouw de Volkskrant

Klacht Is Weighted: False Description

Klachten over verkeerd/verwarrend/onduidelijk woordgebruik Is Weighted: False Description

Klacht: de term ombouwen is kwetsend voor transgenders en had niet gebruikt moeten worden in het artikel over ombouwen Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 250255-250648

Dat getuigt van 'totale onkunde en onwetendheid' van het onderwerp, mailt een lezer. 'U beledigt mij met dat woord.' Een ander: 'Ombouwen; ik doe het in mijn garage, mijn keuken, mijn radiozender, maar niet aan mijzelf. Ik moet er niet aan denken dat mijn partner - met wie ik al 35 jaar gelukkig getrouwd ben - geconfronteerd gaat worden met de vraag of de 'verbouwing' een beetje is gelukt.'

Klacht: de krant husselt verschillende definities van allochtoon door elkaar en knoeit met de cijfers Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 200480-201306

Wacht eens even, reageerde een lezer, hier worden verschillende definities door elkaar gehusseld. De cijfers in de tabel zijn afkomstig van Eurostat, de Europese equivalent van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Daarin wordt gerept van 'niet-EU-burgers', een selectie op basis van nationaliteit. Dat is wat anders dan 'allochtonen', waarbij wordt geselecteerd op afkomst: ten minste één ouder is in het buitenland geboren. En hoewel het pas verderop in het artikel wordt benoemd, gaat het hier eigenlijk over de disproportioneel hoge werkloosheid onder 'niet-westerse allochtonen' (lees: Nederlanders van bijvoorbeeld Marokkaanse, Turkse, Surinaamse of Antilliaanse afkomst). 'Volkskrant knoeit met cijfers van allochtonen en buitenlanders', concludeerde een blogger, die vaker migratiecijfers onder de loep neemt.

Klacht: waarom heet Roof een 'schutter' en geen terrorist? Er wordt met twee maten gemeten Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 131137-131391

Nu zijn 'de media', waaronder de Volkskrant, wederom op het matje geroepen. Waarom heet Roof een 'schutter' en geen 'terrorist'? En ook hier wordt hypocrisie verondersteld: omdat hij geen moslim is? Er wordt met twee maten gemeten, vinden sommige lezers.

Klacht: er wordt selectief, inconsequent en misleidend met etnische kwalificaties in de krant omgegaan Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 116513-117263

In een reportage over rellen in de Haagse Schilderswijk stond de volgende passage: 'Op het plein staan een man of driehonderd. Driekwart daarvan is Marokkaans, de rest Turks, Surinaams of Antilliaans. Er lopen ook een paar Nederlanders tussen, die net zo fanatiek stenen gooien.' Het deed lezers pijn aan de ogen en misschien ook wel in het hart. Had de journalist soms de identiteit van alle relschoppers gecontroleerd, vroeg een brievenlijver. Beschikten 'alleen de blanke personen over een Nederlands paspoort'? Niet alleen de politie, ook de krant stigmatiseert,

concludeerde een lezer. Op Twitter reageerde een Amsterdamse gevat: 'Altijd leuk om te weten dat je niet thuishoort waar je geboren bent. Ik wil nu ook rellen. Voor beter onderwijs.'

Klacht: de 'economische vluchteling' bestaat niet. Er worden verschillende betekenissen verbonden aan de term vluchteling Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 99159-99950

Er is één probleem, aldus een aantal briefschrijvers: de 'economische vluchteling' bestaat niet. 'Iemand kan wel om economische redenen naar een ander land vertrekken, maar dat maakt hem geen vluchteling', schreef een jonge journalist (tevens Volkskrant-medewerker) in een kritisch stuk op O&D van woensdag 19 augustus. Volgens de VN-vluchtelingenorganisatie UNHCR bestaat er maar een soort vluchteling: 'een persoon die uit gegronde vrees voor vervolging wegens ras, godsdienst, nationaliteit, behorend tot een bepaalde sociale groep of politieke overtuiging' uit zijn thuisland is vertrokken en niet de bescherming van dat land geniet. Wereldwijd gaat het om 58 miljoen vluchtelingen. Mensen die uit economische motieven een beter bestaan zoeken, worden doorgaans arbeidsmigranten genoemd.

Klacht: de term 'familiedrama' doet af aan de ernst van de zaak. De krant zou explicieter moeten benoemen wat er is gebeurd Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 169661-170074

Afgelopen week stoorden lezers zich aan het 'vergoeljkende taalgebruik' in de berichtgeving over de dood van de bankier, zijn vrouw en dochter. 'Oud-topman ABN Amro omgekomen bij gezinsdrama Laren', kopte de krant zaterdag online. Op maandag dook op verschillende plekken het woord 'familiedrama' op. Waarom gebruikt de krant een eufemisme voor zoiets gruwelijks als 'meervoudige moord', vroegen lezers zich af.

Klacht: het metaforisch gebruik van woorden als autisme in artikelen is storend en onverantwoordelijk Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 18242-19273

'Ik ben ziedend over het smijten met autisme in jullie krant', mailt een 'buitenspel staande werkzoekende met autisme (zonder wajong)'. De druppel die de emmer deed overlopen was een interview over architectuur in Rotterdam, waarin een van de ontwerpen 'autistisch' werd genoemd. Dat werd ook de kop op site: 'Het is een autistisch gebouw'. 'Zou er bij de Volkskrant enig besef zijn van verantwoordelijkheid voor de beeldvorming rond mensen zoals ik?', vraagt de lezer. Regelmatig klagen lezers over het gebruik van autisme buiten een medische en wetenschappelijke context - en in mindere mate over het metaforische gebruik van adhd en schizofrenie. Het oneigenlijke gebruik van kanker wordt maatschappelijk onaanvaardbaar gevonden, waarom geldt dat ook niet voor autisme, vragen ze zich af. Onlangs nog leidde een column in het Volkskrant Magazine tot boosheid omdat de kwalificatie 'nurks' ten onrechte aan autisme gekoppeld zou zijn. Dat had de columnist kunnen weten als hij zich 'in de materie had verdiept', mailde een lezer.

Klachten over ontbreken van stellingname Is Weighted: False Description

Klacht: de krant had een uitdagende cartoon moeten plaatsen als tegengeluid voor terrorisme Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 266558-266756

In elk geval had de krant daags na de aanslag in Parijs een cartoon van Charlie Hebdo op de voorpagina moeten afdrucken - het effectiefste en dapperste wapen tegen terrorisme, zo vonden veel lezers.

Klacht: na de 'minder Marokkanen' uitspraak van Wilders had de krant duidelijker stelling moeten nemen dat dit abnormaal was, net als andere media hebben gedaan Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 178475-179348

Ruim een etmaal nadat iedereen had kunnen zien hoe de PVV-leider zijn aanhang ophitste, stelde deze krant op de voorpagina de vraag: 'Heeft Wilders zijn hand overspeeld?' Daar waar het artikel stellig over een 'orkaan van verontwaardiging' sprak, leek dit in de kop te worden betwijfeld met het vraagteken. Of, zoals een Volkskrant-journalist opmerkte, Wilders 'verdrong' bijna in de uitroepkens, maar 'wij wisten het niet'.

Intussen hadden media waarvan je het niet zou verwachten een ferm 'statement' gemaakt. 'Geert, ga je schamen', schreef de adjunct-hoofdredacteur van RTL 4 in een open brief. De Telegraaf refereerde aan 'het verleden'. NRC Handelsblad sprak over een sfeer van 'deportaties'. Sommige Volkskrant-redacteuren en -lezers hadden gehoopt dat hun krant ook krachtiger stelling had genomen. Hoezo vraagteken? Natuurlijk heeft Wilders zijn hand overspeeld.

Klachten over indeling/opmaak krant Is Weighted: False Description

Klacht: lezers hebben geen behoefte aan een foto van de auteur bij het artikel Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 227307-227771

'Waarom schrijft de chef van de politieke redactie een opiniestuk op de voorpagina?', mailde een lezer verbaasd, nadat de redactie een fotootje van de chef bij een analyse (geen opinie) had geplaatst. Niet zo'n gekke reactie, want fotootjes staan normaal gesproken bij columns en opinie, niet bij redacteuren. Een andere lezer raakte erdoor afgeleid: 'Persoonlijk heb ik geen enkele behoefte te weten hoe degene eruitziet die het nieuws(?) op de voorpagina brengt'

Klacht: het nieuwe katern Sir Edmund is niet te delen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 197024-197536

Afgelopen zaterdag werd dat serene ritueel aan menig ontbijttafel verstoord. Lag daar ineens het nieuwe blad Sir Edmund, inplaats van de vier vertrouwde katernen Wetenschap, Boeken, Reizen en Media. Die thema's komen weliswaar terug in 'het nieuwe tijdschrift voor het hoofd', maar zonder de indeling van weleer en bovendien - hoe wreed - aan elkaar geniet. Wat nu? Uren op elkaar wachten? Sir Edmund doormidden scheuren? 'Ons huwelijk wordt onnodig onder druk gezet', mailde een lezer. 'Weg participatiekrant.'

Klacht: het is onduidelijk of het commentaar de mening is van de krant of van de auteur nu elk commentaar met een naam is gesigneerd Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 74672-75799

Zelden leidde een commentaar van de Volkskrant tot zulke heftige reacties als 'Piet en Eberhard' op 18 augustus, waarmee Zwarte Piet en de Amsterdamse burgemeester Eberhard van der Laan werden bedoeld. Velen gaven gehoor aan een oproep op de Facebookpagina 'Zwarte Piet is racisme' om bij de ombudsvrouw van de Volkskrant een rectificatie te eisen van een zin halverwege het commentaar: 'Dat de Sinterklaastraditie iets met slavernij te maken zou hebben, wordt weliswaar betoogd door activisten tot en met de Verenigde Naties, maar zonder kennis van zaken.'

Daarmee stelde de auteur - wiens naam onder het commentaar stond - in feite dat de anti-Zwarte Piet-activisten niet weten waarover ze het hebben. Niet zo vreemd dat deze activisten daar aanstoot aan namen, maar de commentator mág dat vinden. Een rectificatie zat er dus niet in. Een afkeuring van de gewraakte passage evenmin, want de ombudsvrouw mag zich inhoudelijk niet met het commentaar bemoeien - dat is zo vastgelegd in de statuten. Deze toestand riep nog een vraag op, die de ombudsvrouw wel kan onderzoeken. Was dit nou de mening van de krant of van de auteur?

Klacht: nu binnenland en buitenland vallen onder de rubriek Ten Eerste, is niet meer duidelijk welk nieuws belangrijker is dan het andere. De hiërarchie is minder duidelijk Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 58833-59311

Misschien is het u niet opgevallen, maar de rubrieken Binnenland en Buitenland zijn opgeheven. Drie weken terug heeft de redactie de geografische indeling van de krant afgeschaft - overigens zonder de lezer in te lichten. Bemande u voorheen na de belangrijkste verhalen in Ten eerste bij de binnen- en buitenlandsectie, nu heten alle (meestal) 15 pagina's Ten eerste. Tot ergernis van een aantal lezers, dat niet begrijpt wat er aan de hand is. Is ineens alles even belangrijk?

Klachten over overmatig negatieve berichtgeving Is Weighted: False Description

Klacht: bestuurders van Inholland vinden dat de krant hun instelling er steeds uitpikt om negatief over te schrijven Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 154992-155667

Sommige medewerkers van hogeschool Inholland ervoeren het als een klap in het gezicht. 'Voor de zoveelste keer' stelde de Volkskrant hun onderwijsinstelling in een kwaad daglicht. 'Student Inholland minst tevreden over hogeschool', kopte deze krant op 22 mei. Dit bleek uit een tevredenheidsenquête waaraan 40 procent van alle studenten deelnam. Van de hogescholen kreeg Inholland de laagste beoordeling, zo bleek uit de resultaten van de Nationale Studenten Enquête (NSE), die 'de Volkskrant heeft geanalyseerd', aldus het nieuwsbericht. De kop in de krant was 'beduidend anders dan de inleiding van de uitslag op de site van de NSE 2015', schreef een verbolgen bestuurder.

Klacht: Het politieke profiel van Plasterk is beschadigend en lijkt de persoon onderuit te willen halen in plaats van een kritisch stuk te willen schrijven Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 123734-124063

'Is het de bedoeling dat hij aftreedt?', mailde een lezer. Dat het stuk een 'ronduit beschadigend effect op de mens Plasterk' heeft, leek hem evident- alleen de kop al. 'Dan ben je niet met een kritisch artikel bezig, maar met het onderuithalen van een persoon.' Het is 'publieke karaktermoord', concludeerde een briefschrijver.

Overige klachten Is Weighted: False Description

Klacht: er verschijnt teveel bloot in de krant Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 243459-243741

'Als jullie per se een blote foto in mijn krant willen plaatsen, doe het dan bescheiden met een kleine foto', mailde een lezer, die net als anderen een patroon meent te ontwaren. 'Duidelijk redactiebeleid om dagelijks een portie seks in de krant te publiceren', schrijft een ander.

Klacht: columnist doet in haar eerste column voor VK Magazine aan zelfplagiaat en de lezers en andere journalisten vinden dit niet kunnen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 213682-213862

Een lezer mailde droogjes dat hij de 'nieuwe' column maanden eerder al in Het Parool had gelezen. Onder journalisten werd het warempel een relletje ('Sorry, dit kan gewoon niet').

Klacht: de krant lijkt wel volgeschreven te worden door stagiairs Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 33379-34477

Een sneer naar de stagiair was deze week nooit ver weg. Een verkeerde topografische indeling op de site - een stroomstoring in Limburg verscheen onder het kopje 'buitenland' - was natuurlijk het werk van 'een stagiair'. De Roemeense premier die in de kop abusievelijk 'president' werd genoemd, was ongetwijfeld ook te wijten aan een stagiair. De krant wordt immers volgeschreven door 'goedkope, jonge, ambitieuze stagiairs', mailde een lezer.

Kennelijk is dat beeld bij sommige lezers blijven hangen nadat de hoofdredactie vorige week had bekendgemaakt dat een stagiair fors plagieerde en een interview verzon. 'De schrik slaat mij om het hart als ik lees dat er in vierenhalve maand maar liefst 75 stukken onder de naam van de stagiair in de krant zijn verschenen', schreef een 'onderwijsman'. 'Wordt de halve krant soms door stagiairs vol geschreven?' Dat idee werd versterkt door de ingezonden brief van de hoofdredacteur van New Scientist (2 november), die stelde dat stagiairs 'meer en meer snel verantwoordelijk worden voor het creëren van content voor het medium' en 'totaal onmisbaar' zijn.

Klacht: de voorpagina met de getekende kalasnikov wekte irritatie: lezers willen geïnformeerd worden en geen plaatjes kijken en bovendien was de voorpagina opinierend door te stellen dat de daad het 9/11 van Europa is Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 29426-30481

Maandag straalde de voorpagina wederom weinig nieuwskrant uit, maar fraai oogde die wel. Menig weekblad zou jaloers zijn op het veelzeggende beeld van de bekende illustrator Noma Bar. Bij menig lezer wekte het irritatie. 'Ik lees uw krant om goed geïnformeerd te worden en niet om plaatjes te kijken.' Anderen lazen er in combinatie met het korte, doch stellige tekstje een 'mening' in: '13/11 Frankrijk verklaart IS de oorlog. De aanslagen in Parijs zijn het 9/11 van Europa. Zullen de gevolgen net zo verstrekkend zijn?' Dit voedt de 'oorlogsmentaliteit', aldus een lezer. 'Dit is de angst opvoeren.' Dat columnist Arnon Grunberg vanwege de illustratie was 'verbannen' naar pagina 2, maakte het er niet beter op. Hij bracht de nuchtere boodschap waar velen naar leken te hunkeren: 'Laten we na 13 november 2015 niet dezelfde fouten maken als in 2001: meer oorlog tegen terrorisme.' Zijn relativerende toon leek haaks te staan op de alarmistische stemming voorop. Lezers schreven dat ze liever zijn Voetnoot dan de 13/11-9/11-tekst voorop hadden gezien.

Klacht: de krant doet aan propaganda doort beelden van IS te tonen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 70012-70735

Lezers hadden - net als eerder bij het tonen van beelden uit de onthoofdingsvideo van James Foley - nog een belangrijk bezwaar: de krant laat zich voor het propagandakarretje van IS spannen. Dat de Volkskrant-hoofdredacteur de foto op de radio een 'iconisch nieuwsbeeld' noemde dat ongetwijfeld een rol gaat spelen in de politieke discussie over Amerikaans militair ingrijpen in Syrië en Irak, doet daar volgens hen niets aan af. 'U doet precies wat IS graag wil: shock and awe.' Ook columnist Bert Wagendorp uitte zich kritisch: '(...) het wordt ingewikkeld wanneer het volstrekt duidelijk is dat je onderdeel bent van een propaganda-actie, het onthoofden van een journalist, en dat je zo bijdraagt aan het succes ervan.'

Klacht: het moet niet kunnen dat de top van een krant bonussen krijgt uitgekeerd terwijl het kritisch schrijft over bonussen bij andere bedrijven

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 41096-41877

Eigenlijk werkt het wel ontvullend, schrijft een lezer. Natuurlijk wist hij wel dat de krant geen publieke omroep is die wordt gefinancierd met belastinggeld. Toch heeft hij zichzelf altijd beschouwd als 'lid' van een organisatie waar progressieve journalisten de scepter zwaaien. Maar in feite is de krant een commercieel bedrijf waar managers het voor het zeggen hebben. 'En voor jullie ben ik geen lid, maar een consument.' Andere lezers wijzen vooral op de veronderstelde hypocrisie van de redactie. Hoe geloofwaardig is de Volkskrant nog in haar berichtgeving over de bonuscultuur in

het bedrijfsleven en de semipublieke sector? En in haar commentaren die aandringen op transparantie en een evenwichtiger loonkloof tussen de top en de werkvloer? 'Practice what you preach!'

Klachten over onderbelichting van onderwerp Is Weighted: False Description

Klacht: de krant prijst te vaak onethische producten aan en zou juist meer ecologisch verantwoorde producten moeten tonen Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 232394-233042

regelmatig melden lezers zich met klachten over onethische producten in de krant. Die betreffen niet alleen reclames over supermarktvlees en oliemaatschappijen, maar ook de redactionele inhoud. Waarom wordt er niet meer aandacht aan vegetarisch eten besteed, vraagt een lezer, want beter voor mens, dier en milieu. Hoezo verschijnen er enthousiaste recensies over auto's die vervuilende fijnstoffen uitstoten? En waarom, zo vragen lezers herhaaldelijk, toont de krant zo vaak rokende mensen op foto's, terwijl de journalistieke relevantie ontbreekt? Waar liggen de ethische grenzen van de Volkskrant ten aanzien van onethische producten eigenlijk?

Klacht: ik heb een krant gekregen waarin maar een schaars stukje staat over de aanslagen in Parijs. Hoe kan de krant dit nieuws gemist hebben?

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 27139-27737

Zo'n 140 duizend abonnees - veelal uit de verste hoeken van Nederland - kregen een voorpagina met enkel de kop: 'Schietpartij Parijs: doden en gewonden p2'. Veel groter werd de productie over klimaatveranderingen aangekondigd ('de Volkskrant trekt met een drone de wereld rond') en een reconstructie van de vitamine-overdosis bij Sven Kramer. Kortom, een weekendkrant die oogde zoals alle andere zaterdagen, waarbij de cover vooral dienst doet als etalage. Dat leidde tot veel onbegrip bij lezers. 'Wat een misser.' 'Heeft de Volkskrant de afschuwelijke terreuraanslagen in Parijs volledig gemist?'

Klacht: de kleine sporten worden veel te weinig behandeld in de krant

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 210786-211670

Een dammer uit Zeist reageert opgetogen, maar hij vindt toch dat de Volkskrant de 'kleine sporten' stiefmoederlijk behandelt. 'Kleine sporten' zijn alle sporten behalve de grote drie: voetbal, wielrennen en schaatsen. Deze abonnee uit Zeist heeft een vol jaar geturfd hoeveel pagina's de krant in 2013 reserveerde voor voetbal (exclusief uitslagen). Schrik niet: het waren er naar schatting 756 - bijna de helft van alle sportpagina's. 'Voetbal verspreidt zich als een schimmel door de krant', foetert hij. De (45) kleine sporten samen kregen minder ruimte in de krant dan voetbal alleen: 506 pagina's versus 756. En daarover wordt natuurlijk regelmatig bij mij geklaagd door motorcrossers (6 pagina's 2013), autosporters (9 pagina's in 2013), denksporters (56 pagina's in 2013), vrouwelijke voetballers (niet geturfd), biljarters (1 pagina in 2013) en darters (0 pagina's in 2013).

Klacht: de berichten over het aantal doden in Syrië worden steeds korter dus daar is te weingi aandacht voor Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 201372-202047

Ik dacht eraan terug toen ik onlangs een klacht kreeg van een lezer dat de aandacht van de Volkskrant voor de slachtoffers in Syrië verslapt. Het Syrische conflict kost elke dag ruim honderd mensen het leven. Daar ziet u niet veel van terug in de krant. Soms een onooglijk berichtje op pagina 14 of 16: 'Zevenhonderd doden in strijd van rebellen'. 'Meer dan 500 doden door 'barrel bombs' in Aleppo. Drie of vier zinnen, hooguit. Het contrast met 2011 is groot. Toen werd de toedracht van bloedbaden, gevechten en aanslagen in Syrië breed uitgemeten, vaak op de voorpagina. Een lezer vindt het maar 'cru' dat de aandacht van de krant voor de slachtoffers in Syrië verflauwt.

Klacht: er wordt in de krant veel te weinig aandacht besteed aan vrouwensport Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 133564-134157

Een kleine verwijzing naar een grote prestatie. In tegenstelling tot de hockeymannen zijn de hockeyvrouwen wel wereldkampioen geworden. De weerslag ervan staat op pagina 11 - de een-na-laatste bladzijde van het sportkatern. 'Zoveel vrouwonvriendelijkheid wil ik niet in mijn Volkskrant lezen', schreef een lezer in een van de tientallen boze mails die repten van 'stuitend seksisme'. Anderen zagen slechts een bevestiging van wat ze al wisten: 'Wanneer houdt deze duidelijke voorkeur voor de mannensport nu eens op?' Het gebrek aan belangstelling voor vrouwensport is een terugkerende klacht.

Klachten over recame maken/gebrek aan redactionele onafhankelijkheid

Is Weighted: False Description

Klacht: de redactie moet te allen tijde de onafhankelijkheid behouden en zich niet laten sturen door de eisen die bekende Nederlanders of hun managers aan interviews stellen] Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 65152-65414

Uitgesproken tegenstanders en fans spraken zich afgelopen week uit over het interview met Matthijs van Nieuwkerk in het Volkskrant Magazine. Onbegrijpelijk, vonden sommigen - 'kunst?' - een gemiste kans. Anderen noemden het juist geweldig - 'kunst!' - origineel.

Klacht: ex-columnist Martin Bril lijkt aan sluikreclame te hebben gedaan en dat is slecht voor het imago van de krant als neutraal medium Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 160093-160739

Behoorlijk wat Volkskrantlezers werden erdoor overvallen toen ze zaterdag in Sir Edmund een verhaal over hun lievelingscolumnist lasen, vijf jaar na zijn dood. Bleek Martin Bril ineens een sjacheraar te zijn. 'Hij reed in de nieuwste Volvo in ruil voor het regelmatig noemen van dat merk in zijn stukjes', stond er. Zo ging het ook met kleding van Hans Ubbink, vliegen met de KLM of een mooie Eamesstoel. Sommige lezers reageerden boos. Hoe kan de Volkskrant, 'die altijd de strijd aanbindt met graaiers en zakkenvullers', dit toestaan? Anderen noemden zichzelf naïef. 'Nooit geweten dat de Volkskrant op deze manier aan product placement doet.'

Klacht: in de reisverhalen van de krant lijkt de grens tussen redactionele inhoud en commercie volledig vervaagd Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 121138-121713

Zie dan de advertentie op de sportpagina in dezelfde zaterdagkrant. Daar biedt Fair2 een 'volledig verzorgde 23-daagse rondreis' aan in 'Authentiek Ethiopië'. 'Lees het verhaal in VK Magazine', staat erbij. Voorts wordt de reis aangeprezen als een 'eenmalige aanbieding voor Volkskrantlezers'. Een typisch geval van 'branded content', zo lijkt het, waar de adverteerder de inhoud van het stuk bepaalt. De grens tussen redactionele inhoud en commercie lijkt volledig vervaagd, aldus een bezorgde lezer. 'Doet de journalistieke onafhankelijkheid er dan helemaal niet meer toe?'

Klachten over onzorgvuldige berichtgeving Is Weighted: False Description

Klachten over redactionele fouten Is Weighted: False Description

Klacht: verkeerde terreurverdachten werden door de krant doodverklaard en dit werd achteraf slechts op summiere wijze rechtgezet.

De redactie had in het artikel duidelijker moeten zijn over wat de krant wel zeker wist...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 254874-255605

Het leek nog het meest op een verkapte rectificatie, het berichtje dat gisteren bij het artikel over de vrijdelde aanslag in Verviers stond. 'Bekende Syriëstrijders waren niet de gedode verdachten', luidde de kop. Daags na de politie-actie had 'de lokale Waalse pers' gemeld wie de vermoedelijke gedode terreurverdachten waren, stond er. 'Net als andere internationale media berichtte de Volkskrant daarover, met het voorbehoud dat de Belgische autoriteiten hun identiteit nog niet hadden bevestigd. (...) Toch zijn ze - naar nu blijkt - niet de gedode terreurverdachten.' Netjes dat de redactie dit rechtzet, noodzakelijk ook, maar niet ruimhartig. Het is nogal wat: mensen doodverklaren die dat, voor zover duidelijk, niet zijn.

Klacht: er staan steeds meer taalfouten in de krant

Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 186655-187647

Vrijwel dagelijks ontdekken lezers allerhande taalfouten in de krant, maar als ze in koppen of intro's staan, leiden ze tot nog meer ergernis én e-mails. De afgelopen weken ging het een aantal keer opvallend mis. 'Gaan de verkiezingen vandaag over het bestuur van de provincie, of over het steun aan het kabinet?', meldde het intro van het voorpaginaverhaal over de provinciale verkiezingen op 18 maart. Tien dagen later bracht de krant op pagina 3 een verhaspelde kop: 'Zeldzame storing ebt lang na' ('Het is ebt weg en ijlt na', corrigeerde een lezer). Op 30 maart ging het wederom verkeerd in een intro: 'Dat is te merken in de noodleidende instellingen.' De kwalificaties van lezers zijn niet mals. 'Belabberd taalgebruik', en 'moet uw redactie niet eens op cursus?'. Anderen zien een onheilspellend teken des tijds. Dat studenten moeten worden bijgespijkerd in grammatica en spelling is bekend, maar dat 'de taalverloedering' ook toeslaat bij een landelijke kwaliteitskrant baart zorgen.

Klacht: columnist Peter Middendorp heeft in zijn column onterecht gezegd dat joden niet in veewagons maar in personenvoertuigen werden verplaatst en dat heeft een rectificatie nodig

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 174280-174576

'Je hoeft echt geen treindeskundige te zijn om te zien dat de gedeporteerden niet in een personenrijtuig maar in goederenwagons worden vervoerd', schrijft Dirk Mulder, directeur van Herinneringscentrum Kamp Westerbork later - nadat de omstreden column van Peter Middendorp in Vonk is verschenen.

Klacht: soms worden er belangrijke personen van een foto afgeknipt terwijl zijn naam er in het onderschrift nog wel bij staat

Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 14176-14737

Het speldje op zijn revers was nog half te zien. Verder ontbrak elk spoor van de Roemeense president Iohannes op het groepsportret van EU-leiders met de Turkse premier ter gelegenheid van het pact om illegale migratie naar Europa een halt toe te roepen. Vreemd genoeg stond Iohannes wel vermeld in het onderschrift bij het verhaal Hoort Turkije er weer bij? van maandag. Hij werd op de voorste rij gesitueerd naast de president van Cyprus. Een paar lezers was het opgevallen. 'Is hij van de foto gevallen? Is hij uit de gratie, en daarom van de foto afgeknipt?'

Klacht: er staan heel vaak fouten in het fotobijschrift

Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 54255-54742

Nu dacht ik een aardige aanleiding te hebben gevonden eens te schrijven over een ogenschijnlijk futiel onderwerp, maar wel een dat velen van u een doorn in het oog is: fouten in fotobijschriften. Ze komen relatief vaak voor en er wordt veel, heel veel over geklaagd. Hoe vaak zulke fouten worden gemaakt is niet na te gaan want ze worden vast niet altijd door de redactie of door u opgemerkt. Maar ik schat dat een kwart van de rubriek Aanvullingen & verbeteringen erdoor wordt ontsierd.

Klachten over onzorgvuldig brongebruik Is Weighted: False Description
Klacht: de journalist moet mij niet citeren als hij me niet zelf heeft
gesproken. Dan moet hij bronvermelding erbij zetten. Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 206097-206960

Hij was 'enigszins onaangenaam verrast', mailde de mediasocioloog, toen hij dinsdag een citaat van zichzelf aantrof in een profiel van Corinne Dettmeijer, Nationaal Rapporteur Mensenhandel. Hij werd opgevoerd als criticaster wegens haar ruime definitie van seksueel geweld. Volgens de mediasocioloog had Dettmeijer het 'wel heel bont gemaakt door alles - zowel zeer lichte als zeer ernstige vormen van grensoverschrijdend gedrag - bij elkaar op te tellen'. Deze woorden waren weliswaar van de mediasocioloog afkomstig, hij had ze alleen niet verteld aan de verslaggever van de Volkskrant. Ze kwamen uit zijn eigen opiniestuk 'Seksueel geweld een ware hype', dat reeds op 2 juni 2014 in NRC Handelsblad stond. 'Het verbaast mij dat dit citaat geen bronvermelding heeft, waardoor het lijkt alsof ik voor dit profiel geïnterviewd ben zoals de anderen', schrijft hij.

Klacht: het opvoeren van een anonieme bron terwijl die door andere informatie makkelijk is te herleiden, is slechte bronbescherming Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 46213-47317

Aardig wat lezers hadden maandag meteen in de gaten dat de reportage over de aanslag op een noodopvang voor asielzoekers nogal eigenaardig begon. 'Het is vrijdagavond even na half elf als alle bewoners van de Marshallaan in Woerden opschrikken. Aan de overkant van de straat is zojuist een nitraatbom afgegaan. 'Ik zat nog een beetje tv te kijken toen ik een bizar harde explosie hoorde. De ramen trilden in de kozijnen', zegt de 43-jarige bewoner van nummer 15. Hij wil om privacyredenen niet met zijn naam in de krant.' De spottende reacties waren talrijk. 'Met die gegevens is het natuurlijk absurd makkelijk om zijn naam alsnog te achterhalen', mailde een lezer. 'Op deze manier is het niet noemen van de naam een inhoudsloze formaliteit.' Een ander: 'Ik heb in weinig tijd kunnen ontdekken wie die meneer en wat zijn telefoonnummer is. Ronduit schandelijk dat dit door de controle is gekomen.' Wat was hier aan de hand, wilden sommigen weten. Wilde de journalist de anonieme buurtbewoner een geniepige poets bakken? Of had hij niet door dat hij met deze details de identiteit van de bron verraadde?

Klacht: er heerst nonchalance op de redactie in het opvoeren van anonieme bronnen. In een artikel over agressie tegen winkeliers werd een verkoopster ook anoniem opgevoerd. Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 51334-51702

De nonchalance bij het opvoeren van anonieme bronnen - of in elk geval de schijn ervan - is nog niet helemaal uitgebannen. In oktober doken bronnen 'rond' de FIFA en 'op' het Binnenhof op, zonder toelichting. Dat gold eveneens voor een anoniem bestuurslid in een sportverhaal en een verkoopster uit een cosmeticawinkel in een reportage over agressie tegen winkeliers.

Klacht: in de rubriek Lust & Liefde staat een eenzijdig verhaal waarin ik word beschuldigd van misbruik. De mensen in het verhaal zijn dan wel

geanonimiseerd, maar voor mijn omgeving was het herkenbaar en ik ben er door...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 1415-2237

De hoofdpersoon vertelt zijn of haar waarheid. Die is per definitie eenzijdig. Daarom wordt de geïnterviewde ook geanonimiseerd, evenals andere personages. Daar wringt volgens de ex-man de schoen. Hij wordt 'directeur van een basisschool' genoemd en er komen jaartallen in voor die kloppen. Anneke is bovendien geen gefingeerde naam, want vroeger heette ze zo (tegenwoordig heeft ze een andere roepnaam). Voorts heeft zij een grote groep mensen deelgenoot gemaakt van haar aantijgingen, zegt hij. Na de publicatie werd hij er door verschillende mensen op aangesproken. Die ervaring deelt de jongste broer van Anneke. Los van zijn ex-zwager - met wie hij geen contact onderhoudt - beklagde hij zich eveneens over het interview bij de redactie. 'Ik voel me door mijn zuster en door de Volkskrant in mijn privacy aangetast.

Klacht: bij een opiniestuk hoort een ondergetekende, geen anonieme bron. Op de opinie & debat-pagina stond nu een anoniem opiniestuk over vechtscheidingen.

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 188003-188918

Heel tersluiks is daarmee afscheid genomen van een belangrijk adagium. Voor zover bekend mocht niet eerder een auteur anoniem zijn mening verkondigen op de opiniepagina's van de Volkskrant (afgezien van de brievenrubriek Geachte redactie). Dat is niet voor niets. Het opvoeren van anonieme bronnen doet een groot beroep op het vertrouwen van de lezer. Daarom moeten ze volgens het Stijlboek van de Volkskrant zo veel mogelijk worden vermeden. Alleen als er zwaarwegende redenen zijn, zoals de waarschijnlijkheid van represailles, verlies van levensonderhoud of schending van de privacy, zijn ze toegestaan. Bij opiniestukken mag die lat wat mij betreft nog hoger liggen. Anders dan op andere plekken in de krant zijn de beweringen van de opiniemaker niet geverifieerd door een journalist. Dan is het wel zo eerlijk dat hij met open vizier naar buiten treedt. Tenzij er een belangwekkende reden is dat niet te doen.

Klacht: waarom noemt de krant niet de volledige achternaam van verdachten als andere media die ook noemen en op basis van de details in de artikelen toch wel te achterhalen is om wie het gaat?

Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 81363-82145

De Volkskrant wil de privacy van verdachten, daders, hun familie - en ook hun slachtoffers en familie - beschermen en noemt daarom geen achternamen. Maar je hoeft de combinatie van dorp en boerderij maar op Google in te tikken en je weet hoe Anneke voluit heet. Als de krant 'zonder schroom tal van persoonlijke en herleidbare details' in een stuk opneemt, 'bestaat de bescherming van de privacy van een verdachte enkel uit een wassen neus', schreef een lezer. Een paar weken eerder ontving ik mails over Volkert van der G. Waarom meldt de Volkskrant nog steeds alleen zijn initiaal, terwijl elders zijn achternaam klinkt? Het vertrekpunt mag verschillen, de lezers raken hetzelfde onderwerp: is de zogeheten initialenregel bij verdachten en veroordeelden niet hopeloos achterhaald?

Klacht: zijn de bronnen van sociale media die in artikelen opduiken wel gecheckt?

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 36575-37102

Neem het bericht 'Persoon gewond afgevoerd na schoten door Haagse politieagent', vorige week dinsdag. Het nieuws over de schietpartij kwam 's avonds laat op de redactie binnen. De politie wilde nauwelijks iets kwijt, maar de avondcoördinator en -verslaggever kwamen op Twitter wel informatie tegen. Dat verwerkten ze in hun bericht: 'Volgens verschillende ooggetuigen op Twitter was het slachtoffer een inzittende van een auto die door de politie was aangehouden.' 'Ooggetuigen?', vraagt een lezer. Heeft de krant dat gecheckt?

Klachten over nalatigheid/slordigheid Is Weighted: False Description

Klacht: de zedenzaken van Jappe Claes en Ruut Weissman van de Amsterdamse theaterschool zijn onterecht aan elkaar gelijkgesteld Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 103605-104401

'Beide situaties zijn te veroordelen', schreef een schrijver/cabaretier in een stuk dat veelvuldig werd gedeeld op sociale media en dat hij als klacht mailde. Want een docent heeft te allen tijde een machtspositie ten opzichte van de student. 'Wat niet kan is de situatie van Ruut Weissman gelijkstellen aan die van Jappe Claes. Dan ben je heel onzorgvuldig en gevaarlijk bezig.' Terug van vakantie brandden meer klachten van soortgelijke strekking in de mailbox. In het nieuws- en achtergrondverhaal over de Amsterdamse Theaterschool van 16 juli zijn de zaken van Claes en Weissman volgens klagers - grotendeels (oud-)studenten en vrienden van Weissman - onterecht op een hoop gegooid, zo luidt het verwijt. De krant zou bezig zijn met een 'lastercampagne' en 'karaktermoord' plegen op Weissman.

Klacht: de journaliste is nalatig geweest doordat ze de gemeente niet heeft ingelicht over de slechte omstandigheden bij het Blijf-van-mijn-lijfhuis in Heemskerk Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 7296-8071

Het komt niet vaak voor dat verschillende kampen uit een verhaal de Volkskrant een bepaalde vorm van nalatigheid verwijten. Dat is wel het geval bij het artikel 'Vrouwen ontvluchten opvanghuis' over misstanden bij Blijf Groep in Heemskerk, oftewel een blijf-van-mijn-lijfhuis waar mishandelde vrouwen verblijven. Er was sprake van prostitutie en slechte hygiëne, vrouwen voelden zich er onveilig en onder druk gezet. Het artikel verscheen reeds 9 september in de krant, maar de naweën zijn nog lang niet uitgewerkt. Vorige week kreeg de betrokken journaliste een tik op de vingers in een rapport over de opvang in Heemskerk. Waarom had zij tijdens haar onderzoek niet eerder alarm geslagen? De verantwoordelijk wethouder in Haarlem nam die kritiek over, zij het impliciet.

Klacht: het gerucht dat de juweliersvrouw de schutter is geweest komt te weinig over als een gerucht en hier is dus slordig mee omgegaan. De kop is een citaat waarin geopperd wordt dat de vrouw de schutters heeft gedo...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 173696-173912

Ze hoorde het die avond op straat, zegt de buurvrouw van juwelierszaak Goldies in Deurne, als ik haar krap een week na de overval spreek. 'Er werd gezegd dat zij had geschoten. Maar waar dat vandaan kwam? Geen idee.'

Klacht: hoe kan het dat in het interview met politica Baay staat dat ze Kamerlid blijft, terwijl dezelfde dag Krol haar van de troon stoot? Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 63355-64810

'Ik ben absoluut geen tussenpaus', luidt de kop boven een interview met Martine Baay, dan nog fractievoorzitter en enig Kamerlid van 50Plus, op vrijdag 5 september. Baay vertelt voor het eerst uitgebreid over haar ziekte, borstkanker, en blikkt vooruit wat ze als fractievoorzitter wil bereiken nu haar behandeling is afgerond. Partij-oprichter Jan Nagel had haar gezegd: 'Je kunt ooit lijsttrekker worden.' Op de vraag of ze denkt dat ze het succes van Henk Krol zou kunnen evenaren, antwoordt ze: 'Niets is onmogelijk.' Nog diezelfde dag blijkt het interview met Baay achterhaald. 's Middags maakt Krol tijdens een inderhaast belegde persconferentie zijn rentree als Kamerlid bekend. Krol neemt Baays zetel over, omdat zij van haar arts het dringende advies heeft gekregen de komende maanden geen Kamerwerk te

doen. 'Het leek erop dat de genezing goed was verlopen', aldus de vice-voorzitter van de partij tijdens de persconferentie, maar 'helaas' is een nieuwe behandeling nodig. Hij benadrukt dat het tijdelijk is. Binnen zestien weken zal ze haar werk hervatten. Wat was hier in vredesnaam aan de hand? 'Hoe verhoudt deze plotselinge medische noodzaak zich tot het afdrukken van een interview waarin duidelijk te lezen staat dat Baay weer helemaal in orde is?', mailt een lezer. Een ander vermoedt een politieke intrige en ziet een verband tussen de plotselinge terugkeer van Krol (een coup) en het interview met Baay (verzet tegen de machtsovername).

Klachten over gebrek aan research/dubbelchecken Is Weighted: False
Description

Klacht: de tweet van Lisitsa over MH17 is nergens te vinden, terwijl in een artikel over haar het gerucht gaat dat ze op basis van die tweet door KLM uit het interne muziekprogramma is gehaald Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 85637-86140

Menig lezer ging tevergeefs op zoek en uitte zijn ongenoegen. 'Bestaat die tweet, of is die door de Volkskrant/KLM verzonnen?', mailde er een. Een dag later kwam ook Lisitsa zelf in het geweer. 'Beste @volkskrant redacteurs', twitterde ze. 'Waar heb ik 'steun betuigd voor het neerhalen van MH17'???' Daarbij toonde ze een oude tweet van daags na de ramp waarin ze juist schrijft dat ze kapot is van het nieuws over het neerstorten van het toestel. Ze twitterde ook dat ze juridische stappen overweegt.

Klacht: de krant heeft wetenschapper Nijkamp voortijdig afgebrand, zonder te weten of hij aanzelfplagiaat heeft gedaan en in welke mate Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 205189-205638

'De Volkskrant maakt meer kapot dan je lief is', mailde een lezer naar aanleiding van de berichtgeving over Peter Nijkamp, de econoom die wordt verdacht van (zelf)plagiaat. 'Zelfplagiaat blijkt niets voor te stellen, maar ondertussen is de goede naam van Nijkamp besmeurd.' Ook andere lezers vinden dat de krant de econoom heeft 'afgefikt' terwijl nog onduidelijk is of Nijkamp aan (zelf)plagiaat heeft gedaan en zo ja, hoe ernstig dat eigenlijk is.

Klacht: de site van de krant plaatst onzinnieuws en dit is de krant onwaardig Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 164623-165663

Soms lijkt het nieuws te gek voor woorden. 'Schone-slaapstersyndroom: meisje 77 dagen onder zeil', berichtte de site van de Volkskrant vorige week. Een 18-jarig Belgisch meisje zou op 2 november 2013 in slaap zijn gevallen en pas op 17 januari dit jaar weer wakker zijn geworden. 'Dit verhaal, nota bene onder de noemer van wetenschap en gezondheid, is in deze vorm absolute onzin', mailde een lezer. Hij had andere bronnen geraadpleegd, waaruit bleek dat het meisje tussendoor wel degelijk wakker was geweest om te drinken, te eten en wat dies meer zij. Regelmatig beklagen lezers zich over 'middelbareschoolwerkjes' op de site, die de 'Volkskrant onwaardig' zijn. Shownieuws over het kersverse liefje van Leonardo di Caprio bijvoorbeeld. Of een beeldbankfoto van een gebalde vuist bij een artikel over een vrouw die overleed door huiselijk geweld. 'Niet alleen onethisch', schrijft een lezer, 'maar het getuigt ook van debilisering van mij als lezer.' Waarom, vragen lezers zich af, wordt er zo onnadenkend van alles op de site 'gekwakt'?

Klacht: de opiniemaker Nizar Mourabit is in werkelijkheid een kunstenaar maar is er toch in geslaagd een opniestuk in de krant gepubliceerd te krijgen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 29286-30509

'Het opdringen van de Marokkaanse nationaliteit aan hen die in Nederland geboren zijn moet nu, vijftig jaar na de komst van de eerste Marokkanen in Nederland, tot een einde komen', betoogde Nizar Mourabit, een jonge politicoloog, op 13 oktober op Opinie & Debat in deze krant. 'Dit erfrecht, dat nu nog een onvervreemdbaar geboorterecht is, moet afgeschaft worden. Het is een dwangmaatregel die een wig drijft tussen Marokkaanse Nederlanders en de rest van de Nederlandse bevolking.'

Het was geen nieuw, maar wel een opvallend geluid uit Marokkaans-Nederlandse hoek. Eerder was er - juist ook in deze krant - geprotesteerd tegen de lange arm van Marokko, die door de verplichte Marokkaanse nationaliteit grip wil houden op alle Marokkanen en hun nazaten in de diaspora. Het zijn dappere stemmen, want ze blijven niet onopgemerkt in Marokko en kunnen consequenties hebben voor familieleden daar. Naast deze onversaagde stellingname voldeed het artikel verder ook aan alle voorwaarden van een geslaagd opiniestuk: duidelijk, actueel en goed geschreven. Er was een probleem, zo bleek woensdag uit een artikel in De Correspondent. Nizar Mourabit bestaat niet. Hij is een digitaal bedenkfel van kunstenaar Nelle Boer uit Zwolle.

Klacht: de krant publiceert een opiniestuk over klimaatverandering waarin feitelijke onjuistheden in staan Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 11404-12368

'Warm oktoberweer, maar geen opwarming', stond er dinsdag 4 november boven de opening van Opinie & Debat. Een statisticus en scheikundige mocht beweren dat de recente warme dagen in oktober niets te maken hebben met klimaatveranderingen. Twee temperatuurgrafieken illustreerden zijn betoog, zodat het wetenschappelijke karakter ervan extra gewicht kreeg. 'Feit blijft', schreef hij, 'dat er van een doorgaande opwarming in Nederland momenteel geen sprake is.' De kritiek van klimaatdeskundigen was niet mals: onzin, gefabriceerde getallen, selectief winkelen om een vooringenomen standpunt te kunnen verkopen. De chef wetenschap van de Volkskrant rekende de beweringen na en stelde in zijn blog vast dat de cijfers niet kloppen: de auteur had 23 warme oktoberdagen te veel geteld. Niet zo fraai voor een statisticus. 'Dat de beste man zich daarna prompt verloor in allerlei klimaatsceptische kletsboek, ach, het zullen de jaren zijn', noteerde de chef gekscherend.

Klachten over gebrek aan wederhoor Is Weighted: False Description

Klacht: het artikel over de beschuldigingen van misbruik is te eenzijdig en bovendien lijkt het erop dat journalist en geïnterviewde elkaar kennen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 238373-238742

'Melding maken van de tuchtzaak lijkt me prima', schrijft een lezer, 'maar waarom krijgt deze - labiele - vrouw twee pagina's om haar eigen eenzijdige verhaal op te hangen?' Net als anderen insinueert hij een 'vriendendienst'. Een lezer vraagt het onomwonden: 'In hoeverre kennen de Volkskrant-journaliste en de geïnterviewde oud-journaliste elkaar, eventueel via via?'

Klacht: het interview met Tamana Amiri leek op een kruisverhoor waarbij de tegenpartij niet is ondervraagd en dat bovendien in het artikel opinierend en cru begint Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 218222-218336

Het interview met Tamana Amiri in de krant van zaterdag had veel weg van een kruisverhoor, vond een aantal lezers.

Klacht: de oud-wethouder wilde graag wederhoor, want nu zijn er beschuldigingen geuit zonder dat zij zich heeft kunnen verdedigen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 195599-195837

Natuurlijk is de burgemeester als eerste verantwoordelijk voor zijn woorden maar, zo wil ze weten, heeft de krant ook niet iets verkeerd gedaan? Mocht de verslaggever zijn aantijgingen zomaar opschrijven, zonder wederhoor toe te passen?

Klacht: de beschuldigde in het artikel van de Taalunie vindt het verhaal eenzijdig en vraagt zich af of de redactie zorgvuldig heeft gehandeld. Hij vindt dat ze had moeten wachten tot hij terug was van vakantie Is Weighted:

False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 136987-138407

De bronnen spreken van een angstcultuur en intimidaties. Volgens hen zou Joris - een manager, geen neerlandicus - 'onzinnige beslissingen' nemen, een 'heel slechte communicator' zijn en onvoldoende luisteren. Het zijn forse beschuldigingen, die opmerkelijk genoeg niet worden weersproken door Joris zelf. De algemeen secretaris komt op de voorpagina noch in het achtergrondverhaal aan het woord. Wel wordt Kevin De Coninck geciteerd, die volgens het artikel 'in afwezigheid van Geert Joris de leiding overneemt'. Het afdelingshoofd taalbeleid ontkent de onvrede niet, maar wijt die - net als het ministerie van OCW - vooral aan de bezuinigingen (25 à 30 procent) en hervormingen. Hij bestrijdt een aantal aantijgingen gericht tegen Joris en ontkent dat er wordt gedreigd met ontslag. Maar: waar is de hoofdpersoon? 'Ik was op vakantie', vertelt Joris enkele dagen na publicatie. Zijn aanvankelijke woede - 'laster, eerroof' - is ietwat bekoeld. En hij haast zich te zeggen dat hij er niet op uit is de onrust te ontkennen. 'Die is er en daar doen we wat aan.' Wel had hij zijn kant van het verhaal willen doen, want 'ik ben niet de mens die in het stuk wordt afgeschilderd'. Bovendien was dan een 'minder eenzijdig beeld' geschetst, vermoedt hij. Joris vraagt zich af of de redactie zorgvuldig heeft gehandeld. Waarom heeft de journaliste niet gewacht tot hij terug was van vakantie? 'Ik zet vraagtekens bij de timing.'

Klacht: de artikelen waarin staat 'niet bereikbaar voor commentaar zijn niet compleet, omdat dit een te eenzijdig beeld geeft Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 59170-59911

Het zinnetje maakt duidelijk dat een journalist tevergeefs heeft geprobeerd wederhoor toe te passen. Maar hoeveel moeite hij daarvoor heeft gedaan, blijkt er niet uit. Heeft hij drie keer gebeld en de voicemail ingesproken? Heeft hij de secretaresse laten weten dat het urgent is? Heeft hij een mail met vragen gestuurd? En hoeveel tijd heeft iemand gekregen om te reageren? Een week, een dag, twee uur? Welke criteria hanteert de Volkskrant bij het opnemen van de zin 'niet bereikbaar voor commentaar', vraagt een lezer. Hij stoort zich soms aan het 'ogenschijnlijke gemak' waarmee deze 'excuus-Truus van stal wordt gehaald'. Zo'n artikel verliest aan kracht, vindt hij, want verhalen zonder weerwoord van de tegenpartij zijn niet compleet.

Klacht: de beschuldigingen over ons promotieonderzoek in de rubriek waar/niet waar zijn ongefundeerd en we hebben geen weerwoord gekregen

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 147582-147836

De onderzoekers zijn bijzonder ontstemd over deze kwalificatie. Die impliceert dat ze 'gefraudeerd zouden hebben', mailen ze de hoofdredacteur (en cc aan de ombudsvrouw). De beschuldigingen zijn volgens hen ongefundeerd, noch is hen een weerwoord gegund.

Klacht: het artikel over de vader van Bram en Bram is eenzijdig en bevat feitelijke onjuistheden Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 143581-143856

Daar waar Het Parool de moeder citeerde, voerde de Volkskrant de vader op. Het laat zich raden dat de moeder en haar familie - zij trekken innig en strijdbaar op - bezwaar maken tegen het stuk in de Volkskrant. Ze beklagen zich over feitelijke onjuistheden en partijdigheid.

Klacht: het magazine-interview met oud-burgemeester Wilma Verver is kritiekloos en eenzijdig

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 128612-129303

Zelden leidde een magazine-interview tot zo veel controverse. Afgelopen week stroomde mijn mailbox vol. Oud-ambtenaren, die ook 'slachtoffer' werden van BING, vonden Ververs verhaal herkenbaar. 'Deze vorm van 'inquisitie' moet aan de kaak gesteld worden, want het maatschappelijk belang wordt hier niet mee bediend.' Het interview werd door anderen net zo hard neergesabeld. Verver zou haar straatje kritiekloos mogen schoonvegen. De uitgebreidste klacht kwam van een gepensioneerd publicist, een van Ververs actiefste aanklagers op <http://Schiedamstad.nl>. De interviewer zou niet alleen belastende feiten hebben verzwegen, ook zou hij Ververs dochter persoonlijk kennen, zo insinueerde hij.

Klacht: de krant bericht veel te eenzijdig over de situatie in Gaza

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 90370-91488

Als die lijn wordt gevolgd, heeft de krant zich adequaat van haar taak gekweten tijdens het escalerende geweld in Gaza. Uit beide kampen is er weer volop geklaagd. Werd de redactie eind jaren negentig vooral per fax en telefoon bestookt, nu is dat per mail en op de site. Ook op onlinefora, blogs en sociale media krijgt de krant ervan langs. Internetredacteuren die stukken over Gaza op Twitter onder de aandacht brengen, worden zelfs persoonlijk belaagd. 'Gelieve mij NIET te tweeten dat alle Israëliërs/Palestijnen dood moeten/er zelf om vragen', twitterde een van hen. 'Ik word zelf ook liever niet dood gewenst.' Ik zal me hier beperken tot de (doorgaans beschaafde) klachten die mij werden toegezonden, want ik vrees dat ik niet wegkom met de verklaring van de oud-correspondent. Ik schrijf bewust 'vrees' omdat dit stuk vermoedelijk ook politiek geduid zal worden als pro het een of het ander. Sinds de drie Israëliëse tieners op 12 juni werden ontvoerd, heb ik 37 aan Gaza gerelateerde klachten ontvangen. In 29 gevallen werd de krant een pro-Israëliëse houding verweten, 8 keer een pro-Palestijns standpunt.

Klacht: het verhaal over de twee afvallige PvdA-leden is eenzijdig

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 6391-6563

Eerst wordt op zaterdag 15 november eenzijdig het verhaal van de PvdA-fractie verteld en worden de afvallige parlementariërs weggezet als religieuze, Turkse nationalisten.

Klacht: het dubbelinterview met de twee afvallige PvdA-parlementariërs was eenzijdig

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 6563-6686

Vervolgens mogen zij op zaterdag 22 november 'helemaal leeglopen' en worden de PvdA-fractie totalitaire trekjes toegedicht.

Klachten over ongepastheid

Is Weighted: False Description

Klachten over privacyschending

Is Weighted: False Description

Klacht: het artikel over de zelfmoord van de biologierares is te gedetailleerd in haar beschrijving van de daad

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 71715-73567

Het is bijna alsof de journalistes erbij waren, het moment voordat de biologierares zelfmoord pleegde. Het verhaal 'Collega's pesten haar. Caroline kan er niet meer tegen.' (Vonk, 11 september) begon met een gedetailleerde uiteenzetting van haar handelingen vlak voor ze zichzelf van het leven beroofde en de manier waarop ze dat deed. De plaats des onheils, althans een plek die deze moest voorstellen, illustreerde het stuk. Op een mysterieuze foto die ook de berginscène van een KRO

Detective had kunnen zijn, staat een rode Volvo in een donker bos. De koplampen zijn aan, het portier van de achterbank - waar ze volgens het artikel was gaan zitten - staat open.

De details vormen een schril contrast met de artikelen over de zelfmoord van Joost Zwagerman. In geen van de stukken wordt gerept van de methodiek of de omstandigheden waaronder hij zich van het leven beroofde. In die zin voldeden ze behoorlijk aan de mediarijchlijnen die wereldwijd zijn opgesteld om suïcide te voorkomen. Publiciteit voor concrete zelfmoorden kan levensgevaarlijk zijn, zo blijkt uit diverse wetenschappelijke studies, zeker wanneer het beroemde mensen betreft. Gedetailleerde beschrijvingen over de methodiek of het middel kunnen mensen die op het randje balanceren op een idee brengen. Prominente of simplistische berichtgeving kan hun het idee geven dat zelfmoord de enige oplossing is voor hun probleem. Internationaal is dit copycat-effect talloze keren vastgesteld, ook in Nederland. Toen auteur Viktor Staudt in 2012 bij DWDD gedetailleerd werd geïnterviewd over zijn zelfmoordpoging bij een station, vonden er die nacht aanzienlijk meer suïcides op het spoor plaats. (Nu zou hij het anders doen, zei hij tegen Vrij Nederland.) Het in beeld brengen van de plek waar keeper Robert Enke sprong leidde tot een toename van zelfdodingen bij het spoor in Duitsland.

Klacht: de afbeelding van een nabestaande van de MH17 ramp is close-up gefotografeerd zonder dat hij zich daarvan bewust was. Dit is onkies en is privacy-schending Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 105915-106424

Soms werd de grens volgens lezers overschreden. Daags na de ramp stroomden mailtjes binnen over de afbeelding van een nabestaande, close up gefotografeerd door het raam van de bus op Schiphol. De man was zich er klaarblijkelijk niet van bewust dat hij werd vastgelegd. Hij veegde met een zakdoek door zijn ogen. Bijzonder onkies, oordeelden lezers. 'Dit gaat niet over het in beeld brengen van de menselijke kant van zo'n ramp, het gaat over de manier waarop dat in beeld wordt gebracht', mailde een van hen.

Klachten over sensatie/opruïing/angst zaaien Is Weighted: False Description

Klacht: de koppen van de krant zijn soms opruïend en creëren angst en zijn niet altijd feitelijk Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 20296-20698

'De media maken het erger.' Het zinnetje kwam de afgelopen weken meermaals voorbij in mailtjes over de aanslagen in Parijs en de terreurdreiging in Brussel. Media, zo luidt de beschuldiging, jagen het gevoel van angst verder aan. Hoogspanning in Brussel, opende de krant op 23 november. De begeleidende tekst repte van 'een angstig weekend', en van de kans op aanslagen die 'ernstig en dichtbij' bleef.

Klacht: het artikel over angst in de samenleving voor een aanslag zaait angst en is sensatiebelust Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 48486-49350

Lezers reageerden geschokt op deze 'bangmakerij en speculatie'. Verwijten als 'populistisch' en 'angst zaaien' waren niet van de lucht. Sommigen wezen erop dat de auteur polariseert door te spreken over 'wij' en 'ons', tegenover 'zij' moslims. 'De suggestieve taal over hoe 'wij' ons voelen, schiet me al evenzeer in het verkeerde keelgat', mailde een lezer. De Volkskrantcolumnist die de volgende dag afrekende met de auteur én de krant werd op Twitter jubelend onthaald. 'Angst verkoopt kranten en verhoogt kijkcijfers, misschien nog wel meer dan seks, het koninklijk huis of Louis van Gaal', stelde hij. De columnist werpt daarmee een interessante vraag op. Wilde de redactie met dit verhaal de lezers vrees aanjagen? Waarom wordt zo'n impressionistisch verhaal - gespeend van enig zichtbaar onderzoek - anders op de belangrijkste plek in de krant geplaatst?

Klacht: het nieuws van de crimiclow n is sensationeel en belust op clicks

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 75-1038

Eerst was Frankrijk 'in de ban van horror clowns'. Daarna doken deze 'terreurelclowns' - of 'crimiclowns' - op in België en Nederland. Vorige week joegen ze een aantal meisjes in Eindhoven de stuipen op het lijf.

Heeft u geen flauw idee waarover het gaat? Dat kan kloppen als u alleen de papieren editie van de Volkskrant leest. Op de site verschenen wel berichten over de 'rage', die zich eind oktober in Frankrijk manifesteerde. Jongeren in een clownspak - vaak met angstaanjagend masker - laten voorbijgangers schrikken door ze zogenaamd aan te vallen. De actie wordt gefilmd en op YouTube gezet. 'Een kwaliteitskrant zou zich moeten schamen voor het verspreiden van dergelijk non-nieuws en zou zich dubbel moeten schamen nu duidelijk is dat het fenomeen voet heeft gezet op Nederlandse bodem', mailde een lezer. 'Was het aantal clicks dat dergelijk clickgeil nieuws genereert het waard dat een aantal meiden nu een buitengewoon vervelende ervaring rijker zijn?'

Klachten over seksisme Is Weighted: False Description

Klacht: het is seksistisch om een service een 'huisvrouwenservice' te noemen of te suggereren dat het mannelijke tennisspel het hoogst haalbare is voor een vrouw Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 142330-143078

De winnares van Roland Garos, Serena Williams, 'serveerde als een kerel, want met opslagen van 202 kilometer per uur doet ze niet onder voor vele mannelijke collega's', zo noteerde de verslaggever in het sportkatern. Haar tegenstandster, Lucie Safarova, kon haar daarentegen 'zeker niet bedreigen met de tweede opslag, een huisvrouwenservice van 125 kilometer per uur'. Dat was een sterk staaltje ouderwets seksisme, reageerden enkele lezers. De een vond het 'denigrerende woord huisvrouwenservice' anno 2015 echt niet kunnen. De ander ergerde zich aan de vergelijking met een kerel. 'Als een vrouw goed is in tennis, dan speelt ze 'als een kerel'? Is dat een compliment? Het mannelijke tennisspel is blijkbaar het hoogst haalbare voor een vrouw.'

Klacht: de foto's van blote vrouwen bij het interview met Filemon Wesselink zijn seksistisch Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 39821-40728

en groep lezers gooidde het Magazine zaterdag meteen in de oud-papierbak bij het zien van de blote, 'onthoofde' modellen naast de in smoking gehulde tv-persoonlijkheid Filemon Wesselink. 'Lekker seksistisch bezig, Volkskrant', mailde een lezer, die een breed gedeeld sentiment helder samenvatte. 'Naakte vrouwen naast een volkomen aangeklede man is vernederend en geeft een machtsverschil aan.' Anderen verwezen naar Playboy, dat net bekend had gemaakt geen blote vrouwen meer af te beelden. Wilde de krant dat stokje overnemen?

Een vader van drie jonge kinderen voerde nog een argument aan. Hij wil zijn kroost bijbrengen dat 'niet alles wat normaal gevonden wordt ook normaal is, dat het menselijk lichaam bijzonder is en niet voor iedereen beschikbaar hoeft te zijn of uitgebuit mag worden'. De cover van het Magazine droeg daar niet bepaald aan bij. Helaas, zo merkte hij op, bleef de bijlage ongelezen.

Klachten over beledigende inhoud Is Weighted: False Description

Klacht: Naninga zijn verkeerde woorden toegeschreven dus zij wilde worden gerectificeerd Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 262217-262385

Een stuk genuanceerder was de mail van Nanninga zelf, waarin ze de redactie verzocht Sitalsings column te rectificeren omdat haar verkeerde woorden waren toegeschreven.

Klacht: Sitalsing lijkt in haar column te pleiten voor de strenge Surinaamse opvoedstijl en dit stuit tegen de borst van de Nederlandse opvoedmentaliteit Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 149613-151005

'Je kind is je vriendje niet.' Ze vatte de Surinaamse opvoedstijl als volgt samen: 'Als ouder omstandig in discussie gaan met je kind, vragen wat het zelf vindt: dat doe je niet. Als kind terugpraten, zaken openlijk in twijfel trekken, tegenspreken: dat doe je ook niet.' Oké, de tik met het houten liniaal is inmiddels op Surinaamse scholen verboden, maar dreigen met geweld niet ('Als je niet gaat zitten, ga ik je slaan!'). Behoorlijk wat lezers hebben het stuk opgevat als een pleidooi voor een autoritaire opvoeding waarin best een tik mag worden uitgedeeld. Het leidde tot een hoop verontwaardigde brieven en opiniestukken. Er werd gewezen op de keerzijde van een opvoeding 'op basis van angst' en op de oververtegenwoordiging van Surinaamse jongeren in bepaalde statistieken (criminaliteit, schooluitval, tienerzwangerschap). 'De resultaten zijn inderdaad indrukwekkend', zo merkte een brieveschrijver cynisch op. 'Al meer dan drie decennia heeft jong en oud daar precies door wie er de Baas is.' Opvoeden, en in het bijzonder straffen, raakt een open zenuw - zo veel maakte het artikel over het strafbankje van tv-supernanny Jo Frost in april al duidelijk. Het is vooral voer voor de opiniepagina's, ware het niet dat een aantal lezers vraagtekens zette bij de journalistieke aanpak. Ouders, zo mailde een onderzoeker, kunnen het stuk opvatten als een excuus voor kindermishandeling.

Klacht: de paus die naakt op de cover van Vonk is geshopt is beledigend en de krant onwaardig Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 184010-184548

Een flinke groep lezers vond de halfnaakte paus op de cover van Vonk allesbehalve humoristisch. Tientallen lezers uitten afgelopen week hun ongenoegen. Sommigen schreven zich beledigd te voelen omdat ze gelovig zijn. De meesten stelden juist niet religieus te zijn - 'ik ben zo akerks als de pest' - maar de illustratie niettemin 'respectloos', 'smakeloos' en 'de Volkskrant onwaardig' te vinden. Lezers betwijfelden of de redactie op eenzelfde 'ontluisterende' wijze koning Willem-Alexander of de profeet Mohammed zou durven afbeelden.

Klacht: de ingezonden brief van een brieveschijfster over de afzichtelijke kleren van de prinsesjes is onnodig beledigend en had niet geplaatst moeten worden Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 155847-156597

'Ze zijn alle drie nogal properig, Amalia duidelijk aan de dikkige kant, dus een setje van een wijduitlopend jurkje met een vestje kleedt dan niet echt af. En dan die kleur! Bleekbeige voor drie redelijk kleurloze kindjes.'
Een eindredacteur had deze drietrapsbelediging ongetwijfeld geschraapt. 'Onnodig grievende bewoordingen', zijn volgens het Stijlboek van de Volkskrant uit den boze. Toch stond bovengenoemde passage dinsdag in de krant. Weliswaar niet in een reportage, maar in de Brief van de dag naast een foto van de prinsessen in de gewraakte jurkjes. Lezers reageerden verbolgen op de onvriendelijke kwalificaties van de brieveschrijfster. 'Heeft zij enig idee hoe kwetsend en ondermijnend zo'n opmerking kan zijn voor een 10-jarig meisje?'

Klacht: de voorpagina met de rug van Balotelli en de kop 'Dit is een Italiaan' is volgens lezers racistisch en discriminerend Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 138092-138757

Sommige lezers kregen een andere associatie. Zij zagen een berg zwarte spieren gezichtloos gefotografeerd met een tekst die uitdrukt: 'Kijk, die 'neger' is een Italiaan!' Op Twitter, waar voorgaand citaat vandaan komt, leidde de Balotelli-cover tot verontwaardiging. De een noemde het 'obsceen racistisch', een ander verweet de krant koloniaal denken ('Kuifje in Afrika-esque'). Stel je voor dat onder een foto van Ruud Gullit 'Dit is een Nederlander' zou worden geplaatst. De redactie ontving eveneens verbolgen mails. Lezers vroegen zich af wat de krant eigenlijk met deze cover wilde zeggen. Bevatte die een dubbele boodschap, een kwinkslag die hun was ontgaan?

Klachten over ongepaste redactionele keuzes Is Weighted: False Description

Klacht: de redactie heeft met het themanummer over De Jeugd van Tegenwoordig de plank totaal misgeslagen

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 162460-163626

'Over smaak valt niet te twisten', schreef een lezer. 'Dat ik De Jeugd van Tegenwoordig niet interessant vind, is mijn probleem. Dan lees ik het artikel toch niet verder? Maar dan blijkt het volgende artikel én de daarop volgende artikelen ook over DJVT te gaan.' Het ongenoegen is verklaarbaar, maar dat geldt evenzeer voor andere themanummers die het magazine ongeveer iedere twee maanden brengt. Wie niets met mode of design heeft, kan het blad ten minste een keer per jaar ongelezen in de oudpapierbak kieperen. Sommigen voelden zich misschien ook niet aangesproken door specials over showbiz, 10-jarigen, geld, Turkije, bejaarden, seks, 'Heel Nederland is gek' en 'sletten'. Toch leverden die nummers minder klachten op dan die over De Jeugd. Waarschijnlijk omdat deze niet op één of meer persoonlijkheden waren toegesneden en met een brede doelgroep rekening hielden. Een lezer mailde dat hij tot nu toe wel begrip kon opbrengen voor de gekozen onderwerpen, ook al interesseerden die hem niet altijd. 'Deze keer slaat u wat mij betreft echter de plank volledig mis (...) Wie denkt u daar een plezier mee te doen buiten de doorgewinterde fans van dit bandje?'

Klacht: het interview met de vader van Alan geeft sommige lezers een onbehaaglijk gevoel en ze vragen zich af of dit verhaal wel nodig was geweest

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 79297-79781

De volgende dag, vrijdag 4 september, stond het interview met Abdullah Kurdi op de voorpagina. 'Ik wil het niet hebben over die foto waarop de hele wereld mijn zoontje heeft gezien', luidde de citaatkop. Het veroorzaakte bij sommige lezers hetzelfde onbehaaglijke gevoel als dat wat de verslaggever deed besluiten te vertrekken. 'Als die man het er niet over wil hebben, lijkt me dat zeer logisch en zeer inleefbaar', mailde er een. 'U exploiteert zijn verdriet', aldus een volgende.

Klacht: waarom geeft de krant middels een interview een podium aan een man die heel Nederland uitscheldt en belachelijk maakt?

Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 52858-54252

Buiten de PVV-leider om wordt er zelden massaal geklaagd over het bieden van een podium aan deze of gene. Vorige week stak zowaar een Turkse Nederlander hem de loef af. De 36-jarige Sait Cinar werd geïnterviewd in de serie 'Land van afkomst' in V. Wekelijks spreekt schrijver Robert Vuijsje bekende en minder bekende Nederlanders over de rol die hun afkomst speelt in hun leven. Cinar leidt het bedrijf <http://Altijdgeslaagd.nl>, dat 100 procent slagingskansen garandeert voor het theorie-examen van het autorijbewijs. Voor 180 euro biedt hij, claimt hij, zijn klanten vragen én antwoorden van het CBR. Hij zegt geen belasting te betalen, spreekt voortdurend over 'kankerjoden', heeft een strafblad wegens opruiing via een filmpje op Facebook en stelt 'hetzelfde spelletje' als Wilders te spelen. 'Alleen zeg ik precies het omgekeerde.' Vooral zijn volstreekte dedain voor de Nederlandse samenleving wekte bij lezers hevige verontwaardiging. Een kleine bloemlezing: 'Ik snap niet dat u zo iemand, die alleen maar profiteert van onze maatschappij en voorzieningen en totaal lak heeft aan ons land en geen enkel respect heeft voor wat wij opgebouwd hebben, een podium geeft.' 'Vanzelfsprekend kan ik u niet verwijten dat er zulke gestoorde personen in onze samenleving vertoeven, maar wel dat u daaraan een heel artikel wijdt.' 'Waarom überhaupt een podium bieden aan dit soort aandachtstrekkers?'

Klacht: het is ongepast voor de nabestaanden dat er drie anonieme bronnen uit de school zijn geklapt over het rapport van de BUK-rakket

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 50600-51079

In de primeur Rapport: definitief BUK-raket werden dinsdag keurig drie bronnen opgevoerd, die betrokken zijn geweest 'bij de totstandkoming van het eindrapport' van de Onderzoeksraad voor Veiligheid. Overigens beklaagden lezers zich bij dit artikel evengoed over de anonieme bronnen, maar leek dat vooral ingegeven te zijn door irritatie over het uit de school klappen in zo'n delicaat dossier. Ongepast van de bronnen én de krant jegens de nabestaanden, vond een aantal lezers.

Klacht: de foto met de springende meisjes waarbij je bij een de onderbroek ziet gaat over de grens, zeker nu we steeds meer lezen over pedofilie

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 111473-112835

Op het eerste gezicht was het een vrolijk zomerplaatje, de foto die woensdag op pagina 3 stond. Vijf meisjes uit groep 8 springen in de lucht. Lachende gezichten en wapperende lokken omlijst door zonlicht. De foto begeleidde een reportage over de feestcultuur rond het afscheid nemen van de basisschool. De overgang van jeugd naar volwassenheid werd symbolisch door de foto gevangen. De meisjes - opgemaakt, strap-less jurkjes, hoge hakken - springen van de rand van de zandbak die ze zijn ontgroeid. Ze houden elkaars handen vast - vriendinnetjes die een nieuw leven gaan ontdekken.

Voor sommigen viel er nog een laag in de foto te bespeuren. 'Bij het kind helemaal rechts zie je de onderbroek', mailt een lezer. 'Er zijn mensen die hierop kicken en zelfs foto's maken bij basisscholen en kinderboerderijen. Ik wil u vragen deze mensen niet de kans te geven hiervan te smullen.' De lezer, die ook namens zijn vriendin schrijft, vraagt de Volkskrant beter op te letten. 'Wij vinden eigenlijk dat dit echt niet kan!' De onderbroek was mij en vele anderen in eerste instantie ontgaan. Toch is het te gemakkelijk de oproep af te doen als vergezocht of flauwekul. Kennelijk waart het pedospook ook rond onder Volkskrantlezers. Zo vreemd is dat niet. In het verontruste mailtje wordt het bondig samengevat: 'In het nieuws zie je steeds vaker stukken over pedofilie.'

Klacht: waarom publiceert de krant het abjecte gedachtegoed van een homeopathisch geneeskundige?

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 115974-116705

'Aids is geen ziekte, het is een symptoom', zei homeopathisch arts Jan Scholten vorige week in een interview in de Volkskrant. 'Het is een uiting van een verzwakte afweer. Die ontstaat als de patiënt een blokkade heeft.' Eerder was ophef over Scholten ontstaan omdat hij was geridderd, terwijl hij in Afrika een omstreden homeopathische therapie propageert voor de behandeling van aids. In deze krant gaf hij voor het eerst weerwoord.

De reacties die volgden, deden in felheid niet onder voor de weerstand die Wilders doorgaans oproept. Waarom geeft de krant zo'n man een podium? Waarom mag hij zo'n gevaarlijk gedachtegoed verspreiden? Ook op de redactie was dit geluid te horen: mag de krant zulke abjecte ideeën wel publiceren?

Klacht: het is smakeloos dat naast heftig nieuws zoals het repatriëren van lichamen een advertentie staat die een vliegreis aanbiedt voor een mooie prijs

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 85997-86888

Niettemin ging het vorige week zaterdag mis. '176 'complete' lichamen in kisten', kopte de krant op pagina 6. Het stuk verhaalde over het ingewikkelde identificatieproces van de slachtoffers. In de 228 teruggekeerde lijkkasten, waren 176 min of meer complete lichamen aangetroffen. Ernaast, op pagina 7, was een paginagrote advertentie geplaatst. 'Total body scan', stond er, 'Dé APK voor uw lichaam'. Actrice Willeke van Ammelrooy lacht de lezer toe: 'Prescan heeft mijn leven gered!' Verscheidene lezers betitelden deze combinatie als 'smakeloos'. 'Het gaat me niet om het feit dat er advertenties in de krant staan of deze specifieke advertentie, maar de plaatsing naast deze nieuwspagina en dit bericht', schrijft een lezer. 'Respectloos, zeker naar de nabestaanden.' Een ander

vraagt: 'Hoe is het mogelijk dat de (opmaak) redactie dit zo naast elkaar zet? Ik ben werkelijk verbijsterd!'

Klacht: ik hoef geen nare foto's te zien van westerlingen die bijna door IS worden geexecuteerd Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 69244-69617

Verscheidene lezers denken daar anders over. 'Waarom moet ik dit zien?', was een veelgestelde vraag. Soortgelijke klachten kwamen er over de foto van een openbare terechtstelling in Raqqa, waar een IS beul op het punt staat een hand af te hakken (31 augustus, pagina 3). 'Wat levert me dit op, behalve een zeer rotgevoel?', schreef een lezer. 'Ik hoef niet alles te zien.'

Klachten over ongepaste koppen Is Weighted: False Description

Klacht: de kop 'Waar is Willy?' is badinerend, denigrerend en respectloos en een kwaliteitskrant onwaardig Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 181034-181344

'Hoe dodelijk, denigrerend, respectloos en kinderachtig is deze opening!', aldus een van de reacties, die de ergernissen goed samenvat. Veel lezers voegden eraan toe dat zij 'geen voorstander van de monarchie' of 'lid van de Oranjevereniging' zijn, maar de kop niettemin een 'kwaliteitskrant onwaardig' achten.

Klacht: het is niet nodig dat een kwaliteitskrant zich verliest in PVV-retoriek en met grote kop Minder minder minder schrijft Is Weighted: False Description

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 96380-97002

Een lezer ervoer de kop bij de enquête naar denkbepelden van Nederlanders over vluchtelingen als een 'stomp in de maag'. 'Minder... minder, minder...', stond er zaterdag 15 augustus in vette oranje letters over een achtergrondartikel van drie pagina's. 'Het is spijtig dat een kwaliteitskrant denkt deze aanhef nodig te hebben om de problematiek van vluchtelingen onder de aandacht te brengen.'

Meer lezers vonden het stompzinnig dat de krant zich verloor in PVV-retoriek. Alsof er een simpele oplossing bestaat voor 'dit bijna onoplosbare probleem', mailde er een. 'Wat doen we als we ze niet willen, teruggooien in zee?'

Klacht: In de rubriek 'Dit ben ik' staat de kop ; Ik heb autisme en ADHD, dat is niet leuk'. Het is voor zo'n kind niet goed dat er zo'n negatieve kop boven staat Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 158373-158598

Een lezer stoorde zich aan een kop in de rubriek Dit ben ik, waarin een kind in zijn slaapkamer wordt gefotografeerd en geïnterviewd. 'Ik heb autisme en adhd, dat is niet leuk', stond bij het portret van een 9-jarige jongen.

Verweer Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 198711-199146

De uitlatingen van de burgemeester roepen op zijn minst vragen op over de onkreukbaarheid van de oud-wethouder, en die wegen extra zwaar omdat hij de burgemeester is. Hij staat boven de partijen, hij zal het wel weten. Wederhoor was op zijn plaats geweest, bijvoorbeeld in een apart kader, zoals vaker gebeurt bij aantijgingen in interviews. Misschien had het wederhoor ertoe geleid dat Boelhouwer een enkele formulering had aangepast.

Verweer tegen ongepastheid Is Weighted: False Description

Verweer tegen privacyschending Is Weighted: False Description

Verweer: we hebben de ingredienten van het middel waarmee de zelfmoord is gepleegd niet benoemd. Als we ons steeds aan allerlei regels moeten houden dan kunnen we helemaal niets meer opschrijven (zelfcensuur) Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 74747-75034

De auteurs kenden het Werther-effect, maar dachten dit te ondervangen door het weglaten van de precieze ingrediënten van het middel dat de lerares gebruikte. Hoewel de journalistes bepaalde tips onderschrijven, ontlokken deze eveneens de verzuchting 'dan kunnen we niets meer schrijven'.

Verweer: de fotoredactie koos bewust een foto van de nabestaande waarop zijn gezicht niet helemaal te zien was om de privacy te waarborgen

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 106687-106775

ook al koos de redactie bewust een foto waarop zijn gezicht niet helemaal te zien was).

Verweer tegen ongepaste koppen Is Weighted: False Description

Verweer: we hebben te veel stappen willen zetten in een kop. Deze krant heeft enige opstandigheid tegen de monarchie. Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 185064-185166

'We hebben te veel stappen willen zetten in een kop', concludeert de plaatsvervangend hoofdredacteur.

Verweer: de betrokken redacteuren vinden de kop wel passend, omdat deze aansluit bij een nieuwsbericht elders in de krant. Bovendien is achter de kop een nuance aangebracht: 'behalve als het 'echte' vluchtelingen zijn

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 97563-98206

De betrokken redacteuren vonden de kop passend, omdat deze aansluit bij het bericht op pagina twee: Geen draagvlak voor 'meer vluchtelingen'. Daarin werd gesteld dat 'de afwerende houding jegens vreemdelingen, die lange tijd vooral met de PVV werd geassocieerd, ook tot kiezers van VVD en CDA is doorgedrongen.' Een belangrijke bevinding, zegt een van de auteurs, 'waarbij je niet zegt dat die 45 procent eigenlijk PVV'ers zijn, maar wel dat het PVV-denken veel breder ingang vindt.' Bovendien is er na het eerste 'minder...' een belangrijke nuance aangebracht in de kop, benadrukt hij. Daar staat: Behalve als het 'echte' vluchtelingen zijn.

Verweer: de eindredacteur zoekt altijd naar een bijzonder citaat.

Inwisselbare citaten worden niet snel gekozen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 158669-158856

De eindredacteur zoekt altijd iets bijzonders. 'Veel kinderen zeggen dat ze willen vliegen. Dat zet ik dus niet zo snel in de kop. Dit jongetje kon goed over zijn stoornissen vertellen.'

Verweer tegen seksisme Is Weighted: False Description

Verweer: ik vind de verontwaardiging nergens over gaan. Al jaren wordt een langzame service een huisvrouwenservice genoemd. Ik bedoel er verder niks mee Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 143451-143907

De sportverslaggever erkent dat 'huisvrouwenservice' een 'Viva-term uit de jaren vijftig' is, maar vindt de verontwaardiging nergens over gaan. 'Al sinds jaar en dag wordt een slappe, matige en vooral langzame (tweede) service in het tennis een huisvrouwenservice genoemd', verklaart

hij. De term komt volgens hem uit de 'huisvrouwencompetitie', die jarenlang op dinsdagochtend werd gespeeld. 'Ik bedoel er verder niets mee. Ik heb alle huisvrouwen lief.'

Verweer: we hadden met de naaktfoto's bij het interview van Filemon Wesselink niet de bedoeling om daarmee de krantenverkoop te stimuleren. Seks leek een van de thema's van het interview te worden, dus de fotograaf kw...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 42004-43196

*Zo'n motief lag er niet aan ten grondslag, zeggen de makers van het Magazine. De fotograaf kreeg te horen dat Wesselink geïnterviewd zou worden naar aanleiding van zijn nieuwe programma F*ck Me I'm Famous en dat het over roem zou gaan. Daarop kwam de fotograaf met het idee hem te situeren tussen naaktmodellen. De redactie vond het een goede vondst. Wesselink maakte eerder het programma Spuiten & Slikken. Seks is een thema in zijn werk en roem erotiseert. Zoals zo vaak werd de foto-opdracht uitgezet toen het interview nog moest worden gemaakt. Vooraf leek seks een thema, in het interview was dat het niet. Er is niet overwogen ander beeld te kiezen. De Magazine-redactie vindt de fotografie nog steeds voor '90 procent' passend. 'F*ck Me I'm Famous. Hoe letterlijk wil je het hebben?', stelt de artdirector. 'We wilden dat thema over de top op de cover zetten en op die manier een knipoog geven.' De beeldredactrice vindt de foto's daarbij esthetisch verantwoord. Het lezersprotest wordt door sommige redacteuren afgedaan als overdreven preuts en ouderwets. Seks is toch overal? Je kunt geen bushokje passeren of er hangt een schaars gekleed model dat verleidelijke lingerie aanprijst.*

Verweer tegen opruiing/sensatie/angst zaaien Is Weighted: False Description

Verweer: Het is zoeken naar het juiste evenwicht. Naast het verslaan van de feiten wil de redactie de gevoelstemperatuur opmeten en betekenis geven. Het zijn lastige keuzes die onder tijdsdruk moeten worden gemaakt.

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 22541-23109

Dat de overheid behoedzaam dient om te springen met angstmanagement staat buiten kijf. Media dragen eveneens verantwoordelijkheid. Als angstgevoelens worden uitvergroot, gaat er ongetwijfeld een versterkend effect van uit. Maar treedt dat mechanisme ook al op bij het benoemen van angst? Het is zoeken naar het juiste evenwicht. Naast het verslaan van feiten wil de redactie de gevoelstemperatuur opmeten en betekenis geven. Dat hoort bij deze krant, maar is per definitie speculatiever van aard. Het zijn lastige keuzes die vaak onder tijdsdruk gemaakt moeten worden.

Verweer: het stuk over angst in de samenleving voor terreur moest onder grote tijdsdruk worden gemaakt en hij had te weinig feiten ter beschikking om nog een goed verhaal te kunnen maken, dus hij werd voor een schier ...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 50080-51094

Er moest een stuk komen waarin de werking van angst werd geanalyseerd, maar dat ook elementen uit de andere verhalen zou bevatten. Dat laatste lijkt in de overdracht verloren te zijn gegaan. De auteur, die vaker sociaal-maatschappelijke kenteringen beschrijft, kreeg van zijn chef het uitdrukkelijke verzoek een stuk met een persoonlijke visie te schrijven. De feiten konden een ondergeschikte rol spelen, want die stonden al in de andere verhalen. Het moest wel rap, het was al vier uur 's middags. Nu zijn verhalen die aan het brein van een ander zijn ontsproten sowieso niet de makkelijkste om te maken. Zeker niet wanneer een lastig meetbare gemoedstoestand als angst moet worden veralgemeniseerd vanuit een individuele impressie. In dit geval werd de verslaggever mijns inziens voor een schier onmogelijke taak gesteld. Een journalist die geen feiten tot zijn beschikking heeft, is als een patissier die een chocoladetaart moet bakken zonder chocolade. En dan heb ik het niet eens over het krappe tijdsbestek.

Verweer: het online bericht over de crimiclowns is verdedigbaar omdat het zich online verspreidt. Bovendien is niet het doel clicks te genereren

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 2791-2945

De chef internet vindt de berichten over de crimiclowns verdedigbaar. Met name omdat het fenomeen zich online verspreidt, is het interessant voor de site.

Verweer tegen ongepaste redactionele keuzes Is Weighted: False Description

Verweer: we wilden die lezers bedienen die een open mind hebben. De Jeugd is niet zomaar een bandje maar het zijn kunstenaars Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 163626-164981

'Alle lezers met een open mind', zo hoopt de chef van het magazine. Want De Jeugd is natuurlijk niet zomaar 'een bandje'. Het zijn kunstenaars, benadrukt ze. De redactie is gecharmeerd van hun originaliteit, taalvirtuositeit, gekkigheid en onregelende werking (wie wil, ziet daarvan de bevestiging in deze rubriek). In een ander tijdsgewricht was het jubileum van Wim T. Schippers, Van Kooten & De Bie of Jiskefet misschien gevierd. De Jeugd is volgens het magazine van dezelfde orde van grootte. Had niet kunnen worden volstaan met bijvoorbeeld de helft van de artikelen? En wat is de toegevoegde waarde van het gasthoofdredacteurschap, een bekend fenomeen in de tijdschriftenwereld? 'Dit biedt de mogelijkheid dieper in hun wereld te duiken', vertelt de chef. 'Juist omdat ze zelf actief meedoen met het zoeken van schrijvers, fotografen en onderwerpen.' In dit specifieke geval was er nog een journalistiek argument. De Jeugd geeft zich zelden bloot. Een interview met de groep geldt onder journalisten als een 'rotklus' - een van de magazinestukken ging erover. 'Het enige dat ik voorgeschoteld kreeg was absurdistisch theater', zegt een van hen. 'Zomaar wat roepen, en dat de hele tijd.' Geen spoortje van zulke onwil was in het magazine te bekennen. 'Zonder het gasthoofdredacteurschap hadden we nooit zo'n goed interview gekregen', aldus de chef.

Verweer: ik heb de vader van Alan met respect en mededogen behandeld. Ik mocht hem drie vragen stellen en heb andere informatie ergens anders vandaan moeten halen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 81006-81434

De verslaggever vertelt dat hij vader Kurdi met respect en mededogen heeft bejegend. Hij kon hem in afzondering van andere journalisten drie vragen stellen. Wat zich op zee had afgespeeld, moest hij in de tuin bij elkaar sprokkelen, waar nog een overlevende, de Turkse gendarmerie en lokale pers verpoosden. De fotograaf, die met zijn handen over de lens gevouwen had afgewacht, vroeg toestemming voor het bovenstaande portret.

Verweer: Cinars ideeën staan voor iets groters. Hij is zeer populair op social media en beweert dat zijn filmpjes tegen joden een marketingstrategie zijn omdat dat is wat de mensen willen horen. Bovendien staat het in...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 55515-56068

Vraag is of Cinars ideeën voor iets groters staan. Vuijsje meent van wel. Op Facebook is Cinar populair met bijna 86 duizend volgers. In het interview vertelt Cinar dat zijn filmpjes over 'kankerzionisten die dood moeten' een marketingstrategie zijn. 'Dat is wat de mensen willen horen.' Dat zegt iets over Nederland, vinden de schrijver en de redactie. 'Net zoals de vanzelfsprekendheid waarmee hij tegen mij zei dat het niet erg is dat ik joods ben', zegt Vuijsje. 'In zijn wereld denkt iedereen kennelijk zo over joden en de Nederlandse samenleving.'

Verweer: we willen altijd het nieuws als eerst melden, dus als we dat kunnen doen door drie anonieme bronnen op te voeren met delicate

informatie, dan brengen we dat. We gan geen partij kiezen tussen wenselijk en onwe...

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 51078-51333
'Onze taakopvatting is volstrekt helder', reageert de plaatsvervangend hoofdredacteur. 'We proberen natuurlijk altijd het nieuws als eerste te melden. Als we onderscheid gaan maken in wenselijk en onwenselijk nieuws kiezen we partij. Dat willen we niet.'

Verweer: de chef van de fotoredactie stelt dat er nooit eerder is geklaagd over onzedelijke beelden van kinderen. Hij dacht er geen moment aan dat de foto van de springende meisjes onbetamelijk zou kunnen zijn

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 113999-114269
De chef van de fotoredactie kan zich niet herinneren dat er de laatste jaren is geklaagd over onzedelijke beelden, laat staan dat die betrekking hadden op kinderen. Bij de foto van de springende meisjes heeft hij geen moment gedacht dat die onbetamelijk zou kunnen zijn.

Verweer: we hebben de homeopatisch therapeut kritisch bevraagd en met tegenwerpingen geconfronteerd, maar zijn antwoorden waren wijldopig en dus was de kritische vraag-antwoordvorm geen optie voor het artikel.

Bovendi... Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 118713-119075
De auteurs vertellen dat ze Scholten 'uiteraard' met alle tegenwerpingen confronteerden, maar dat zijn antwoorden nogal wijldopig waren. Daarom leende het interview zich niet voor 'vraag-antwoord', een vorm waarin de auteurs gemakkelijker scherpte hadden kunnen laten zien. Bovendien wilden ze zijn visie laten zien. 'Hij ontmaskerde zichzelf', zegt een van hen.

Verweer: niet de redactie, maar de advertentieafdeling bepaalt waar een advertentie terechtkomt. De plaatsvervangend hoofdredacteur betreurt het dat de redactie de combinatie niet heeft opgemerkt

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 86889-87364
Allereerst bepaalt niet de redactie waar een advertentie terechtkomt, maar de advertentieafdeling. De adverteerder heeft een prominente én gegarandeerde plek voor in de krant gekocht, waarvoor hij een toeslag betaalt. De advertentieafdeling heeft verder geen zicht op de keuzen van de redactie; dat zijn strikt gescheiden loketten. De redactie had de combinatie wel kunnen opmerken, maar heeft dat niet gedaan. Dat 'is te betreuren', zegt de plaatsvervangend hoofdredacteur.

Verweer: het beeld vlak voor de executie is het sterkste beeld. We wisten dat dit beeld ontzettend hard was, maar soms is dat nodig

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 68590-69244
De fotoredacteur die de video bekeek, kan er kort over zijn: 'Dit was het sterkste beeld.' Daar heeft hij wat mij betreft gelijk in. Het moment is zelfs indringender dan de feitelijke onthoofding, die de krant sowieso nooit zou afdrukken. Het is de intimiteit van het ogenblik dat een verpletterende indruk maakt. Het aanzicht van een man die weet dat hij binnen enkele seconden zal worden gedood. Ook al is dit het meest indringende beeld uit de IS-video, dan nog is het de vraag of de krant die had moeten tonen. 'Er is 's avonds discussie over geweest', vertelt de fotoredacteur. 'We wisten dat dit beeld ontzettend hard was, maar soms is dat nodig.'

Verweer tegen beledigende inhoud

Is Weighted: False Description

Verweer: de krant hanteert onbeperkte columnistenvrijheid dus de columnist mag kwetsen en overdrijven Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 263595-263908

Maar niet zo vreemd dat Sitalsing die heeft verbasterd tot 'ze gaan eraan', aldus de adjunct-hoofdredacteur van de Volkskrant. 'Onbeperkte columnistenvrijheid, inclusief het recht om te kwetsen en om te overdrijven, is een groot goed bij onze krant, die willen we niet aan banden leggen', antwoordde hij Nanninga.

Verweer: ik heb het artikel over Surinaamse opvoeding geschreven in de formule van het magazine: lichtvoetig en glossyachtig. Het stuk is veel te serieus opgevat. Ik heb het niet geschreven als pagina 2-columnist, van...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 151742-152645

'Ik heb het artikel geschreven in de formule van het magazine', vertelt Sitalsing. 'Lichtvoetig en glossyachtig.' Ze heeft zich hogelijk verbaasd over alle reacties. Het stuk is naar haar idee veel te serieus opgevat. Ze had absoluut niet de intentie een statement te maken of de knuppel in het hoenderhok te gooien. 'Ik heb heel weinig met opvoeding, het interesseert me maar matig.' Het idee kwam dan ook niet van haarzelf. Het magazine verzocht haar in lijn van Verveers boek een grappig, persoonlijk verhaal te maken over de Surinaamse opvoedcultuur afgezet tegen de Nederlandse. Naast haar columns in de Volkskrant schrijft Sitalsing voor andere opdrachtgevers. Ze zag het als een aardige freelanceopdracht. 'Ik heb het niet geschreven als pagina 2-columnist. Van lezers mag je enige contextgevoeligheid verwachten. Ze weten dat er in het magazine geen wetenschappelijk doorwrochte verhalen staan.'

Verweer: we willen de aandacht van de lezer trekken en een statement maken zodra dat via beeld kan. De lezer moet dingen die hem niet zinnen kunnen verdragen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 184601-185304

Hij heeft evenwel geen spijt van zijn keuze. Net als de artikelen in Vonk mogen ook de beelden prikkelen en ergeren. 'Mensen kunnen op zaterdag van alles met hun leven gaan doen, maar wij willen dat ze onze stukken lezen. Dan is veel geoorloofd om de aandacht te trekken.' Niet dat hij wil provoceren om het provoceren, zegt hij. Maar als het verhaal erom vraagt, zal ook met het beeld een 'statement' worden gemaakt. En ja, dat geldt ook voor de koning of de profeet. Ook de hoofdredacteur, die van te voren was ingelicht, verdedigt de cover. De krant mag tegen de haren in strijken, dat past binnen de traditie van de Volkskrant. 'Wie de krant leest, moet ook iets kunnen verdragen dat hem niet zint.'

Verweer: de redacteur vindt de brief over de kleding van de prinsesjes niet beledigend maar constaterend. Hij vindt het een oproep aan Maxima om dr kinderen beter te kleden Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 157116-157382

De redacteur - overigens niet de vaste brievenredacteur - vatte de brief op als 'een oproep aan koningin Máxima haar dochters flatteuzer te kleden'. Vooraf kreeg hij tegengas van zijn collega's, maar hij vindt 'aan de dikkige kant' een constatering, geen belediging.

Verweer: de kop 'Dit is een Italiaan' onder de rug van Balotelli moet worden opgevat als een neutrale constatering. Hij is een sprekend voorbeeld van internationalisering in het landenvoetbal. De ophef is zwaar overdr... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 138757-139366

De tekst moet worden opgevat als een neutrale constatering, aldus de hoofdredacteur. 'We hebben alleen een sprekend voorbeeld willen laten zien van internationalisering van het landenvoetbal: de eerste Italiaanse ster ooit van Afrikaanse afkomst, die ook voor Ghana had kunnen spelen.' Dat staat ook in iets andere bewoordingen onder de gewraakte kop. De hoofdredacteur vindt de ophef zwaar overdreven. De cover laat juist zien dat het 'clichébeeld en verwachtingspatroon - Italianen zijn niet zwart - niet meer klopt', stelt hij. 'Wie kwaad wil zien, ziet het. Maar dit is met de beste bedoelingen gemaakt.'

Verweer tegen onzorgvuldige berichtgeving Is Weighted: False Description

Verweer tegen onzorgvuldig brongebruik Is Weighted: False Description

Verweer: ik heb verkeerd gehandeld en had de bron in het profiel van Dettmeijer moeten vermelden Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 207785-208083

De andere geciteerden in het profiel van Dettmeijer heeft de verslaggever wel zelf gesproken. Omdat de mediasocioloog zijn kritiek op de methodiek van Dettmeijer ook elders had geuit, had hij nagelaten de bron te vermelden. 'Dat was, moet ik nu vaststellen, niet de juiste overweging', vertelt hij.

Verweer: De anonieme bron stelde zelf voor zich de bewoner van nummer 15 te noemen. Die extra informatie maakt mijn bron minder specifiek en inwisselbaar Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 47599-48077

Alle bewoners van de Marshalllaan die zicht hadden op de belaagde sporthal wilden anoniem blijven. Zo ook de man op nummer 15, die de bestorming goed had gezien. Hij wilde vooral zijn bedrijf - dat zijn naam draagt - buiten schot houden bij zo'n gevoelig onderwerp, aldus de journalist. 'Maar', zo had hij gezegd, 'noem me gerust de bewoner op nummer 15.' De verslaggever wilde deze informatie gebruiken, omdat het 'de bron-zonder-naam' minder specifiek en inwisselbaar maakt.

Verweer: de journalist blijkt de reden van anonimiteit van de verkoopster wel te hebben vermeld, maar de eindredactie heeft de zin geschrapt Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 51702-52013

In het laatste geval blijkt de verslaggever, een stagiair, in de oorspronkelijke versie wel degelijk een verklaring te hebben gegeven, zij het ietwat cryptisch: 'Ze wilde anoniem blijven omdat er momenteel zeven aangiftes lopen.' In plaats van het anoniemmotief te verhelderen, schrapte de eindredactie de zin.

Verweer: ik doe geen research naar mijn geïntervieerden, dus weet niets van hun achtergrond. Ik kreeg niet de indruk dat Anneke haar ex-man te grazen wilde nemen. Ik heb geen onderzoek gedaan naar de beschuldigen en d... Is Weighted: False Description

Verweer: het belang om onbekend te blijven woog zwaarder dan het niet brengen van een goed verhaal. Bovendien wil ik niet alleen professoren op de pagina's maar ook mensen 'van vlees en bloed' Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 188918-189346

Maar was die er in dit geval? De chef van O&D vindt van wel. Hij wil niet alleen ministers en professoren op zijn pagina's, maar ook mensen 'van vlees en bloed'. Bovendien reageerde zij op een column waarin vechtscheidende ouders ervan langs kregen; O&D wil graag discussie.

Voorts is er een eenvoudige afweging gemaakt, zegt de chef. 'Haar belang om onbekend te blijven woog zwaarder dan het niet brengen van een goed verhaal.'

Verweer: de krant kijkt alleen af van de initialenregel als het potsierlijk of onzinnig wordt, schrijft het stijlboek voor. Bovendien is het geen goede reden om de achternaam maar te noemen omdat andere media dat ook ...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 82295-83526

Uitgangspunt van de initialenregel uit 1953 is dat journalisten voorkomen dat verdachten en veroordeelden eenvoudig ge-identificeerd kunnen worden buiten de kring van personen bij wie ze al bekend zijn. 'Van deze regel wijken we af als het potsierlijk of onzinnig wordt', aldus het Stijlboek van de Volkskrant. Bijvoorbeeld als de verdachte algemeen bekend is (Badr Hari), hij zelf de openbaarheid zoekt (Ernest Louwes) of als uit de context zijn identiteit volstrekt duidelijk wordt (Ernst Jansen Steur). Inmiddels gaat dat potsierlijkheidscriterium ook voor Van der G. op, vindt een lezer, want hij is algemeen bekend nu zelfs het NOS Journaal zijn achternaam noemt. De Volkskrant lijkt misschien roomser dan de paus, maar in de praktijk valt dat mee. Ook kranten als Trouw en NRC Handelsblad blijven zijn achternaam afkorten. Zelfs De Telegraaf, die onlangs een herkenbare foto van de moordenaar van Pim Fortuyn op de voorpagina afdruckte ('Volkert duikt op'), schrijft keurig Van der G. Het feit dat andere media zijn achternaam noemen, mag bovendien geen zwaarwegende reden zijn om het dan ook maar te doen. Het NOS Journaal is niet normbepalend, en media als GeenStijl - die prat gaan op naming and shaming - al helemaal niet.

Verweer: niet altijd worden de bronnen op sociale media gecheckt, vanwege tijdgebrek. Wel gebruiken we vaak bronnen met een deugdelijke reputatie

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 37103-37345

Nee, reageert de avondcoördinator, want ze werkten tegen de deadline aan. Maar de meeste tweets kwamen van een regionale site met een deugdelijke reputatie. Bovendien bevatten enkele berichtjes straatfoto's die de authenticiteit versterkten.

Verweer tegen nalatigheid/slordigheid Is Weighted: False Description

Verweer: de onbudsvrouw zelf verweert zich door te stellen dat de redacteuren zorgvuldig te werk zijn gegaa omdat ze gedurende een half jaar met vijftien oud-docenten en oud-studenten hebben gepraat Is Weighted:

False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 104402-105476

Net als zedenzaken in de rechtbank behoren verhalen over seksuele intimidatie en machtsmisbruik in de krant tot de ingewikkeldste. Er zijn vaak maar twee partijen die weten hoe het precies zit: het mogelijke slachtoffer en de beschuldigde. Niet zelden is lastig vast te stellen welke informatie voortkomt uit het geruchtencircuit en welke tot het feitencomplex behoort. De schade bij publicatie is ontegenzeggelijk - voor beide partijen. De redactie is daar niet lichtvaardig mee omgesprongen. Het afgelopen half jaar spraken de verslaggevers met vijftien oud-studenten, drie (oud-)docenten en andere ingewijden. In het geval van Weissman hebben zij 'voldoende zorgvuldig onderzoek verricht', oordeelde de voorzieningenrechter op 15 juli, daags voor publicatie. Weissman had een kort geding aangespannen om de publicatie te voorkomen. De rechter oordeelde dat het verhaal 'een ernstige inbreuk op zijn reputatie en privacy vormt', maar 'mede gezien de misstand die de Volkskrant aan de kaak beoogt te stellen' niet zodanig dat een publicatieverbod vooraf gewettigd zou zijn.

Verweer: de klacht dat de journaliste die schreef over het blijfvanmijnlijfhuis nalatigis geweest, snijft geen hout. Ze moet namelijk

haar bronnen beschermen en is geen activist of politicus Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 12450-12644

Het verwijt dat de journaliste de instanties of de gemeente had moeten waarschuwen (ze wordt in een adem met de raadsleden genoemd), snijdt geen hout. Journalisten moeten hun bronnen beschermen.

Verweer: de verslaggever had tot half tien de tijd voor de deadline. Het was dus haastwerk en hij moest zich beroepen op andere media. Het ANP beschouwde hij als betrouwbaar Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 175317-176343

Een verslaggever had tot half tien om informatie te vergaren en het stuk te schrijven. Hoe dichterbij de deadline binnenkomt, hoe groter de kans dat er iets misgaat. Ook het bericht over Deurne was verre van vlekkeloos, zo viel verschillende lezers op. Hoewel er in de derde alinea staat dat die avond nog onduidelijk was 'wat zich precies had afgespeeld' en er slagen om de arm worden gehouden met het woordje 'zou', blijkt nergens in het artikel wie de bron is van de bewering in de kop. Even verderop staat: 'Volgens getuigen zag de vrouw op een videocircuit in hun nabijgelegen woonhuis dat gewapende overvallers de juwelierzaak waren binnengedrongen. Zij zou daarop spoorzaken naar de zaak zijn gesnel.' Welke getuigen? Heeft de verslaggever die zelf gesproken? Nee, vanwege de vroege deadline was er geen tijd naar Deurne af te reizen. In allerijl moest de verslaggever zich op andere media baseren, vertelt hij. Vooral op het ANP - 'dat beschouw ik als betrouwbaar' - en Omroep Brabant, dat vooraan liep.

Verweer: we hebben ons met de berichtgeving over de juweliersvrouw laten opjagen door internet. We hadden het gerucht het gerucht moeten laten Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 176696-177009

Ook op andere onlinemediën werd verondersteld dat zij de schutter was. Dit had zijn weerslag op de redactie. 'We hebben ons laten opjagen door internet', zegt de plaatsvervangend hoofdredacteur. 'We dachten: straks komt de bevestiging wel dat zij het heeft gedaan. We hadden het gerucht een gerucht moeten laten.'

Verweer: het interview was weken geleden al afgenomen. We hebben naar signalen gezocht om te voorkomen dat we een gedateerd interview zouden plaatsen, maar hebben geen enkele waarschuwing gekregen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 64870-66385

Het interview was begin augustus al afgenomen, maar werd telkens verdrongen door urgenter nieuws (Poetin, Gaza, IS). Artikelen die 'niet hangen op een dag', zoals dat heet in krantenjargon, blijven het gemakkelijkst staan. Medio vorige week diende zich ineens een actuele aanleiding aan. Uit de uitgelekte kabinetsplannen voor 2015 bleek onder andere dat de ouderenkorting wordt verlaagd. Donderdag 4 september besloot de redactie het interview de volgende dag mee te nemen. Wel moest het geactualiseerd worden met een reactie van Baay op het koopkrachtverlies voor ouderen. Omdat de interviewster op vakantie was, togen twee collega's naar Baays kamer in de Tweede Kamer, legt de chef van de parlementaire redactie uit. Daar troffen ze een beleidsmedewerkster, die vertelde dat Baay moeilijk bereikbaar was, omdat ze zich eerder die week ziek had gemeld. De verslaggevers wilden graag weten hoe ziek ze was, maar daarover wilde de medewerkster niets kwijt. Even later liet een andere beleidsmedewerker per mail weten dat ze Baay had gesproken. Hij schreef dat de fractievoorzitter die dag op de website van 50Plus een reactie had gegeven op het nieuwe koopkrachtplaatje voor ouderen. Die zouden de verslaggevers kunnen overnemen. Hij meldde niets over de ernst van Baays ziekte. Met name door deze laatste reactie roken de verslaggevers geen onraad. 'We hebben gezocht naar signalen om te voorkomen dat we een

achterhaald interview zouden plaats, maar hebben geen enkele waarschuwing gekregen', zegt een van hen.

Verweer tegen gebrek aan research/dubbelcheck Is Weighted: False

Description

Verweer: de leerling-journalist ging er ten onrechte vanuit dat Litista haar steun voor de aanval van de MH17 via een tweet had geuit, maar dit bleek helemaal niet te zijn gebeurd. De stagiair bood een overzicht van s...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 86141-87404

Hoewel de woordvoester niet expliciet van een MH17-tweet rept, ging de stagiair ervan uit dat Lisitsa via Twitter haar steun aan de aanval op MH17 had betuigd. Daar plaatste ze immers al haar controversiële berichtjes - eerder dit jaar hadden ze het Toronto Symphony Orchestra nog aanleiding gegeven haar optredens af te gelasten. Afgelopen juni trad ze op in de door de separatisten bezette stad Donetsk, waar de inval van de nazi's in Rusland werd herdacht. Ze werd er gefotografeerd met rebellenleider Alexander Zachartsjenko en ze vergeleek de strijd van de opstandelingen met het verzet tegen de nazi's 74 jaar geleden. Dat zijn op zijn zachtst gezegd pittige uitspraken, maar een vliegcrash aanmoedigen is van een andere orde. Hoe aannemelijk is het dat een internationale publiekslieveling dat open en bloot zou doen? Op de redactie was geen argwaan ontstaan, want iedereen dacht aan het brede plaatje: Lisitsa is geschrapt vanwege haar radicale anti-Oekraïne-standpunten. De stagiair leverde bovendien een overzicht aan met haar controversiële tweets, dat online werd geplaatst. Dat sterkte de eindredacteur die de kop maakte in het idee dat de MH17-opmerking in de vorm van een tweet was gegoten. Niemand merkte evenwel op dat deze in het rijtje ontbrak.

Verweer: de rector van de VU zegt zelf dat Nijkamp plagiaat heeft gepleegd, dus dan is het nieuws Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 207062-208002

Feit is dat een onderzoekscommissie van de VU op drie plekken plagiaat heeft geconstateerd in het werk van een promovenda van Nijkamp. Dat betekent hoe dan ook een krasje op het blazoën van Nijkamp die daar als promotor mede verantwoordelijk voor is. Eén hoofdstuk was geschreven op basis van uitspraken van derden, gedaan tijdens een workshop, zonder de bron te vermelden. Dat mag niet. Op twee andere plekken bestond het plagiaat uit het kopiëren van eerder verschenen teksten geproduceerd door de promovenda zelf in samenwerking met anderen. Zonder bronvermelding. Dat mag volgens de rector van de VU ook niet. In de krant van 8 januari legt hij uit dat bronvermelding ook in deze gevallen vereist is, anders wordt inbreng van de co-auteur(s) weg gepoetst en is er sprake van plagiaat. Nijkamp denkt daar anders over. De VU-rector: 'Nu willen we uitzoeken of onderzoekers (lees co-auteurs) zijn geschaad door zijn (Nijkamps) werkwijze.'

Verweer: de Volkskrant plaatst deze onzinberichten niet zelf op de site. De krant heeft een samenwerkingsverband met onder meer AD en zij zetten het nieuws online zonder dat daar toezicht op is vanuit de Volkskrant

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 165726-166372

De onlineredactie van de Volkskrant heeft ze namelijk niet geplaatst. Dat heeft de redactie van het Algemeen Dagblad gedaan. Dat zit zo. De Persgroep brengt vier kranten uit in Nederland: AD, de Volkskrant, Trouw en Het Parool. Drie jaar geleden werd besloten de onlineredacties van deze titels intensief te laten samenwerken om de concurrentie met de nieuwssites <http://nu.nl> en <http://nos.nl> te kunnen aangaan. Alleen als je veel bezoekers trekt, komen de adverteerders en kun je als gratis nieuwssite winstgevend zijn, was de gedachte. Intussen zijn veel maatregelen weer teruggedraaid. De identiteit van de Volkskrant werd te zeer aangetast.

Verweer: de chef opinie zegt dat de opinierubriek wordt gemaakt in het vertrouwen dat mensen zijn wie ze zeggen te zijn. Er vinden nauwelijks checks plaats Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 31389-31943

'In beginsel staan we open voor iedereen die een interessante mening te delen heeft', zegt de chef opinie. De krant wil niet alleen professoren en hoogwaardigheidsbekleders een podium bieden, maar ook studenten en ervaringsdeskundigen. De rubriek wordt gemaakt in het vertrouwen dat mensen zijn wie ze zeggen te zijn. 'Dat werkt goed, maar wie dat vertrouwen schaadt, kan ver komen.' Vaak vindt er wel een lichte check plaats omdat er online naar een korte biografie en een fotootje van de auteur wordt gezocht. In dit geval leverde dat geen argwaan op.

Verweer: de opinieredacteur had het opiniestuk over klimaatverandering niet voorgelegd aan de wetenschapsredactie omdat hij de selectie van artikelen niet uit handen wil geven. Zodra je stukken moet voorleggen aan and... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 12546-12846

De betrokken opinieredacteur (de chef was afwezig) heeft dat bewust niet gedaan, vertelt hij, omdat hij de selectie van artikelen niet uit handen wil geven. Dat is een principieel punt, vindt hij. Zodra hij stukken moet voorleggen aan andere redacties zet hij de bijl aan de keuzevrijheid van opinie.

Verweer tegen redactionele fouten Is Weighted: False Description

Verweer: de auteur geeft toe dat hij eerder op de rem had moeten trappen, de chef had zoveel aan zijn hoofd dat hij niet bedacht dat er wellicht geen bevestiging van de dood van de jihadisten zou komen en ook de eindr... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 258528-259918

De auteur van het stuk baalt dat hij zijn intuïtie niet heeft gevolgd en niet op de rem heeft getrapt. Hij kreeg de opdracht een 'profiel' te schrijven in afwachting van de bevestiging. Toen die er aan het einde van de middag nog niet was, wees hij de eindredactie erop dit expliciet in het intro en het stuk te benoemen, mocht de bevestiging niet meer komen. 's Avonds nam het ongemak toe en stuurde hij zijn chef nog een berichtje: wat doen we? Er waren voldoende slagen om de arm gehouden, vond de chef. De chef kon toen niet weten dat het voorbehoud in de presentatie bijna teniet werd gedaan. De eindredactie draaide op volle toeren - op vrijdagavond sluit de extra dikke krant extra vroeg. Niemand stond nog stil bij de twijfel rond de gedode jihadi's. Iedereen is ervan uitgegaan dat de bevestiging wel zou komen, zegt de chef buitenland. Parijs lag nog vers in het geheugen. Toen daar de namen van de verdachten opdoken, volgde al snel de bevestiging. Het verschil met Verviers was dat media zich toen baseerden op politiebronnen, realiseerde de chef zich achteraf. Hij begeleidde die dag nog vijf andere verhalen, het ongemakkelijke gevoel van de auteur beklifde niet. Bij nader inzien had er een overlegmoment moeten zijn: wat doen we als er geen bevestiging komt? Passen we de vorm dan aan? Een breder verhaal over Syriëgangers in Wallonië was bij zo veel twijfel beter geweest.

Verweer: de ombudsvrouw legt uit hoe het eindredactiesysteem werkt en biedt een verklaring voor de fouten in de krant. Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 188020-190488

Een verslaggever levert een stuk aan bij de eindredactie. Die kijkt het na op fouten, kort het mogelijk in en voorziet het van een kop, intro en fotobijschrift. Fouten die in het stuk zelf staan, zijn doorgaans door journalisten gemaakt en daarna over het hoofd gezien door anderen. Fouten in de aankleding zijn veelal voor rekening van eindredacteurs. Voor de buitenwacht maakt

het misschien niets uit. Een fout in de krant is een fout van de krant. Voor verslaggevers doet het er wel degelijk toe. Hun naam prijkt boven een artikel, zij worden aangekeken op alle fouten. De keerzijde is natuurlijk dat de eindredactie hen voor veel narigheid behoedt. Elke misser suggereert onkunde en gemakzucht, maar in werkelijkheid is er een hele machinerie opgetuigd om die ene fout te voorkomen. Meestal lezen chefs de artikelen voordat ze naar de eindredactie worden gestuurd. Na de eindredactie leest één corrector alle pagina's nogmaals door en soms ook nog de chef Uit, die 's avonds verantwoordelijk is voor de eindredactie. Om een indruk te krijgen vroeg ik twee eindredacteuren bij te houden hoeveel fouten zij tijdens hun dienst verbeterden. Een eindredacteur telde er 32 op vier economiepagina's, dat was volgens hem aardig representatief. Een ander turfde er 'slechts' zes op vier pagina's Ten eerste. Dat was relatief weinig. Er zijn dagen dat niet één lezer zich met een fout meldt, zoals afgelopen dinsdag. Die dag bevatte de krant 44.819 woorden (ik heb ze niet stuk voor stuk hoeven tellen, het archief toont het aantal woorden per artikel). Dat is vergelijkbaar met een bescheiden roman van 163 pagina's, uitgaande van 275 woorden per bladzijde. Allicht stond er toch ergens één foutje, dan nog waren 44.818 woorden wel goed. In tegenstelling tot een boek - waar diverse ogen uitgebreid gelegenheid hebben drukproeven na te lezen - worden krantenpagina's onder hoge tijdsdruk geproduceerd. Vaak is het een waar 'spektakelstuk', zegt de chef Uit. Doordeweeks zakt de krant om 23 uur, op vrijdag om 22 uur. Dan móet de krant door, anders komt het logistieke proces - van drukkerij naar uw voordeur - in de knel. Als de krant een uur voor sluitingstijd wordt omgegooid vanwege een neergestort vliegtuig of als veel verslaggevers hun verhalen laat aanleveren, gaan artikelen met kunst- en vliegwerk door en kan de corrector onmogelijk alles nalezen. Op die momenten worden de meeste uitglijers begaan, weet de chef Uit. Dat is geen excuus, maar wel een verklaring.

Verweer: ik heb tweemaal de bevestiging gekregen dat joden in personenvoertuigen werden vervoerd, maar ik had het achteraf toch beter moeten checken Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 174687-175292

Middendorp wilde betogen dat de Holocaust geen overdrijving of intensivering behoeft, dit zou alleen maar afbreuk aan de verschrikkingen doen. Het tentoonstellen van een veewagon in Westerbork stond daar volgens hem symbool voor, omdat de directeur tegen de NOS had gezegd dat die niet origineel zou zijn. Bovendien waren er vanuit Westerbork geen joden met veewagens vervoerd, meende hij (ten onrechte). Had de directeur dat werkelijk gezegd, verifieerde de redacteur. Nadat hij tweemaal een bevestiging kreeg, zag hij verder geen reden aan de juistheid te twijfelen. 'Dat had, vind ik nu, wel moeten.'

Verweer: doordat de krant op tabloidformaat is overgegaan, is het soms dringen voor de foto's. Van een rechthoekige foto wordt soms een vierkant gemaakt, waardoor een reepje kan worden weggesneden Is Weighted: False Description

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 15532-16428

Tegenwoordig wordt een foto in de nieuwskrant (het gaat hier niet over bijlagen) veel makkelijker aangesneden, ofwel 'gecropt'. Dat heeft vooral te maken met het veranderde formaat van de krant. Voor de overgang op tabloid in 2010 hadden foto's in de broadsheetkrant gewoonweg meer ruimte. De compacte krantenpagina's van nu kennen een dwingend opmaak. Dat leidt tot creatieve vormgeving. Reportage- of portretfotografie komt vaak nog steeds prachtig tot haar recht. 'Over de hele linie hebben we nu mooier, origineler en sprekender beeld', vindt de hoofdredacteur. Op sommige pagina's is het dringen. Omdat een tabloid meer pagina's telt en spreads niet hetzelfde mogen ogen, wordt er meer in beeld gevarieerd: van een rechthoekige foto wordt een vierkant gemaakt (croppen), een persoon wordt uit zijn context geknipt en vrijstaand afgebeeld, of er wordt een kop of tekst in de foto geplaatst.

Verweer: soms is de informatie die door een fotograaf wordt aangeleverd slordig, zodat er fouten in het fotobijchrift sluipen. Omdat de deadline

vaak kort is, schiet goede controle er wel eens bij in Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 55845-56590

Soms is de informatie die door een fotograaf wordt aangeleverd slordig, zegt een van de verantwoordelijke chefs. Niet zo vreemd, want fotografen zijn bezig met beeld, niet met tekst. Uiteraard moet een eindredacteur verifiëren of de aangeleverde tekst klopt. Dat schiet er kort voor de deadline weleens bij in. Bovendien krijgt het fotobijschrift de minste aandacht. Een artikel wordt regelmatig nagelezen door een chef en in elk geval door een eindredacteur en een corrector. Daar gaan minimaal drie paar ogen overheen. Een fotobijschrift wordt nagekeken door de 'chef uit', verantwoordelijk voor het exterieur van de krant, en de corrector, maar die let vooral op tik- en spelfouten, niet op inhoud. Dit hiaat zal ergens gedicht moeten worden.

Verweer tegen gebrek aan wederhoor Is Weighted: False Description

Verweer: er is geen sprake van schandpaaljournalistiek, want het verhaal is zo neutraal mogelijk gepresenteerd en de koppen hebben geen

beschuldigende toon Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 240434-240739

Van schandpaaljournalistiek is volgens de adjunct-hoofdredacteur geen sprake. 'We hebben het verhaal zo neutraal mogelijk gepresenteerd. De koppen hebben geen beschuldigende toon.' De verslaggeefster probeerde nadrukkelijk Marjo's eigen aandeel te laten zien. Daarom is het zo gedetailleerd opgeschreven.

Verweer: de open sfeer is niet goed tot uitdrukking gekomen omdat het atikel door de eindredactie is ingekort Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 223529-224016

Volgens de advocaat raakte zij in verwarring doordat de journalisten haar confronteerden met informatie over haar moeder die ze niet kende. De oud-correspondente ziet dat anders. Ze vindt het jammer dat het artikel wegens ruimtegebrek moest worden ingekort, waardoor de open sfeer niet tot uitdrukking kwam. De strekking blijft volgens haar overeind. 'Tamana is geen zielig meisje. Ze is een volwassen vrouw, goed opgeleid. Ze heeft zelf om het interview gevraagd en de media opgezocht.'

Verweer: er is geen sprake van beschuldigen. De burgemeester vertelt over zijn ervaringen. De lezer moet wel goed lezen. Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 196541-196784

Het is echter de vraag of hier sprake was van een beschuldiging. De journalist vindt van niet. 'De burgemeester vertelt over zijn ervaring. Hij zegt nergens dat de oud-wethouder zich heeft geëngageerd bij criminelen. Men moet wel goed lezen.'

Verweer: de verslaggeefster had liever met Joris zelf gesproken, maar heeft om dat te ondervangen veel anderen mensen onafhankelijk van elkaar gesproken. Ze ging er vanuit dat ook Joris de aantijgingen had ingezien en... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 138407-139331

De verslaggeefster had 'natuurlijk veel liever met Joris zelf gesproken', verklaart ze. Gedurende een maand heeft ze veel moeite gedaan mensen onafhankelijk van elkaar te spreken en informatie te verifiëren. Aanvankelijk was het stuk gepland voor zaterdag 6 juni (dat werd dinsdag 9 juni). Daags ervoor belde ze met de Taalunie om Joris de aantijgingen voor te leggen. Die was op vakantie, maar ze kon De Coninck spreken. Ze praatten een uur. 'Uit de vragen kon hij opmaken dat het een kritisch verhaal over Joris zou worden. Maar niet alleen tegen Joris.' Op maandag 8 juni heeft

zij hem de citaten voorgelegd. Binnen een half uur ging hij akkoord. De verslaggeefster wist dat Joris er die dag ook weer zou zijn, maar drong er niet op aan alsnog een gesprek te hebben. Ze ging ervan uit dat hij de citaten ook had gezien en had goedgekeurd. De Taalunie is immers een professionele organisatie met een communicatieafdeling.

Verweer: de redactie is kien op wederhoor omdat het noodzakelijk is voor waarheidsvinding en evenwichtige journalistiek. Bij bijzondere primeurs en onderzoeksverhalen gaan journalisten net zo lang door tot er contact ... Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 60117-60782

De redactie is er doorgaans kien op. 'Lezers die een eenzijdig verhaal krijgen voorgeschoteld, wantrouwen de krant en voelen zich beledigd in hun intelligentie', pleegt de hoofdredacteur te zeggen. Bij bijzondere primeurs en onderzoeksverhalen zijn de criteria helder. Aantijgingen worden ruim van te voren - ten minste 24 uur voor publicatie - voorgelegd en in principe krijgt een beschuldigde de integrale tekst te lezen. In zo'n verhaal is 'niet bereikbaar voor commentaar' uitgesloten. Verslaggevers gaan net zolang door tot er contact is gelegd. Op zijn minst wordt uitgelegd waarom iemand niet wil reageren. In reguliere nieuwsverhalen zijn de criteria vager.

Verweer: de rubriek waar/niet waar is een nabeschuiving. Hier geldt niet standaard de regel van wederhoor. Er is een bewering gedaan, nu is het onze beurt om daar iets over te zeggen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 149457-150305

Een freelancer die deze rubriek vaker verzorgt, spreekt vier hoogleraren en voert er twee in zijn stuk op. Hun kritiek is niet mals. 'Het is vreemd dat dit als promotie door kan gaan', zegt er een. Inhoudelijk kan ik niet beoordelen of de kritiek deugt, wel of die ergens op is gestoeld. Op Twitter en de blog van een van de promovendi roeren zich diverse critici. Ook de promotor van de onderzoekers bevestigt dat er onder taalbeheersers afkeuring klinkt. Hoewel hij de bezwaren tegen de beperkte omvang van de steekproef niet deelt, vindt hij de 'generalisering naar alle eerstejaarsstudenten te ver gaan'. Dat is ook het belangrijkste bezwaar van de auteur. Wederhoor hoeft niet standaard te worden toegepast in deze opiniërende rubriek, die het karakter van een nabeschuiving heeft. De bewering is gedaan, nu mogen anderen er iets over zeggen.

Verweer: wij hebben in het artikel over de vader van Bram en Bram wel wederhoor gepleegd want er is in een kader een aparte reactie van de zus van de moeder opgenomen. De reactie is apart vermeld omdat dat de helderhe... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 145042-145327

De lezer wordt aan de hand van de vader door de reconstructie van bijna tweeduizend woorden geleid. De reactie van de moeder, via haar zus, is opgenomen in een kader van 210 woorden onderop de pagina. Een aparte reactie kwam de helderheid van het verhaal ten goede, vinden de auteurs.

Verweer: de interviewer wilde geen stelling nemen in het conflict maar laten zien hoe een gevierd burgemeester kan eindigen in een bungalowpark vanuit haar eigen perspectief en heeft bovendien weerwoord geboden ondera... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 129521-129887

Hij wilde geen stelling nemen in het conflict, maar laten zien 'hoe een gevierd burgemeester kan eindigen in een bungalowpark in Harderwijk, vanuit háár perspectief.' Zoals gebruikelijk bij een magazine-interview stond het weerwoord van de aannemer in zes zinnen

onderaan. Hij zegt 'niet mee te gaan doen aan het moddergooien', de rechter moet er maar over oordelen.

Verweer: het artikel over de afvallige PvdA-parlementariers is in een dag geschreven en de bronnen wilden alleen anoniem praten. Dan is een reconstructie per definitie eenzijdig Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 7490-8090

De reconstructie van het PvdA-fractiebestuur dat leidde tot de breuk met de twee werd binnen een dag gemaakt. De belangrijkste hoofdrolspelers (Kuzu en Öztürk) waren onbereikbaar. De acht PvdA'ers die wel wilden praten, deden dat op voorwaarde van anonimiteit. Dan is een reconstructie per definitie eenzijdig, vertellen de politiek verslaggevers. Daar waren ze zich terdege van bewust. 'De woede hebben we stevig opgeschreven, maar we zijn terughoudend geweest met de details.' Alleen dat wat meerdere bronnen bevestigden, hebben ze gebracht. Beschuldigingen van persoonlijke aard werden niet gemeld.

Verweer: het dubbelinterview met de afvallige PvdA-parlementariers was hun kant van het verhaal, zoals dat gaat bij een interview.. Een weerwoord werd in een apart kader geboden Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 9899-10349

Het interview met Kuzu en Öztürk was meer in balans. Dit was duidelijk - en eindelijk - hun kant van het verhaal (inherent aan het genre interview), in een kader was de reactie van de PvdA opgenomen (ze herkennen zich niet in het geschetste beeld). 'Ons beeld kantelde tijdens het tweeenhalf durende gesprek', zeggen de interviewers, dezelfde die de reconstructie schreven. 'Als er maar 50 procent van klopt, is er sprake van een heel ander verhaal.'

Verweer tegen verkeerd/verwarrend/onduidelijk woordgebruik Is Weighted: False Description

Verweer: de term ombouwen heeft in de ogen van de krant geen negatieve lading. Journalisten moeten kort en bondig schrijven. Als we het respectloos hadden gevonden, hadden we het anders geformuleerd. Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 249742-250254

'Ik zie niets denigrerends in de term ombouwen. Als je het artikel waardeert, begrijp je dat wij transgenderson respecteren.' In een kritisch stuk van de hoofdredacteur van Expresso - voor lesbo-, homo-, biseksuele en transjongeren - lichtte hij toe: 'Wij moeten in een paar woorden veel duidelijk maken op de voorpagina. We wilden niet stigmatiseren. Als we de term respectloos hadden gevonden, hadden wij die niet gebruikt. Het is een algemeen gebruikte uitdrukking die in mijn ogen geen negatieve lading heeft.'

Verweer: ik heb de best beschikbare cijfers die voorhanden waren gebruikt. Bovendien is het door elkaar gebruiken van de begrippen verantwoord, omdat ze elkaar grotendeels overlappen. Het was kiezen tussen alles corre... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 203052-204040

De verslaggever van de Volkskrant was zich hiervan terdege bewust, hij is niet over een nacht ijs gegaan. De gegevens van Eurostat over arbeidsparticipatie van niet-EU-burgers waren volgens hem het 'best beschikbare vergelijkingsmateriaal tussen landen'. Bovendien werd deze informatie ondersteund door cijfers van de OESO, zij het eveneens met een iets andere definitie. Hij vindt het gebruik van de verschillende begrippen verantwoord, omdat ze elkaar grotendeels overlappen. 'De grote verschillen kunnen immers niet verklaard worden door de westerse allochtonen, die qua arbeidsparticipatie en werkloosheidscijfers veel meer op autochtonen lijken dan op niet-

westerse allochtonen.' Het beeld wordt ook gestaafd door OESO-cijfers over opleidingsniveau en arbeidsparticipatie. Volgt u het nog? Ingewikkeld of niet, bovenstaande alinea had eigenlijk in het stuk moeten staan. 'Het was schipperen tussen alles correct opschrijven en de leesbaarheid van het bericht', zegt de verslaggever.

Verweer: het is niet aan de krant of een daad wel of geen terroristische daad is, we noemen het alleen zo als anderen het zo noemen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 131587-131952

Het Stijlboek van de krant pleit ervoor 'niet te lichtvaardig het beladen etiket terrorist' te gebruiken. Vaak is die classificatie politiek gemotiveerd en speelt de veronderstelde rechtmatigheid van geweld een rol. 'Op dit gladde ijs moet de Volkskrant zich niet begeven. Het is niet aan ons in nieuwsberichten te bepalen of verzet al of niet gerechtvaardigd is.'

Verweer: de auteur wilde bij de spreektaal van de bewoners blijven en noemde hen daarom Turks, Surinaams en Antilliaans Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 117264-117428

De auteur wilde bij de spreektaal van de bewoners blijven, vertelt hij. 'In de Schilderswijk zeggen ze: ik ben Turk of Marokkaan, en spreken ze over Nederlanders.'

Verweer: er is heel bewust voor gekozen geen definitie van vluchteling te geven omdat we met een definitie de respondenten een bepaalde kant op hadden gestuurd Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 100153-100927

In een reactie legt Peter Kanne van I&O Research uit dat de enquête 'heel bewust' niet is begonnen met een definitie van vluchteling. De vraag naar meer/minder vluchtelingen werd gesteld in verschillende fases: eerst werd gevraagd naar 'vluchtelingen' (sec), daarna werd onderscheid aangebracht tussen oorlogs- en economische vluchtelingen en informatie verstrekt over aantallen. 'Mensen gaven in eerste instantie dus antwoord op basis van hun eigen beeld van vluchtelingen', aldus Kanne. 'Als we direct een definitie hadden gegeven, zouden we respondenten een bepaalde kant op sturen.' Die 45 procent minder vluchtelingen sloeg dus terug op de eigen perceptie van vluchtelingen, en die komt kennelijk meer in de buurt van een 'economische' vluchteling dan van een 'echte'.

Verweer: de verslaggeefster heeft niet stilgestaan bij het gebruik van 'familiedrama' en zij baseerde zich op informatie van de politie Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 170074-170332

De verslaggeefster zegt dat ze niet heeft stilgestaan bij het gebruik van 'familiedrama'. Zij baseerde zich op informatie van de politie, die in een persbericht 'sterke vermoedens van een familiedrama' zei te hebben - alsof het hier een apart delict betreft.

Verweer: sommige woorden krijgen nu eenmaal een ruimere betekenis, zo werkt taal. Woorden op zich zijn niet fout, het gaat om de betekenis die ze krijgen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 20363-20822

'Sommige woorden krijgen nu eenmaal een ruimere betekenis', zegt de auteur nu. 'Zo werkt taal.' Maar moet de Volkskrant - het Stijlboek zegt er niets over - daarin meegaan? Op zich zijn woorden niet fout, het gaat om de betekenis die ze toebedeeld krijgen. Daarin moet de redactie zich niet louter laten leiden door belanghebbenden, want dat kan uitdraaien op omfloerste begrippen als 'mensen met mogelijkheden', waar 'geestelijk gehandicapten' wordt bedoeld.

Verweer tegen onderbelichting van onderwerp Is Weighted: False Description

Verweer: soms is het een kwestie van onwetendheid: de redacteur weet niet dat de slang die voor de schoenen in VK Magazine zijn gebruikt ernstig heeft moeten lijden. De culinair recensent vindt dat de lezer nie...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 234688-235047

Maar hoe zit het met de slangenleren schoenen die onlangs in de magazinerubriek Mode & trends werden getoond? Een lezer mailde een link naar een documentaire die laat zien hoe wreed levende slangen van hun huid worden gestript. De moderedacteur was hiervan niet op de hoogte, zegt ze. 'Anders zou het absoluut een rol hebben gespeeld. Bont doen we ook niet.'

Verweer: de deadline van de krant is op vrijdag 22 uur. De eerste editie moest dus vroeg de deur uit, al hebben we die deadline nog een uur kunnen oprekken. Daarom kreeg de eerste editie maar schaarse informatie Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 27738-28424

De redactie lag niet te slapen, zoals werd verondersteld, maar heeft op vrijdag een vroege deadline, om 22 uur (doordeweeks 23 uur). Toevallig had de redactie drie kwartier extra van de drukker gekregen om de voetbalwedstrijd Wales-Nederland te kunnen verslaan, anders had er geen enkele verwijzing naar de aanslagen in de eerste editie gestaan. Het eerste persalarm kwam pas om 22.01 uur binnen over een schietpartij in een restaurant in Parijs. Om 22.40 uur werd het eerste dodental bekend: achttien. Een getal dat die avond fors zou oplopen. De chefnacht wist de deadline nog op te rekken tot 22.59 uur. Toen moest de eerste editie - met schaars berichtje op pagina 2 - de deur uit.

Verweer: de chef sport volgt de behoefte van de lezers. Als een sport niet meedoet aan het WK of weinig toeschouwers trekt dan houdt het op Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 211670-212361

De chef Sport schrikt niet van de cijfers. 'Je probeert de behoefte van de lezer te volgen. En die zit op maandagochtend niet te wachten op een stuk over de afloop van de handbalcompetitie in Aalsmeer.' Dat voetbal, wielrennen en schaatsen 70 procent van de sportverslaggeving uitmaakt (volgens de telling van de dammer uit Zeist) verdedigt de chef Sport met verve. 'Als een sport niet meedoet aan het WK, weinig wordt beoefend, een klein aantal toeschouwers trekt of weinig of geen traditie heeft in Nederland dan houdt het op.' Die aanpak strookt met het motto van de hoofdredactie dat alle kopij interessant en toegankelijk moet zijn voor iedereen. Geen niches dus of hobbyjournalistiek.

Verweer: de eerste paar autobommen zijn nog nieuws, maar na de tiende keer niet meer. Ik heb het idee dat de lezers wel weten dat de bombardementen in Syrie doorgaan. We willen het de lezer niet door de strot duwen. Li... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 202047-202901

Het is hardvochtig, erkent de chef van de buitenlandredactie. 'De eerste autobom is nog nieuws, de tweede en derde ook. Maar de tiende? Dan is het nieuws er wel vanaf. Niet alleen voor de media, maar ook voor het publiek. Dat raakt verzadigd. Ik heb juist het idee dat de meeste mensen het nu wel weten. Tenminste, dat is wat ik om mij heen hoor en zie. En we willen het de lezer niet door de strot duwen.' In plaats van iedere keer melding te maken van een nieuwe autobom geeft de krant de voorkeur aan reportages uit het strijdgebied om de lezer een kijkje te geven in het leven van de gewone Syrische burgers. Maar de verslaggever die de Arabische opstanden op de voet volgt, mag

van de redactie niet meer naar het rebellengebied in Syrië. 'Ik laat hem nu echt niet meer gaan', zegt de chef buitenland. 'Het risico om ontvoerd te worden is te groot.'

Verweer: het merendeel gaat over voetbal en dat is een mannsport. Dat is historisch zo bepaald. Vrouwensport is internationaal onderontwikkeld

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 135663-135871

Zo'n 80 procent gaat over voetbal en dat is nog altijd een mannenaangelegenheid (wel verslaat Sport regelmatig vrouwenvoetbal). 'Dat is historisch zo bepaald. Vrouwensport is internationaal onderontwikkeld.'

Verweer tegen indeling/opmaak krant Is Weighted: False Description

Verweer (door de ombudsvrouw zelf): ik-verhalen hebben ook voordelen: de ik-persoon kan functioneel zijn en de blik op de wereld kan verbonden worden aan het persoonlijke. Bovendien blijft de ik-persoon in de nieuwsk...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 229964-230685

De beste ik-verhalen zijn onderzoekend, verbinden het persoonlijke aan de blik op de wereld. De verslaggeverscolumn - elke werkdag naast het commentaar - slaagt er wonderwel in een andere, persoonlijke kijk op het nieuws te bieden. Nog een geslaagd voorbeeld is het verantwoordingskader bij de reportage 'Leven in de val van Aleppo' (Ten Eerste, 21 februari). Daarin stapt de auteur uit zijn rol als waarnemer en legt hij uit onder wat voor omstandigheden hij zijn werk moest doen. Hier is de ik-persoon functioneel: 'Het feit dat ik Arabisch spreek, helpt enorm.' Verder is de ik-persoon in de nieuwskrant (nog) een fremdkörper. En dat blijft hij, stelt de hoofdredactie. De nieuwskrant moet zo objectief mogelijk zijn.

Verweer: we zijn iets te snel over de ondeelbaarheid van het katern heen gestapt. Dat hadden we beter moeten communiceren

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 200042-200211

'We zijn iets te gemakkelijk over het bezwaar van de ondeelbaarheid heen gestapt', erkent de plaatsvervangend hoofdredacteur. 'Dat hadden we beter kunnen communiceren.'

Verweer: het is een fictie dat de krant een gedeelde mening heeft, dus daarom is er nu een paar jaar een naam aan elk commentaar verbonden. Anonimiteit is niet van deze tijd. Bovendien wordt het commentaar beter gelez...

Is Weighted: False Description

verweer: we leveren met de opheffing van binnenland en buitenland in op de navigatie, maar ik vind een aansprekend ritme belangrijker. Het is nu meer alles door elkaar, zodat heftige onderwerpen goed kunnen worden afg...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 61538-61820

Door het opheffen van binnen- en buitenland is de redactie nog flexibeler in haar opbouw geworden. 'We leveren in op de navigatie', beaamt de hoofdredacteur, 'maar ik vind een aansprekend en fijn ritme belangrijker. Ten eerste is nu meer zoals het NOS Journaal: alles door elkaar.'

Verweer tegen reclame maken/gebrek aan redactionele onafhankelijkheid

Is Weighted: False Description

Verweer: hoe liever we de persoon in de krant willen hebben, hoe eerder we aan zijn of haar eisen zullen voldoen. De journalist had in het interview van Van Nieuwkerk geen belemmering ervaren dat het geen fysiek gespr...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 66538-67138

Bij een persoonlijk interview verdient een fysieke ontmoeting zonder twijfel de voorkeur. Intonatie en mimiek worden gelezen, er kan meteen worden doorgevraagd. Maar de stelregel dat zulke interviews nooit per mail mogen worden afgenomen, is te rigide. Als iemand zich al schrijvend gemakkelijker bloot durft te geven dan oog in oog met de interviewer, kan het goed uitpakken. Bij de DWDD-presentator heeft de interviewer geen 'enkele belemmering' ervaren. Bovendien heeft hij zijn controledrang - per mail kon Van Nieuwkerk over elk woord nadenken - omzeild door te 'freestylen' in de derde persoon.

Verweer: de redactie kon het moeilijk weten, want Brill schreef niet alleen over Volvo, maar ook over andere automerken. Dat er een deal was, was niet duidelijk te zien

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 162965-163435

Het is de vraag of de redactie dit had kunnen bevroeden. Om maar even bij de auto te blijven: Brill schreef ook al over Volvo toen hij nog geen deal had. En ter vergelijking: Mercedes noemt hij ook 29 keer, BMW zelfs 36 keer. De vermeende sluikreclame voor KLM - tussen de chemobehandelingen door mocht hij gratis naar Toulouse vliegen - was heel tersluiks. Hij noemde de luchtvaartmaatschappij dertien keer, maar meestal om een stewardess of kleur blauw te beschrijven.

Verweer: de reisjournalisten zijn vrij om te schrijven over alles wat ze willen. Dit geldt ook voor onze recensenten en oorlogsjournalisten. De lezer kan erop vertrouwen dat we er eerlijk en onafhankelijk over schrijven

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 122659-123140

De hoofdredacteur realiseert zich dat. Hij vergelijkt het met andere takken binnen de journalistiek. Zo vraagt hij ook vertrouwen in oorlogsverslaggevers, die embedded zijn. Of in de recensent, die door een architect wordt rondgeleid in zijn gebouw. 'Vervolgens schrijven we er eerlijk en onafhankelijk over. Daar kan de lezer van op aan.' Om de schijn van belangenverstremgeling te voorkomen, zijn er afspraken gemaakt met de advertentieverkopers die los van de redactie opereren.

Verweer: om in de reisverhalen de schijn van belangenverstremgeling te voorkomen, zijn er afspraken gemaakt met de advertentieverkopers die los van de redactie opereren. Zo blijft een scheiding bestaan tussen redactie...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 122999-123374

Om de schijn van belangenverstremgeling te voorkomen, zijn er afspraken gemaakt met de advertentieverkopers die los van de redactie opereren. De chef reizen licht hen in over een gepland reisverhaal naar bestemming X. De verkopers mogen vervolgens een advertentie over plek X verkopen, mits die niet op dezelfde dag als het artikel in de krant staat. Een week later mag wel.

Verweer tegen overmatig negatieve berichtgeving

Is Weighted: False

Description

Verweer: de verslaggevers wilden de scores van afzonderlijke onderwijsinstellingen met elkaar vergelijken en wilden niet per definitie negatief berichten over Inholland

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 157946-159141

De verslaggevers wilden de scores van afzonderlijke onderwijsinstellingen met elkaar vergelijken. Studiekeuze123 maakt echter geen ranglijstjes, maar publiceert de resultaten per opleiding op de site. De verslaggevers - onder wie een datajournalist - konden wel de beschikking krijgen over alle uitkomsten. In overleg met Studiekeuze123 en een externe data-analist besloten ze 'een ultieme vraag' als uitgangspunt te nemen: zou je jouw opleiding aanraden aan vrienden, familie of collega's? Alleen de grootste vijftig hogeronderwijsinstellingen werden meegenomen, waarmee hbo's met minder dan 200 respondenten afvielen en de kans op vertekeningen werd geminimaliseerd. Met deze objectieve parameters rolde Inholland als slechtste uit de bus bij de hogescholen (de verschillen tussen universiteiten waren gering). Vooraf hadden de journalisten een aantal relevante variabelen geselecteerd, zoals de kwaliteit van docenten, studiebegeleiding en het afhandelen van klachten. Juist op die punten scoorde Inholland relatief slecht. De onderwijsinstelling liet bovendien geen sterke stijging zien (in vijf jaar tijd van 3,61 naar 3,65), maar bleef juist achter bij het gemiddelde (van 3,89 naar 3,99).

Verweer: de auteur mag zijn eigen interpretatie geven in een profiel, in tegenstelling tot een interview. Het wederhoor leek te ontbreken in het stuk, maar er is weldegelijk wederhoor toegepast. Dat had aan de veran...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 127189-128269

Zeker wanneer de auteur zijn eigen interpretatie geeft en maar weinig mensen citeert. Dat was ook het geval bij het profiel van Plasterk. Onderaan het stuk stond de regel: 'Dit stuk kwam mede tot stand op grond van veertien gesprekken met (voormalige) politici en ambtenaren.' Het gebruik van anonieme bronnen en het ontbreken van wederhoor versterkte het beeld van een politieke afrekening. De auteur heeft die wederhoor wel toegepast. Hij heeft gesproken met Plasterk en zijn woordvoerder en op hun voorspraak een aantal wijzigingen aangebracht. Dit had aan de verantwoording moeten worden toegevoegd. Dat vinden de auteur en de chef van Vonk bij nader inzien ook. De neergang van Plasterk was in de presentatie voorts nogal vet aangezet ('The rise and fall van', 'deconfiture', 'afgegleden in de Haagse pik-orde'). Op het Binnenhof is 'de mislukking' van deze bewindsman al langer onderwerp van gesprek, vertelt de auteur, die de minister al vijf jaar volgt. Een deel van de lezers was daar nog niet van doordrongen, maar moest vanuit die vaststelling aan het verhaal beginnen.

Verweer tegen ontbreken van stellingname door krant

Is Weighted: False

Description

Verweer: we willen het nieuws duiden en geen activistische journalistiek bedrijven

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 267589-267935

De Volkskrantredactie wilde in de eerste plaats verslag doen en het nieuws duiden. 'Als we een statement maken, plaatsen we onze eigen solidariteit en ontzetting te veel op de voorgrond, redeneerden de meeste redacteurs die meepraatten en daarmee onszelf', aldus de hoofdredacteur in zijn blog op de Volkskrantsite. 'Dat kan potsierlijk worden.'

Verweer: de krant moet niet aan zelfactivisme doen. Lezers willen zelf nadenken. Meninge horen thuis in het commentaar. In de berichtgeving zelf moeten alleen de feiten staan

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 179302-180057

Natuurlijk heeft Wilders zijn hand overspeeld. 'In moreel opzicht wel', zegt de hoofdredacteur. Maar journalistiek gezien staat allerm minst vast of hij zijn achterban van zich heeft vervreemd. In de maatvoering en hiërarchie van stukken schuilt een zekere stellingname. Maar in de berichtgeving wil de hoofdredactie geen mening. Daar is immers een plek voor: het commentaar. Daarin werd duidelijk gesteld dat Wilders een grens heeft overschreden. Rutte werd opgeroepen samenwerking met de PVV uit te sluiten. Ongebruikelijk was wel dat het commentaar

daags ervoor online was gezet. Anders zou de krant te ver achter de troepen aanlopen. Verder dan dat wil de hoofdredacteur niet gaan. Hij houdt niet van actiejournalistiek: 'Lezers willen zelf nadenken.'

Overige verweren Is Weighted: False Description
Verweer: de krant gebruikt helemaal niet veel naakt Is Weighted: False

Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 244227-244486
Doorgaans is de krant gespeend van erotiek, stelt de chef van de fotoredactie. Daar waar de seks zich overal ongevraagd opdringt - de Kamasutra-billboards in bushokjes, pop-upadvertenties van push-upbh's - is de Volkskrant wat dat betreft een baken van rust.

Verweer: ik wilde een goede column neerzetten en daar horen bepaalde verhalen en grappen bij. Ik benadeel er niemand mee en had niet gedacht dat anderen erover zouden kunnen vallen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 214712-215607
Voor de aftrap wilde ze zichzelf en De Man één keer goed neerzetten. 'Daar horen bepaalde verhalen en grappen bij', vertelt Hoeke. 'Ik heb geprobeerd ze anders te formuleren, maar daar werden ze niet beter van.' Daarop besloot ze het beste - en dus hetzelfde - materiaal te gebruiken. Ze mailde een eindredacteur van het magazine dat ze teruggreep op eerdere voorbeelden uit Het Parool. 'Geen probleem', reageerde hij. Het kwam in de verste verte niet bij hem op dat Hoeke dat letterlijk kon bedoelen. Hoeke voelde zich evenwel gesterkt door zijn antwoord. Ze zag geen enkel kwaad in het hergebruik. 'Het zijn mijn grappen, ze komen uit mijn hoofd, mijn pen.' Ze deed het ook niet stiekem, zegt ze. Haar Paroolcolumn staat gratis online, ze ging er heus niet van uit dat niemand het zou opvallen. Ze had alleen nooit gedacht dat anderen erover zouden kunnen vallen. 'Ik benadeel er niemand mee.'

Verweer: dat geldt misschien voor kleine redacties, maar de Volkskrant publiceert -met of zonder stagiairs evenveel stukken Is Weighted: False

Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 34478-34690
Dat geldt allicht voor kleine redacties, maar zo ernstig is het bij de Volkskrant niet gesteld. Ook zonder stagiairs verschijnt de krant met evenveel 'content' - op de redactie spreekt men gewoon over 'stukken'.

Verweer: docenten en stagiairs herkennen zich niet in het beeld van de lezers dat ze worden uitgebuit Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 38013-38462
De docenten herkennen zich niet in de kritiek dat stagiairs worden uitgebuit - de huidige lichte stagiairs evenmin. Wel is de werkdruk de afgelopen decennia toegenomen. Door dalende abonnementen en advertentie-inkomsten moest de redactie inkrimpen terwijl er meer podia (bijlagen, internet) te bedienen zijn. Er zijn bladen en kranten waar te veel wordt geleund op stagiairs, maar daarvoor is de Volkskrant gewoonweg te groot en financieel gezond

Verweer: de hoofdredacteur vindt de voorpagina met de kalasnikov geen oorlogshitterij, het is de redactionele analyse van een situatie. Is Weighted: False

Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 30481-31477
De voorpagina bevatte een scherpe journalistieke vraag, die binnen in de krant werd beantwoord, stelt de hoofdredacteur. 'Ik vind dat geen oorlogshitterij, het is onze analyse van de situatie.' Ontzetting over de aanslagen had al het hele weekeinde overal geklonken. Die emotie wilde hij zestig uur na de aanslagen niet vooropstellen. Dus geen kaarsjes en treurende mensen, noch een gebaar van solidariteit. 'Op maandagochtend ben je als lezer vooral nieuwsgierig naar de vraag hoe

deze gebeurtenis de loop van de ontwikkelingen gaat beïnvloeden.' Er was discussie over het beeld - sommigen prefereerden een foto - maar het werd de kalasjnikov. Die paste volgens de hoofdredacteur goed bij de analytische inslag van de krant: eerst focussen op de gevolgen (meer strijd), en daarna uitgebreid beschrijven wat er is gebeurd. 'De loop van de kalasjnikov sloeg op beide: er is een nieuw front in de oorlog met IS geopend, in het hart van Europa. De terroristen schieten, Frankrijk wil terugschieten.'

Verweer: ook als nieuwsmedia niets meer tonen van IS zouden de media hun rekruterende werk wel doen. Als we niks tonen gaan de gruweldaden alsnog gewoon door Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 71060-71771

Ook al zouden nieuwsorganisaties geen IS-propaganda meer vertonen, dan nog zal die zijn rekruterende werk wel doen. Tien jaar geleden bleek al hoe populair de onthoofdingsfilmpjes onder jihadsympathisanten waren. Toen waren de slachtoffers vooral Russische soldaten in Tsjetsjenië, met Amerika samenwerkende Irakezen en enkele westerlingen zoals Daniel Pearl en Ken Bigley. Ze werden gedeeld via usb-sticks, chatgroepen en andere krochten op internet. Daar kwam geen gewoon medium aan te pas. Een 'media black out' - waartoe op Twitter wordt opgeroepen - werkt in het Westen misschien zelfs averechts. Het verstrekt het wij-zij-denken. Belangrijker: de gruweldaden zijn niet weg wanneer ze niet worden getoond.

Verweer: de hoofdredacteur ziet zijn beloning als een compliment voor zijn prestatie en zag er geen kwaad in Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 44087-44231

'Ik heb niet om een extra beloning gevraagd en vond het veel, maar ik was blij met het compliment voor mijn werk en heb er geen kwaad in gezien'

Oordeel Is Weighted: False Description

Oordeel over onzorgvuldige berichtgeving Is Weighted: False Description

Oordeel over gebrek aan research/dubbelcheck Is Weighted: False Description

Oordeel: KLM heeft de leerling-journalist een quote geleverd die niet helemaal bleek te kloppen. Los daarvan heeft de krant haar eigen verantwoordelijkheid. De kop was verkeerd en de redactie had scherper op het werk ... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 89199-89556

Los van deze pr-dwaling heeft de krant haar eigen verantwoordelijkheid. De kop was verkeerd. In het stuk kwam geen MH17-tweet voor. Verder had de redactie scherper moeten toezien op de 'wereldprimeur' van een leerling-journalist. Hij had de KLM moeten confronteren met de onvindbaarheid van de naargeestige steunbetuiging en dit moeten opnemen in het stuk.

Oordeel: je moet overal over kunnen schrijven, maar daar waar je in een persoonlijke rubriek over schrijft moet wel een feitelijke grondslag hebben. Een kritische benadering is ook bij persoonlijke verhalen een journa... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 5926-6619

De auteur vindt dat 'je overal over moet kunnen schrijven'. Dat onderschrijf ik hartstochtelijk. Uiteraard is het persoonlijke verhaal van een vrouw wier ex-man kinderen heeft misbruikt geschikt voor de rubriek. Maar dan moet dat misbruik wel een feitelijke grondslag hebben. Het gaat hier niet om een grimmig detail in een buitenechtelijke affaire, maar om een ernstig misdrijf. Valse aangiftes in zedenzaken of verdachtmakingen uit rancune zijn een bekend fenomeen. Is de ex-man veroordeeld? Is er ooit aangifte tegen hem gedaan? Waarom wordt zij niet geloofd? Een kritische

benadering is bij beschuldigingen van strafbare feiten ook in persoonlijke verhalen een journalistieke verplichting.

Oordeel: de verslaggevers hebben genuanceerd bericht over Nijkamp, maar hij is wel teveel geframed als een flamboyante man Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 208649-209331

Op basis van eigen onderzoek concludeert de krant dat Nijkamp in zestig procent van zijn publicaties aan 'zelfplagiaat' doet. Dat lijkt heel wat, maar de redactie heeft wel rijp en groen bij elkaar opgeteld. Er zijn ook dubbelingen met eerdere teksten meegeteld waarin onschuldige stukjes uitleg staan. Bovendien zijn in dit onderzoek alle vormen van zelfplagiaat bij elkaar opgeteld. Dat is verwarrend. Deze nuances hebben de verslaggevers keurig in de tekst opgenomen. Ze laten ruimte voor twijfel over de omvang en de ernst van de zaak. Maar dat straalt niet van de pagina's af. Daarvoor werd Nijkamp net iets te vet neergezet als de mooie George Clooney die erop los plagieert.

Oordeel: het is noodzakelijk dat de online redactie van de krant zelf kan bepalen welke artikelen op de site komen. Onzinberichten breken het kwaliteitsimago van de krant af. Vertrouwen komt te voet en gaat te paard

Is Weighted: False Description

Oordeel: het opiniestuk over klimaatverandering had moeten worden gecheckt door collega's omdat er feitelijke onjuistheden in staan. De checkers gaan niet over de mening, maar over de feiten, dus de opinieredactie hoe... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 12847-13271

Dat lijkt mij overdreven. De opinieredactie maakt omwille van het debat een selectie van stukken en laat die checken door specialisten - nota bene collega's - indien een stuk opvallende feiten presenteert. De specialist gaat verder niet over de mening, maar louter over de feitelijke onjuistheden. Heus niet alle opiniestukken bevatten feiten die moeten worden gecheckt, maar in dit geval was dat mijns inziens noodzakelijk.

Oordeel over redactionele fouten Is Weighted: False Description

Oordeel: laat niet alleen weten wat je wel weet, maar ook wat je niet weet, want dat vergroot de geloofwaardigheid Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 261643-261944

Dit keer lag de twijfel juist wel besloten in de kop: 'Haagse jihadisten overleden? Misschien wel, misschien niet.' Dat lijkt me de waarachtigste journalistieke methode: laten zien wat je wel, maar ook niet weet. Dan ben je misschien iets slomer dan sociale media, maar wel tien keer geloofwaardiger.

Oordeel: de krant moet een bastion van correct taalgebruik blijven en participatie hierin van de lezers kan hierbij helpen Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 191956-192532

De hoofdredacteur - hij vindt dat de krant een taal instituut behoort te zijn - heeft toegezegd dat er een 'fout-button' op de site komt. Daar is ongetwijfeld animo voor; regelmatig stellen lezers zich beschikbaar als eindredacteur (opvallend vaak gepensioneerde onderwijzers). De participatiekrant in optima forma. Misschien biedt een nieuw systeem zelfs de mogelijkheid lezers te betrekken bij het nakijken van de papieren en digitale krant. Het ontslaat de redactie evenwel niet van de dure plicht alles in het werk te stellen een bastion van correct taalgebruik te blijven.

Oordeel: niet alleen de columnist, maar ook de hoofdredactie had excuses moeten aanbieden. Bovendien moet het brondocument online kunnen worden teruggevonden, omdat weglating riekt naar geschiedvervalsing Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 179514-180414

Middendorp schreef een broodnodige, openhartige en deemoedige column. Vanwege de gevoeligheid van het onderwerp plaatste de redactie die op een prominente plek. In het verlengde ervan had zij in dit uitzonderlijke geval ook zelf haar verontschuldigen kunnen aanbieden, zoals online is gebeurd. Daarmee onderkent de redactie haar eigen verantwoordelijkheid - nu werd die vooral bij de columnist gelaten - en had zij enig leed kunnen verzachten. Verder vind ik het onverstandig dat de veewagoncolumn van de site is verwijderd. Het onlinearchief wordt verminkt en het is slechte service aan de lezer die wel de excuuscolumn kan lezen, maar niet het brondocument. Dat zweemt naar geschiedsvervalsing en daar is deze gevoelige discussie niet bij gebaat. Mijn advies: plaats de column weer online met een opvallende rectificatie die verwijst naar het excuusstuk. Opdat van elke fout geleerd kan worden.

Oordeel: de opmaak is leidend. Er is veel mogelijk met de foto's, mits het maar in overleg gebeurt tussen fotograaf en fotoredactie Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 19400-19655

De opmaak is leidend.' Veel kan, mits het maar doordacht en met mate gebeurt, zegt de chef fotografie. Koppen in een foto zijn niet het 'summum van creatieve vormgeving'. Overleg met de fotograaf of de fotoredactie moet volgens haar het uitgangspunt zijn.

Oordeel: er moet beter worden gecontroleerd op de inhoud van de onderschriften bij foto's Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 56547-56590

Dit hiaat zal ergens gedicht moeten worden.

Oordeel over onzorgvuldig brongebruik Is Weighted: False Description

Oordeel: er vandoor gaan met andermans werk is gemakzuchtig en krenterig. Bovendien is door internet de kans op ontdekking groot. Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 210974-211542

Ervandoor gaan met andermans werk komt nogal gemakzuchtig en krenterig over. Bovendien is het in dit internettijdperk volstrekt achterhaald om bronnen weg te laten, omdat enerzijds de kans op ontdekking groot is en het anderzijds extra mogelijkheden tot verdieping biedt. Nu alle artikelen van de Volkskrant online verschijnen (deels betaald), dienen journalisten zich daarvan bewust te zijn. Een hyperlink in het profiel van Dettmeijer naar het opiniestuk van de mediasocioloog in NRC zou zonder meer toegevoegde waarde hebben voor de bijzonder geïnteresseerde lezer.

Oordeel: anonimisering doet een groot beroep op het vertrouwen van de lezers. Daarom moeten bronnen altijd zo gedetailleerd mogelijk worden weergegeven en moet de reden van anonimiteit worden opgevoerd. Dat is in dit ... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 48103-48534

Anonimisering doet een groot beroep op het vertrouwen van lezers. Hoe meer details er vermeld worden (leeftijd, beroep, relatie tot het nieuwsonderwerp), des te overtuigender dat het een echt mens betreft. Naast het zo volledig mogelijk introduceren van een bron - hij mag net niet meer herleidbaar zijn - is het cruciaal de lezer deelgenoot te maken van het motief om anoniem te willen zijn. Dat bleef hier grotendeels achterwege.

Oordeel: het is spijtig dat de eindredactie de reden van de anonimiteit heeft weggelaten, want die is essentieel voor het vertrouwen van de lezer en de inhoud van het stuk. Bovendien krijgt de journalist hiermee niet ... Is

Weighted: False Description

Oordeel: anonieme bronnen doen een groot beroep op het vertrouwen van de lezer. Het gaat te ver dat het opiniestuk over een vechtscheiding anoniem is opgevoerd. Opinies moeten verifieerbaar zijn. Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 191348-191945

Wat mij betreft viel dat over de rand. Het betrof hier immers geen politieke dissident die moet vrezen voor zijn leven. Het verhaal had door bemiddeling van de opinieredactie met een verslaggever ook ergens anders in de krant terecht gekund. Wellicht had het aan kracht gewonnen, omdat een journalist wederhoor pleegt. In de veilige cocon van onbekendheid hebben beschuldigingen - ze schrijft over 'echtscheidingsparasieten'- iets gemakzuchtigs. De redactie heeft er alle belang bij de grens tussen verifieerbare opinies in de krant en anoniem geroepoeter op internetfora haarscherp te bewaken.

Oordeel: juist nu alles online beschikbaar lijkt, is het van belang vast te houden aan de initialenregel. Het is namelijk een groot verschil of iemand actief moet zoeken naar een identiteit of dat die kant en klaar wo... Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 84738-84989

Júíst nu alles online beschikbaar lijkt, is het van cruciaal belang vast te houden aan de initialenregel. Het is namelijk een groot verschil of iemand actief moet zoeken naar een identiteit of dat die kant en klaar door de redactie wordt aangeleverd.

Oordeel: zodra een tweet wordt gebruikt afkomstig van bijvoorbeeld een regionale site, is het wenselijk om die regionale site als bron te noemen Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 37345-37588

Op zich legitieme redenen om de tweets te gebruiken. De bronvermelding had wel preciezer gekund, bijvoorbeeld door de regionale site te noemen of door te melden dat de tweets afkomstig zijn van mensen die zéppen dat zij de schietpartij zagen.

Oordeel: anonieme bronnen zijn geoorloofd, mits daar zoveel mogelijk transparantie tegenover staat, zoals reden van anonimiteit en aantal bronnen dat is geraadpleegd Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 9512-9708

Anonieme bronnen zijn geoorloofd, mits er zo veel mogelijk transparantie tegenover staat: hoeveel bronnen zijn er geraadpleegd, waarom willen ze anoniem blijven, wat is hun belang bij dit verhaal?

Oordeel over nalatigheid/slordigheid Is Weighted: False Description

Oordeel: een zorgvuldiger werkwijze had de verslaggever kunnen behoeden voor denkfouten. Het is wellicht wijs voortaan een onafhankelijke deskundige te raadplegen alvorens producties met statistieken te raadplegen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 205419-205903

De cijfers zijn eerder het begin- dan het eindpunt van journalistiek onderzoek. Een telefoontje vooraf met een deskundige had de verslaggever de weg kunnen wijzen en hem kunnen behoeden voor denkfouten. De wetenschapsredactie werkt met een protocol waarbij minimaal een onafhankelijke deskundige wordt geraadpleegd voordat wetenschapsnieuws de krant haalt. Het is wellicht wijs deze werkwijze ook toe te passen op eigen journalistieke producties als er statistieken in het spel zijn.

Oordeel: het opnemen van Weissmans rol in het stuk is mijns inziens gerechtvaardigd omdat het om een vergelijkbare situatie gaat: delzelfde school, problematiek en cultuur. Bovendien is het wederhoor van Weissman ruim...

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 105548-106736

Het opnemen van Weissmans rol in het stuk is mijns inziens gerechtvaardigd. Het gaat om dezelfde school, dezelfde problematiek, dezelfde cultuur. Bovendien toont zijn verhaal aan dat het verleden - 'in de jaren tachtig gebeurde dat gewoon', zei hij - nog steeds invloed heeft op het heden. Sommige vrouwen zijn de afgelopen jaren pas naar buiten getreden. Ze vinden dat de docent zijn positie heeft misbruikt en zeggen daar nu nog hinder van te ondervinden. Van cruciaal belang is dat de journalisten de tijdsspanne correct weergeven. Op een paar algemene zinnen na, waar de duur en het aantal docenten explicieter benoemd hadden kunnen worden, is bij Weissman telkenmale aangegeven dat de affaires lang geleden plaatsvonden. In één geval is verzuimd te melden dat een van de drie 'recente geruchten' uit een brandbrief van een bezorgde docente betrekking had op een relatie uit het verleden. Dat was wel zo eerlijk geweest. Weissmans wederhoor is ruimhartig opgenomen. Zijn reactie - 'Ik weet zeker dat de mensen met wie jullie gesproken hebben niet de mensen zijn die succes hebben gehad' - sterkte de redactie evenwel in de overtuiging dat publicatie een maatschappelijk belang dient.

Oordeel: voortaan moeten er twee onderzoeksjournalisten op een onderzoek worden gezet, dit voorkomt tunnelvisie en zorgt voor betere inschatting van de bronnen. Daarnaast had een betere invalshoek gekozen moeten worden

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 13144-13412

Er zijn een paar lessen te trekken: zet twee verslaggevers op complexe onderzoeksverhalen. Samen kun je de betrouwbaarheid van bronnen beter inschatten, het verkleint de kans op een tunnelvisie. Daarnaast moet de leiding een rustmoment inbouwen: wat is de invalshoek?

Oordeel: Het gerucht over de juweliersvrouw had in de krant mogen staan, maar dan wel met duidelijke bronvermelding. De lezer moet erop kunnen vertrouwen dat het feitencomplex van de krant klopt

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 177035-177499

Het gerucht verdiende zeker een plek in de krant, maar had als zodanig herkenbaar moeten zijn, met bronvermelding. De lezer moet erop kunnen vertrouwen dat het feitencomplex in de Volkskrant klopt. Juist op dit punt, zo mailt een lezer, moet de krant zich onderscheiden van het 'vele internet-onnieuws'. Ook als het schuttersverhaal waar zou blijken te zijn, doet dat niets af aan zijn ergernis over het gebrek aan een stevig fundament in de eerste berichtgeving.

Oordeel: laat een interview nooit wekenlang liggen. En als dit toch gebeurt, verifieer dan of alles nog bijdetijds is

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 67190-67345

De les die geleerd kan worden: laat interviews nooit wekenlang liggen. Als dat onverhoopt wel gebeurt, moet geverifieerd worden of alles nog bijdetijds is.

Oordeel over ongepastheid Is Weighted: False Description

Oordeel over privacyschending Is Weighted: False Description

Oordeel: er zijn redenen om in het geval van zelfmoord zelfcensuur toe te passen: uit respect voor de nabestaanden, en omdat de media een copycat-effect hebben. Bij artikelen zoals van de biologieleerares had de vermelding...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 75214-77151

Normaal gesproken laat de krant zich niet leiden door het mogelijke effect van een artikel. Waarom zou de redactie hier dan wel zelfcensuur toepassen? Daar zijn een aantal redenen voor. De krant legt zichzelf vaker beperkingen op. Om bronnen te beschermen wordt informatie weggelaten, maar ook bij zedenzaken worden doorgaans geen details vermeld. Bovendien berichtte de redactie bij Zwagerman om andere redenen - uit piëteit en respect voor de nabestaanden - terughoudend over de suïcide. Er is nog een sterk argument. De invloed van de media is in dit geval onomstotelijk vastgesteld. Psychiater Jan Mokkenstorm, directeur van de suïcidepreventie-organisatie 113Online, stelt het recht voor zijn raap: 'Een krant kan onbedoeld reclame maken voor zelfmoord.' Omgekeerd kunnen media bijdragen aan het zogeheten Papageno-effect. Vogelvangster Papageno, een personage uit Mozarts opera Die Zauberflöte, was suïcidaal tot drie jongens hem op andere gedachten brachten. Praten helpt, zo blijkt. Wanneer media naar een hulpinstantie als 113Online verwijzen, kan dat volgens deskundigen levens redden. Vlaamse en veel Engelstalige media melden standaard een hulplijn. In Nederland volgen steeds meer media (NOS, RTL, NRC). Het lijkt glibberig terrein, want zet men daarmee de deur niet open naar andere hulpinstanties en voorlichting? Niet per se, want elders is vermoedelijk geen relatie tussen publiciteit en imitatiegedrag aangetoond. Misschien moet er ook niet ingewikkeld over worden gedaan. Bij minder zware onderwerpen verleent de redactie ook 'service'; bij reisverhalen staan bijvoorbeeld internetlinks naar commerciële partijen. Bij het verhaal van de biologieleerares had een hulplijn niet misstaan. Dit hoeft niet bij elk bericht over zelfmoord, maar bij verhalen die de kans op identificatie met zelfmoordenaars vergroten is het raadzaam. Feitelijk en nuchter verslag doen van zelfdoding lijkt mij grosso modo een goed uitgangspunt.

Oordeel: de afbeelding van de rouwende nabestaande van de MH17 gaat te ver. De privacyschending is te groot. Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 106424-106685

De lezer heeft mijns inziens gelijk. Foto's van onherkenbare, maar verslagen silhouetten op de roltrap van Schiphol maakten het leed eveneens zichtbaar. Misschien niet zo zichtbaar als de foto van de rouwende man, desalniettemin was de privacyschending te groot

Oordeel over seksisme Is Weighted: False Description

Oordeel: 'huisvrouwenservice' is geen ingeburgerde term maar neerbuigend en ouderwets die de wenkbrouwen doen fronsen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 143921-144460

Een briefschrijfster stelde al vast: 'Ook goedbedoeld seksisme is seksistisch.' Wat met de uitdrukking wordt beoogd kan iedereen raden, maar dat maakt hem niet minder neerbuigend en ouderwets. Bovendien is het in de Volkskrant geen ingeburgerde term. Hij werd een keer eerder door dezelfde verslaggever gebruikt in 2004. Het valt te betwijfelen of hij toen normaal werd gevonden, tegenwoordig doet hij in elk geval vele wenkbrouwen fronsen. Ook die van jonge Volkskrantredacteuren - onder hen ging de 'huisvrouwenservice' rond via Whatsapp.

Oordeel: De afbeeldingen bij het interview met Filemon Wesselink zijn niet firs en origineel. Een dubbele laag is niet zichtbaar, dus het is niet

functioneel. Redacteuren kunnen klachten over seksisme afdoen als pre...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 43450-43906

Het afbeelden van een beroemde man met twee blote dames als accessoire is inderdaad niet preuts, maar ook niet bijster fris en origineel. Zo'n ouderwets en clichématig beeld kan best, mits het aansluit bij het verhaal, een slimme kwinkslag of statement bevat. Als ironisch commentaar op roem bijvoorbeeld, of om vrouwonvriendelijke clichés met precies zo'n cliché te ontmaskeren. Zo'n dubbele laag was hier niet zichtbaar. De knipoog bleek evenmin evident.

Oordeel over beledigende inhoud Is Weighted: False Description

Oordeel: columnisten hebben vergaande vrijheid, maar ook die is aan grenzen gebonden. Echter gebruikt de columnist haar woorden figuurlijk, net als degene over wie ze schrijft. Er hoeft dus niets gerectificeerd te wor...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 264320-265821

De vrijheid van columnisten strekt inderdaad ver, zo blijkt uit de rechtspraak. Maar uiteraard is die ook aan grenzen gebonden. Zo mogen bewoordingen niet 'nodeloos grievend' zijn en mogen columnisten geen 'kwalificaties bezigen of vergelijkingen treffen waartoe de feiten in redelijkheid geen aanleiding geven'. Iets uitvergroten mag, maar moet wel steun vinden in de feiten. Bij een letterlijke interpretatie van 'ze gaan eraan' is dat niet het geval - Nanninga stelt immers tegen bloedvergieten te zijn. Een figuurlijke uitleg is evenwel ook mogelijk. Nanninga gebruikt het woord 'oorlog' zelf eveneens in overdrachtelijke zin. In een andere context klinken de uitspraken als metafoor ook niet raar. Als er bij het voetbalveld 'nu is het oorlog' en 'ze gaan eraan' wordt geroepen, zal niemand kalasjnikovs vrezen. Misschien dat sommige lezers de weergave letterlijk namen, maar het omgekeerde is net zo aannemelijk. Had de lezer anders niet allang over Nanninga's oorlogsverklaring gehoord? Wanneer een columnist - van welk kaliber dan ook - had opgeschreven dat 'ze' dood moeten, was er aangifte gedaan, had het OM een onderzoek moeten instellen, was er op zijn minst een mediaretelje ontstaan. Verder lijkt het me stug dat kwaadwillenden aanslaan op een bijzinnetje. Sitalsings column ging verder ook helemaal niet over Nanninga. Van 'demoniseren' is geen sprake. Suggesteren dat zij geweld uitlokt, is onsmakelijk en doet denken aan 'de kogel komt van links'-retoriek na de moord op Pim Fortuyn.

Oordeel: een columnist mag provoceren, generaliseren en overdrijven. Bovendien staat het stuk in het magazine, dat vaker persoonlijke stukken brengt zonder hoogleraren. Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 151005-151511

Mag een journalist suggereren dat fysiek geweld en streng straffen niet zo erg zijn, terwijl wetenschappelijk onderzoek het tegenovergestelde uitwijst? Ja, dat mag. Sitalsing werd geïntroduceerd als columnist en columnisten zijn aan minder journalistieke regels gebonden dan 'gewone' journalisten. Zij mogen overdrijven, generaliseren, provoceren. Daarnaast staat het stuk in het magazine, dat vaker persoonlijke en pamflettistische stukken brengt zonder professoren. Hier werd zij opgevoerd als 'moeder'.

Oordeel: de geshopte naaktfoto van de paus is niet functioneel. Er is hier geen zwaarwegende reden om te provoceren. De inhoud van het stuk rechtvaardigt geen afbeelding die zoveel lezers beledigend vinden Is Weighted:

False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 186755-187441

Wie niet meteen aan het sprookje denkt, ziet een oude man die met een trucje letterlijk en figuurlijk in zijn hemd is gezet. 'Gemakzuchtige onderbroekenlol', vindt een lezer. Die indruk wordt versterkt door de jolige kop 'Heilig boontje'. Bovendien gaat het hier niet om de 'vrijheid van meningsuiting' van een cartoonist, maar om een fotomontage in opdracht van de redactie. Analoog

aan het tonen van expliciete geweldsfoto's moet de redactie naar mijn idee zwaarwegende en overtuigende redenen hebben om te provoceren. In dit geval is de balans zoek. De inhoud van het stuk rechtvaardigt geen afbeelding die zoveel lezers beledigend vinden. Van functioneel naakt is geenszins sprake.

Oordeel: de brief over de kleding van de prinsesjes is niet best. Het Koninklijk Huis moet tegen een stootje kunnen, maar het gaat hier om kinderen die op school gepest kunnen worden en daar tegen moeten worden beschermd Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 156598-156787

Ik vond de brief ook niet zo stoer. Het Koninklijk Huis moet tegen een stootje kunnen, maar hier gaat het om kinderen. Ook prinsesjes hebben klasgenootjes, kunnen gepest en gekwetst worden.

Oordeel over ongepaste redactionele keuzes Is Weighted: False Description

Oordeel: Zo'n experiment moet soms kunnen. De krant kan nooit alle lezers tegelijk behagen. Bovendien wil de redactie soms ook prikkelen en ontregelen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 165321-165632

Zo'n experiment moet bij tijd en wijle kunnen. De krant noch het magazine kunnen alle lezers tegelijkertijd behagen. Tot het arsenaal van de redactie behoren ook nieuwe inzichten bieden, prikkelen en zo nu en dan een beetje ontregelen. Ik denk dat veel lezers - ook van de oudere generatie - daarvoor openstaan.

Oordeel: het is nuttig om de lezer inzicht te bieden in de omstandigheden waaronder dit soort interviews plaatsvinden. Door de taalbarriere en het feit dat de geïnterviewde in shock was, was het interview een rauwe ve...

Is Weighted: False Description

Oordeel: het interview is niet het beste genre om Cinar bij de lezer te introduceren. Een onderzoekend verhaal was beter geweest. Voor Cinar pakt het gunstig uit: hij wilde zo provocerend mogelijk in de krant. Het int... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 57291-58733

Uit onderzoek naar zogenaamde 'lone wolfs' in de VS - eenlingen die terreuraanslagen pleegden of beraamden - blijkt dat 40 procent met mentale problemen kampte. Ze vertonen een aantal overeenkomsten: anti-establishment, paranoïde, het idee uitverkoren te zijn, een daad willen stellen, roem en een podium zoeken (4 op de 5 deed dat via sociale media). De politieke motivatie voor een daad blijkt achteraf soms een legitimatie te zijn voor een complexe combinatie van persoonlijke problemen en frustraties, zegt socioloog Ramon Spaaij, een van de onderzoekers. Hiermee wil ik niet gezegd hebben dat Cinar het stempel 'lone wolf' verdient. Wel draagt het bij aan de overtuiging dat een interview niet de geschiktste vorm is om hem te introduceren bij de Volkskrant-lezer. Zijn populariteit op sociale media legitimeert een onderzoekend verhaal naar het fenomeen, de achtergrond van zijn provocaties (marketingstrategie of radicale waanzin?) en naar de betekenis ervan voor zijn veronderstelde volgers. Voor Cinar pakte het interview gunstig uit, gelet op zijn intentie. Hij wilde zo 'provocerend mogelijk' in de krant. Zo kostte het de fotografe enige moeite hem zonder opgestoken middelvinger te laten poseren. Het interview was op de site het best gelezen stuk van de dag, op de Facebookpagina van de krant trok het 1.840 reacties. Veel negatieve, maar er waren ook 3.882 personen die 'vind ik leuk' aanklikten. Wederom geldt: wat zegt dat?

Oordeel: de foto van de springende meisjes is ook in tweede instantie onschuldig. De redactie moet zich niet laten beïnvloeden wat mensen als pedofielen in een foto zouden kunnen zien Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 114270-115258

Dat is hem niet kwalijk te nemen. Van een redacteur kan moeilijk worden verwacht dat hij in het hoofd van een pedo kruipt. Waar ligt dan de grens? Moet de krant preutser zijn dan een willekeurige reclamefolder met kinderondergoed? En welke boodschap geeft de krant dan? Dat u mogelijk een pedo bent die niet op verkeerde ideeën mag worden gebracht? Dat het een bijzonder heikel terrein is, hebben de rechtszaken tegen kunstenaars laten zien die werden verdacht van het vervaardigen van kinderporno. Daar waar de één een natuurlijke pose van een kind ziet, heeft die voor de ander een erotische lading. En dat zegt niet alleen iets over het oog van de toeschouwer. De toeschouwer raakt beïnvloed door zijn omgeving, het 'nieuws', en gaat tegen wil en dank kijken zoals hij denkt dat een pedo kijkt. De redactie kan die ontwikkeling signaleren, maar moet zich er niet door laten beïnvloeden. De foto van de springende meisjes is mijns inziens ook in tweede instantie nog steeds onschuldig.

Oordeel: de klacht dat de homeopatisch therapeut erop los mocht bazelen deel ik niet. De krant heeft de taak ook idiote denkbeelden tentoon te spreiden, omdat de lezer anders informatie wordt onthouden. Bovendien staa... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 119270-120226

De krant heeft de schone taak inzicht te bieden. Door denkbeelden die mogelijk aanstootgevend of idioot zijn uit de krant te weren, wordt lezers belangrijke informatie onthouden. Wanneer Nederlandse jihadjongeren in het buitenland andere moslims doden, zijn hun denkbeelden journalistiek relevant. Hetzelfde geldt voor de opvattingen van ouders die hun kinderen niet laten inenten tegen de mazelen. Scholten zelf is teleurgesteld in het interview, zo laat hij desgevraagd weten. Hij voelt zich beduvelid omdat er een kritisch kader bij is geplaatst, waarin wordt beweed dat er geen wetenschappelijk bewijs bestaat voor de werking van homeopathie. 'Het zou mijn interview zijn', zegt hij. Reguliere en homeopathische geneeskunde moeten volgens hem gelijkwaardig worden behandeld. De krant zal niet meegaan in Scholtens paradigma. De redactie hanteert een wetenschappelijk referentiekader, past hoor- en wederhoor toe - ook in de vorm van een kritisch kader.

Oordeel: nu de krant steeds vaker via de app wordt gelezen, en het geautomatiseerd adverteren via de app toeneemt, neem het risico op ongepaste combinaties toe. Daarom moet iemand weer de regie in handen nemen om het ... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 89524-89797

Nu de krant steeds vaker via de app wordt gelezen - en het geautomatiseerd adverteren via de app snel groeit - neemt het risico op dit soort ongepaste combinaties toe. Iemand zal de regie weer in handen moeten nemen, wil het imago van de krant geen schade worden berokkend.

Oordeel: de fotoredactie heeft er gelijk in dat het beeld vlak voor de executie het sterkste beeld is en dit mag worden getoond Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 69617-70012

Dat krijgt de lezer van de Volkskrant bij lange na niet. De redactie werkt met een fijnmazig filter. Slechts een fractie van alle gruwelbeelden van IS die de fotoredactie voorbij ziet komen, wordt getoond en dan alleen de meest gekuiste en minst bloedige. De gespietste hoofden werden u onthouden, evenals de gekruisigde lichamen, het stenigen van vrouwen en de executies van mannen, rijenlang.

Oordeel over ongepaste koppen Is Weighted: False Description

Oordeel: de kop had tussen aanhalingstekens moeten staan om het verdedigbaar te maken, nu is de kop inderdaad badinerend. Is Weighted:

False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 185718-186173

Het gebruik van de bijnaam 'Willy' op de voorpagina is niet per se verkeerd, mits de hele kop of desnoods alleen de naam tussen aanhalingstekens had gestaan: 'Waar is Willy?' De leestekens maken duidelijk dat de krant de bijnaam niet voor eigen rekening neemt, maar anderen - kreten van omstanders - citeert. Zonder aanhalingstekens is de toon inderdaad badinerend, met leestekens is die misschien nog steeds een tikkeltje baldadig, maar wel verdedigbaar.

Oordeel: Als een kop zulke emoties oproept, is die simpelweg niet geslaagd Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 97223-97421

Als een kop zulke emoties oproept - terwijl het de bedoeling is mensen over een gecompliceerd onderwerp te laten lezen waarvoor een onderzoeksbureau is ingeschakeld - is die simpelweg niet geslaagd.

Oordeel: ouders moeten het interview ter inzage krijgen zodra het gaat om kinderen. Het Stijlboek moet deze regel opnemen, met de toevoeging dat een kind geen schade mag worden berokkend Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 159220-159723

De ouders hebben het interview vooraf niet ter inzage gekregen. Dat lijkt mij bij deze rubriek een voorwaarde. Helaas zegt het Stijlboek van de Volkskrant niets over de omgang met kinderen. NRC Handelsblad doet dat wel: voor interviews is toestemming van een volwassene vereist, tenzij het kind niet herkenbaar en met een enkel citaat wordt opgevoerd. Zo'n soort lemma zou in het Stijlboek niet misstaan. Met de toevoeging dat een kind geen schade mag worden berokkend door bijvoorbeeld grievende taal.

Oordeel: een voorpagina met de kop 'Dit is een Italiaan' die zoveel ruimte laat voor interpretatie, is niet geslaagd Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 139425-139595

Een voorpagina die zoveel ruimte laat voor verkeerde interpretaties kan moeilijk geslaagd heten. Het is de vraag of veel lezers die als racistisch hebben geïnterpreteerd.

Oordeel: de redactie moet secuur omgaan met koppen die lezers als racistisch kunnen opvatten. Zodra mensen op basis van specifieke kenmerken worden benoemd of getoond, behoort waakzaamheid op te treden. Dat heeft niet... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 141356-141899

Bij het creëren van de Balotelli-cover heeft niemand bedacht dat de combinatie van tekst en beeld een verkeerde indruk zou kunnen wekken. Ik pleit niet voor extreme fijngevoeligheid over stereotiepe beelden, maar de redactie moet zich ervan bewust zijn en er secuur mee omgaan. Zodra groepen mensen op basis van specifieke kenmerken worden benoemd of getoond, behoort er automatisch waakzaamheid op te treden. Dat heeft niets met politieke correctheid te maken, maar alles met menselijkheid. Bovendien komt de krant dan minder gedateerd over.

Oordeel over sensatie/opruiming/angst zaaien Is Weighted: False Description

Oordeel: er hoeven geen gortdroge koppen op de voorpagina te komen, maar de media moeten waken voor sensationele filmpostertaal. Sommige feiten hebben al genoeg lading van zichzelf en behoeven geen angstsausje.

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 26205-26565

Voor de helderheid: dit is geen pleidooi voor louter gortdroge dienstmededelingen op de voorpagina. Wel zal de krant ervoor moeten waken zich te laten meeslepen door media die wedijveren in filmpostertaal. Sommige feiten hebben al genoeg lading van zichzelf, zoals de voorpagina van gisteren bewees: Aarde mag maar 1 graad warmer. Dat behoeft geen angstsausje.

Oordeel: angstzaaiende artikelen verkopen kranten, maar ik verdenk de Volkskrantredactie niet van het moedwillig zaaien van angst. Zonder context van andere artikelen - online - is zo'n artikel over angst wel extra kw...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 53388-53816

Dat angst kranten verkoopt, lijkt me in zijn algemeenheid waar. Maar dat redacties daarom moedwillig angstzaaiende teksten plaatsen, zou ik niet willen beweren. Ik verdenk de Volkskrant er in elk geval niet van, maar de redactie maakt zich wel extra kwetsbaar voor het verwijt nu geïsoleerde stukken makkelijker digitaal kunnen worden verspreid via Blendle - en sinds afgelopen week ook via de vernieuwde site van de Volkskrant.

Oordeel: de foto's die bij het online artikel over crimiclowns zijn geplaatst, hebben geen nieuwswaarde maar amusementswaarde en de krant doet hiermee dus aan sensatienieuws

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 2946-4278

Daar heeft hij een punt: online laat het onderwerp zich goed illustreren met YouTube-filmpjes van crimiclowns. Dat geeft extra context. De chef ontkent dat hij 'puur voor de clickhit' gaat. Dan zou hij vooral seksstukjes plaatsen en geen 'blog vanaf de Syrisch-Turkse grens'. Toch is het niet vreemd dat de lezer die indruk heeft gekregen naar aanleiding van het stuk 'Crimiclowns achtervolgen meisjes in Eindhoven', dat vorige week op de site stond. Niet alleen was de bron mager (Omroep Brabant, die zich baseerde op veronderstelde slachtoffers), ook de twee foto's wekten verbazing. De een toonde 'een enge clown', zoals het bijschrift luidde, en de ander een 'crimiclow'. Beide clowns ogen bloeddorstig en kijken recht in de camera. De goede verstaander snapt wel dat zij niet de crimiclowns uit het bericht zijn, maar dat had er op zijn minst bij moeten staan. Het was nog beter geweest de foto's helemaal niet te plaatsen, omdat ze niets van doen hebben met dit fenomeen. De eerste foto is gemaakt tijdens Halloween in Mexico-Stad, de tweede bij een zombierace in Groot-Brittannië. De foto's hebben geen nieuws-, maar amusementswaarde, waardoor de redactie de verdenking op zich laadt mee te doen aan een hype. Dat maakt de krant misschien medeplichtig aan het verspreiden van sensatienieuws, maar niet aan het kopieergedrag.

Oordeel over gebrek aan wederhoor Is Weighted: False Description

Oordeel: de behandeling van de tuchtzaak had moeten worden meegenomen in het artikel. Dat is niet gebeurd om exclusiviteit te behouden. De ombudsvrouw vindt dat de verslaggeefster dit risico had moeten nemen omdat het...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 241159-242046

Alle goede intenties ten spijt, lezers denken dat de journalistieke ethiek is veronachtzaamd. Dit had mijns inziens ondervangen kunnen worden door de behandeling van de tuchtzaak mee te nemen in het verhaal. Dat Van G. in afwachting daarvan niet wilde reageren op zoiets vertrouwelijk als de behandeling van een patiënt is niet zo vreemd. Op de zitting antwoordde hij wel. Hem sprekend opvoeren had een evenwichtiger beeld opgeleverd. Vanwege de 'exclusiviteit' is

uitstel van publicatie terzijde geschoven. Andere media zouden ook naar de zitting kunnen komen. Dat risico had de redactie best kunnen nemen. De verslaggeefster had sowieso een voorsprong omdat zij alle stukken had ingezien. Marjo zou waarschijnlijk minder uitvoerig zijn geciteerd, maar de nieuwswaarde en hoeveelheid tekst zouden beter in balans zijn: één artikel over een interessante tuchtzaak met ongewisse afloop.

Oordeel: het verhaal van de Amiri's is twijfelachtig. Uiteraard mag een van de hoofdrolspelers kritisch worden bevraagd, maar de tegenpartij moet dan ook tot uitdrukking komen door een evenwichtiger berichtgeving Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 224017-224393

Mijns inziens werd in het interview nog eens vet benadrukt wat eerder die week al in de krant had gestaan: dat het verhaal van de Amiri's twijfelachtig is. Uiteraard mag een van de hoofdrolspelers kritisch worden bevraagd, maar er moet wel sprake zijn van enig evenwicht in de berichtgeving. De scherpe benadering van de tegenpartij moet ook in de krant tot uitdrukking komen.

Oordeel: wederhoor was op zijn plaats geweest, omdat de uitlatingen van de burgemeester vragen oproepen over de onkreukbaarheid van de oud-wethouder Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 198711-199146

De uitlatingen van de burgemeester roepen op zijn minst vragen op over de onkreukbaarheid van de oud-wethouder, en die wegen extra zwaar omdat hij de burgemeester is. Hij staat boven de partijen, hij zal het wel weten. Wederhoor was op zijn plaats geweest, bijvoorbeeld in een apart kader, zoals vaker gebeurt bij aantijgingen in interviews. Misschien had het wederhoor ertoe geleid dat Boelhouwer een enkele formulering had aangepast.

Oordeel: de beschuldigde heeft recht op wederhoor. De redactie had er ook niet vanuit mogen gaan dat de Taalunie wel wou weten wat het artikel zou behelzen. Het verhaal had beter van tevoren integraal voorgelegd moete... Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 141028-141477

De journalistieke code is helder: de beschuldigde heeft recht op wederhoor. De redactie had meer moeten aandringen op een gesprek met Joris zelf, ook als dit tot uitstel van publicatie had geleid. De redactie had er voorts niet van mogen uitgaan dat de Taalunie kon bevroeden wat het verhaal zou behelzen. Het was in dit geval eerlijker geweest de artikelen integraal aan de Taalunie voor te leggen, opdat De Coninck de context en teneur had gekend.

Oordeel: het zinnetje 'niet bereikbaar voor commentaar' kan moeiteloos vervangen worden door een zin waarin staat welke pogingen zijn ondernomen. Bovendien kan een journalist andere bronnen aanwenden, zoals passages u... Is

Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 62231-63328

In al deze verhalen had het zinnetje 'niet bereikbaar voor commentaar' moeiteloos vervangen kunnen worden door iets anders: 'De zaakwaarnemer reageerde niet op telefoontjes van deze krant.' 'De Vlaamse omroep wilde niet reageren' (die conclusie lijkt me gerechtvaardigd, de journalist werd door professionele voorlichters van het kastje naar de muur gestuurd). 'De hoogleraar reageerde niet op vragen per voicemail en sms. Haar advocaat kon niet reageren zonder toestemming van zijn cliënt.' 'De organisator van de jachtpartij reageerde niet op vragen via sociale media.' Deze formuleringen bieden meer inzicht in de pogingen die de journalist heeft ondernomen. De lezer beoordeelt vervolgens zelf welk scenario hij het geloofwaardigst acht: echt onbereikbaar zijn of onbereikbaarheid veinzen. Daarnaast is het belangrijk te zoeken naar een alternatief wederhoor om

het perspectief van de tegenpartij toch te schetsen. Misschien heeft de betrokkene zich eerder over de kwestie uitgelaten? Wellicht biedt een passage uit een jaarverslag, vergadernotulen of een strafrechtelijk dossier soelaas?

Oordeel: in het geval van de promovendi die forse kritiek kregen op hun onderzoek in de rubriek waar/niet waarhad wederhoor plaats moeten vinden vanwege die forse kritiek. Bovendien is de vorm te strak: het is of waar...

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 150305-151075
In dit geval was wederhoor toch wenselijk geweest omdat de kritiek van de hoogleraren vrij fors is. Het zat de chef wetenschap ook niet lekker toen hij het stuk enkele uren voordat het naar de drukker zou gaan onder ogen kreeg. Hij besloot het artikel aan de onderzoekers voor te leggen, maar toen hij een van hen aan de lijn kreeg, stond die op het punt de promotieplechtigheid in te gaan. Tot een duidelijk gesprek kwam het niet meer. Mijn grootste bezwaar betreft de vorm van de rubriek. Die kent geen nuancerende tussenvorm, maar louter de optie waar of onwaar. De auteur kan vrijwel nooit hardmaken dat een bewering volstreekte onzin is - zeker ook niet bij dit onderzoek. Na twaalf afleveringen is de redactie ook tot die conclusie gekomen. Nu mag u zelf oordelen.

Oordeel: het verhaal over de vader van Bram en Bram wekt de schijn van partijdigheid, omdat de verslaggeefsters niet hun best hebben gedaan om de moeder direct te spreken. Ze wilden teveel de andere kant van het verha...

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 145327-146546
Het verhaal van vader wordt immers ondersteund door de uitspraak van de rechter, hij is het slachtoffer geworden van falende deskundigen. Dat is waar, maar zo is het stuk niet gepresenteerd. De lezer denkt immers dat hij aan een stuk begint over experts die fouten hebben gemaakt bij de scheiding, in plaats van 'het verhaal van de vader'. Een andere inleiding had een hoop misverstanden kunnen voorkomen. Daar komt bij dat de journalisten - anders dan met de vader - niet in levenden lijve met de moeder hebben gesproken. Daags voor publicatie benaderden zij de advocaat van de moeder voor een reactie. De zus belde terug, omdat de moeder onbereikbaar zou zijn en werd telefonisch geïnterviewd. De zus stelde een ontmoeting voor, maar dat achtten de auteurs niet nodig, tenzij de moeder nieuwe feiten kon aandragen. Die waren er niet. Bovendien kenden de auteurs haar betoog 'in grote lijnen' al uit Het Parool. Dat wekt dat de indruk van overcompensatie: wij laten zien dat het anders ligt. Net als de experts moeten journalisten voorkomen dat zij zich laten meeslepen door een partij in een vechtscheiding. In elk geval moeten zij de schijn van partijdigheid zien te vermijden. Dat laatste is niet helemaal gelukt.

Oordeel: het was beter geweest als de tegenpartij in de discussie rond oud-burgemeester Verver het verhaal voor publicatie integraal had gelezen, want de beschuldigingen waren fors. Een uitgebreider weerwoord had de n...

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 130556-130815
Wel was het beter geweest wanneer de verslaggever het interview integraal naar de aannemer had gestuurd, aangezien de beschuldigingen aan het adres van het bedrijf vrij fors waren. Een uitgebreider weerwoord zou de neutrale lezer meer richting hebben geboden.

Oordeel: de zaak rond oud-burgemeester Verver is te complex voor een persoonlijk magazine-interview. Er had beter een diepgravende reconstructie geschreven kunnen worden

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 132663-132980

Wel ben ik ervan overtuigd dat deze zaak te complex en gepolitiseerd is voor een persoonlijk magazine-interview. De gemiddelde lezer heeft te weinig voorkennis. De zaak leent zich beter voor een diepgravende reconstructie, hoezeer het ook is toe te juichen dat niet alleen BN'ers in het magazine worden geïnterviewd.

Oordeel: het gaat erom dat de redactie u voldoende feitelijke en intellectuele baggage aanreikt, zodat u zelf tot een overwogen oordeel kan komen. Mijns inziens heeft de krant u vanuit verschillende invalshoeken geïnfo... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 94569-94954

De kwaliteit van berichtgeving kan in dit conflict niet worden afgemeten aan de hand van klachten die veelal voortkomen uit standpunten die lang geleden zijn ingenomen. Het gaat erom dat de redactie u voldoende feitelijke en intellectuele baggage aanreikt, zodat u zélf tot een afgewogen oordeel kunt komen. Mijns inziens heeft de krant u vanuit verschillende invalshoeken geïnformeerd.

Oordeel over verkeerd/verwarrend/onduidelijk woordgebruik Is Weighted: False Description

Oordeel: de krant moet precies zijn in haar taalgebruik. De woorden die worden gekozen moeten recht doen aan de identiteit van de betrokkenen maar ook hanteerbaar zijn voor journalisten. Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 252558-253340

De krant moet meebewegen, beaamt de hoofdredacteur, maar ze is 'geen vehikel voor politiek gewenste taalveranderingen'. De krant mag ook niet achteraan lopen. De lezer mag ervan uitgaan dat een kwaliteitskrant precies is in haar taalgebruik. Dit betekent natuurlijk niet dat journalisten het jargon van een belangenlobby moeten overnemen - neem begrippen als LGBT (lesbian, gay, biseksual and transgender) of 'transitie' (om het veranderingsproces aan te geven). Het is zoeken naar woorden die recht doen aan de identiteit van de betrokkenen, maar die ook hanteerbaar zijn voor journalisten. Voor de lezer moet klip en klaar zijn wat er wordt bedoeld. In het geval van Dr. Preecha was de aankondiging 'De Thaise chirurg die 4.000 penissen in vagina's veranderde' accurater geweest.

Oordeel: de krant moet zo specifiek mogelijk zijn, dus 'bommenwerper' of 'schutter' zijn betere woorden dan 'terrorist'. Bovendien klopt het niet dat de krant met twee maten meet, want Breivik werd als terrorist beste... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 133082-133946

Geadviseerd wordt zo specifiek mogelijk te zijn. Termen als 'bommenwerper', 'kaper' of 'schutter' verdienen de voorkeur boven 'terrorist'. Hoe pakt dat in de praktijk uit? Er zijn immers situaties die terrorisme schreeuwen, zoals de aanslag op Charlie Hebdo. Daar wond de krant destijds geen doekjes om. Gisteren viel het woord niet in de eerste onlineberichtgeving over de aanslagen bij de gasfabriek in Frankrijk en op het strand in Tunesië. De beschrijving was feitelijk: 'Een vrouw is onthoofd', en 'aanslagplegers met kalasjnikovs'. De mannen die werden neergeschoten bij een Mohammed-cartoontentoonstelling in Texas, waar Wilders had opgetreden, werden neutraal 'schutters' genoemd. En Breivik heette sinds zijn veroordeling ettelijke malen een 'rechts-extremistische terrorist'. De aanname dat alleen moslims een terroristenstempel krijgen, klopt dus niet.

Oordeel: spreektaal moet niet de norm worden Is Weighted: False Description

Oordeel: de krant moet spreektaal niet als norm hanteren, tenzij het een citaat betreft. Wanneer het relevant is de etniciteit van een persoon te

vermelden, kan voortaan gebruik worden gemaakt van de streepjes-Nederla... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 117427-118789

In een citaat kan dat prima worden uitgedrukt, maar voor de krant kan spreektaal niet normbepalend zijn. Het leidt tot willekeur en is feitelijk onjuist. Het gaat hier in de eerste plaats om Nederlanders. Pas daarna komt hun culturele bagage eventueel in beeld. De eindredactie had daar alert op moeten zijn, maar tast tegelijkertijd in het duister omdat de krant geen duidelijke regels voor het benoemen van afkomst hanteert. Al jaren wordt er selectief, inconsequent en misleidend met etnische kwalificaties omgesprongen. Dan gaat het over een 'Turkse wethouder', 'Somaliërs in de bijstand', of 'de Marokkaan met de scooter'. Na de moord op Pim Fortuyn leek de huiver voor politieke correctheid de boventoon te voeren. Het 'multiculturele drama' moest benoemd, alles moest gezegd. Het debat kan echter net zo hard of soft worden gevoerd als men nauwkeurig is en recht doet aan de realiteit. Wanneer etnische vermelding relevant is (daarover straks meer), kan een voorbeeld worden genomen aan het Amerikaanse koppelttekenmodel. In de VS is het spreken over African-Americans, Irish-Americans etc, in de media en daarbuiten gemeengoed. Wil de Volkskrant feitelijk en secuur zijn, dan dient zij in de eigen berichtgeving systematisch de streepjes-Nederlander in te voeren. Zo'n regel geldt niet voor citaten en opiniestukken. De redactie legt een ander niets op.

Oordeel: het is een warboel rond de defitie van vluchtelingen, migranten, asielzoekers en illegalen. de redactie doet er goed aan deze termen te definiëren in het Stijlboek. De lijn moet voor de lezer helder zijn Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 100177-100442

r Kanne van I&O Research uit dat de enquête 'heel bewust' niet is begonnen met een definitie van vluchteling. De vraag naar meer/minder vluchtelingen werd gesteld in verschillende fases: eerst werd gevraagd naar 'vluchtelingen' (sec), daarna werd onderscheid aangeb

Oordeel: het woord 'familiedrama' moet worden vervangen door het feitelijke en neutrale 'gezinsdoding'. De redactie moet telkens zorgvuldig afwegen welke informatie maatschappelijk relevant is en welke alleen sensatie... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 172598-173228

De Volkskrant heeft kortom een eigen verantwoordelijkheid. Die begint wat mij betreft met het vervangen van het woord 'familiedrama' door 'gezinsdoding'. Dat is feitelijk en neutraal. 'Meervoudige moord' of 'gezinsmoord' is minder precies vanwege de strafrechtelijke lading. Moord impliceert dat met voorbedachten rade is gehandeld en er sprake was van een bepaalde mate van toerekeningsvatbaarheid. Als de dader zelfmoord heeft gepleegd, kan de rechter dat niet meer vaststellen. Inhoudelijk zal de redactie telkens zorgvuldig moeten afwegen welke informatie maatschappelijk relevant is en welke louter voorziet in sensatiezucht.

Oordeel: de redactie moet rekening houden met beledigend woordgebruik zoals het metaforsich gebruik van autisme, maar op zich doet de redactie niets verkeerd als levenloze dingen worden aanageduid met autisme of adhd

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 22285-22652

Hoe persoonlijker de medische beeldspraak, hoe groter de kans op beledigen. Daar zal de redactie rekening mee moeten houden. Wanneer levenloze dingen (een gebouw, beleid) worden gediagnosticeerd, is dat niet per se verkeerd. Zeker als het een citaat betreft, hoeft daar niet al te spastisch - nog zo'n ingeburgerd geraakte geneeskundige metafoor - over worden gedaan.

Oordeel over reclame maken/gebrek aan redactionele onafhankelijkheid

Is Weighted: False Description

Oordeel: het zou goed zijn om in de eigen gedragscode vast te leggen dat de redactie altijd vetorecht heeft op tekst en beeld, niet de geïnterviewde of zijn manager

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 71080-71522

Bekende Nederlanders zijn zich bewust van hun marktwaarde en verscheidene media willigen hun eisen in. Daar tegen afgezet is de Volkskrant - ook het magazine - terecht streng. 'We bevinden ons niet op een glijdende schaal', klinkt het links en rechts. Des te meer reden dat moment te markeren in de eigen gedragscode. Een geïnterviewde heeft nooit een vetorecht op tekst of beeld. Hun managers, voorlichters en agentschappen al helemaal niet.

Oordeel: met terugwerkende kracht worden alle columns van Brill verdacht. Hoe omvangrijk zijn ruilhandel was, wordt waarschijnlijk nooit duidelijk

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 163581-163790

Met terugwerkende kracht wordt alles verdacht. De column over blauwe, suède loafers, Nibb-It chips, 'het beste restaurant van Noord-Brabant'. Hoe omvangrijk zijn ruilhandel was, wordt mogelijk nooit duidelijk.

Oordeel: onafhankelijkheid en betrouwbaarheid zijn de belangrijkste thema's van de krant, ook op de marketingafdeling. De advertentieafdeling moet daar secuur mee omspringen

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 125550-125751

Onafhankelijkheid en betrouwbaarheid zijn de belangrijkste assets - om in marketingtermen te blijven - van de krant, ook commercieel. De advertentieafdeling zou daar heel secuur mee om moeten springen.

Oordeel: er moet - net als vroeger - bij elk reisverhaal weer gemeld worden wie de sponsor is, plus de belofte dat redactionele onafhankelijkheid is gewaarborgd. Wie het vertrouwen van de lezer vraagt moet transparant...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 126186-126786

In het inmiddels opgeheven reiskatern stond voorheen dat 'reizen van verslaggevers (deels) bekostigd kunnen worden door derden, maar zonder toezeggingen over het resultaat'. Die disclaimer is verdwenen, omdat lezers ervan uit mogen gaan dat redacteuren autonoom hun stuk schrijven. Die houding is een tikkeltje aanmatigend en wekt, zo blijkt, wantrouwen. Waarom niet bij elk reisverhaal melden wie de sponsor is, plus de belofte dat de redactionele onafhankelijkheid is gewaarborgd? Wie het vertrouwen van de lezer vraagt, moet zo transparant mogelijk zijn. Dat lijkt me een eerlijke tegenprestatie.

Overige oordelen Is Weighted: False Description

Oordeel: de krant moet zich ervan bewust zijn dat lezers denken dat zij iedere gelegenheid aangrijpt om bloot te tonen, maar hoeft zich hier niet door te laten leiden

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 247613-248401

De grens tussen functioneel en onacceptabel naakt is uiterst subtiel, zo laten Holtens foto's zien. Wat bedoeld is als een feministische aanklacht kan worden opgevat als vrouwonterend. Misschien maken ze ook duidelijk hoe ons denken over naakt verandert. Het onbevangen blootgevoel van Turks Fruit lijkt passé - als het ooit al een collectief sentiment was. Hoeveel vrouwen houden het

topless zonnen niet voor gezien uit angst ergens op een site te belanden? Waar online alles voor het grijpen ligt, volgt vanzelf een preutse reactie. Kennelijk wekt de krant bij sommige lezers de indruk dat ze elke gelegenheid aangrijpt vrouwelijk naakt te tonen, al is dat feitelijk niet waar. De redactie zal zich bewust moeten zijn van deze sentimenten, maar hoeft zich er niet door te laten leiden.

Oordeel: de hoofdredacetur oordeelt dat het een vergissing is die niets is geboren uit gemakzucht maar uit serieuze overwegingen. De ombudsvrouw voordeelt dat zelfplagiaat de schijn van creatieve armoede en luiheid ... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 217081-217494

'Een déjà vu bij de lezer mag het nooit opwekken. In dit geval gebeurt dat wel, met woordelijk dezelfde passages en de grote kans op overlap tussen lezers van Het Parool en de Volkskrant.' Toch oordeelt hij mild over het kopieer-en-plakwerk. 'We vinden haar een geweldige schrijfster. Het was een stomme vergissing. Maar wel geboren uit serieuze overwegingen, niet uit gemakzucht. Ze wilde iets goeds neerzetten.'

Oordeel: stagiars zouden een cursus journalistieke ethiek moeten krijgen om te weten dat plagiaat ondenkbaar is Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 39043-39202

Vorige week deed ik een aantal aanbevelingen, zoals een cursus journalistieke ethiek plus een duidelijke waarschuwing dat plagiaat gelijk staat aan vertrekken.

Oordeel: op zo'n historisch moment is een grafisch beeld van een kalasnikov gelegitimeerd, maar de redactie moet oppassen dat ze niet teveel afdrijft van haar kerntaak: duiden wat er precies is gebeurd Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 31478-32420

De krant zet niet snel een grafisch beeld op de voorpagina, maar bij zo'n historisch moment en bijzondere krant kan dat gelegitimeerd zijn. De krant telde 24 pagina's met uitstekende analyses, reconstructies, interviews, reportages en interessante opinies over Parijs en IS. De keuze voor een gestileerd beeld is vooral een kwestie van smaak, maar herbergt ook risico's, althans binnen de context van een krantenvoorpagina. Alles wat kunst zo verleidelijk maakt - de intentie van de schepper en de interpretatie van de aanschouwer mogen in elkaar overvloeien of botsen - kan op de belangrijkste bladzijde van de krant misverstanden oproepen. Wat wil de redactie beweren? Bij een opinieblad mag dat functioneel zijn. De papieren krant schuift steeds meer richting weekblad op sinds ze als nieuwsbron online wordt ingehaald, maar ze moet oppassen dat ze niet te veel afdrijft van haar kerntaak: vertellen en duiden wat er daadwerkelijk gebeurt.

Oordeel: zodra propaganda een criterium wordt om iets wel of niet te laten zien, begeven serieuze kranten zich op glad ijs. Veel nittiger is het om de mechanismen van propaganda inzichtelijk te maken. Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 72162-72690

Zodra propaganda een criterium wordt om iets wel of niet te laten zien, begeven serieuze kranten zich op glad ijs. In het geval van IS mag duidelijk zijn wie de slechterik is, in andere gevallen worden informatiestromen subtieler gestuurd en zal de redactie zo'n (politieke) keuze niet willen maken. Zou het beeld van Bush met een brandweerman na de aanslagen van 11/9 dan ook niet propagandistisch zijn? Of de blote borsten van de activistes van Femen? Veel nittiger is het de mechanismen van propaganda inzichtelijk te maken.

Oordeel over ontbreken van stellingname door krant

Is Weighted: False

Description

Oordeel: er is geen sprake van zelfcensuur of capitulatie door geen cartoon op de voorpagina te plaatsen

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 271089-271467

Geen cartoon van Charlie Hebdo op de voorpagina plaatsen is echter geen zelfcensuur of 'capitulatie voor jihadisten', zoals sommige reageerders beweren. 'Je suis Charlie' is geen wedstrijd in dapperheid, die alleen gewonnen kan worden door media die de islam ridiculiseren. Het is de vraag of een Nederlandse krant er in dat geval überhaupt met de hoofdprijs vandoor was gegaan.

Oordeel: de redactie heeft Wilders' optreden met zijn 'minder Marokkanen'uitspraak te karig ingeschat. Het vraagteken in de kop had weggelaten kunnen worden

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 182136-182925

Vorige week schatte de redactie zijn optreden in eerste instantie iets te karig in als 'belletje trek'. Bij Wilders ligt het gevaar van overschatten (uit angst de boot te missen) of onderschatten (hij is maar een provocateur) altijd op de loer. Beide interpretaties kunnen de werkelijkheid miskennen. 'Gelukkig keek het buitenland dit keer mee', schreef Stephan Sanders in Vrij Nederland. Onbeschroomd trokken buitenlandse media de vergelijking met de beroemde Sportpalastrede van Goebbels. 'Het is juist vanwege de vertrouwde met het verschijnsel dat vreemde ogen het zien voor wat het is', aldus Sanders. Het zou verfrissend zijn Wilders met vreemde ogen te bekijken. Klinisch, zonder triomfantelijk moralisme. Hem zien voor wat hij is en dat reflecteren in de kop. Zonder vraagteken.

Oordeel over onderbelichting van onderwerp

Is Weighted: False Description

Oordeel: de krant heeft ethische grenzen die niet vastomlijnd zijn, maar dat is ook niet nodig. Lezers moeten niet voorgeschoteld krijgen wat voor hen zogenaamd goed zou zijn, want dat is bemoeizucht.

Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 235780-236391

De krant heeft ethische grenzen bij het tonen en beschrijven van producten, ze zijn alleen niet vastomlijnd en worden bepaald door individuele redacteuren. Meer lijkt me op dit moment niet haalbaar. Van redacteuren mag een sterk ecologisch bewustzijn worden verondersteld - daar zal de nieuwe economie tenslotte om draaien. Dat besef mag mijns inziens nadrukkelijk tot uiting komen in slimme productiekeuzes en vragen. Lezers voorschrijven wat zij wel en niet mogen consumeren, is daarentegen bedilzucht. Het weren van rokende mensen op foto's - uit angst voor een stimulerende werking - schaar ik daar ook onder.

Oordeel: de criteria van de sportredactie zijn begrijpelijk. Er moet wel geschreven blijven worden over denksporten, maar niet in de vorm van een wekelijkse rubriek die door te weinig mensen wordt gelezen

Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 212361-213586

Dat de 'grote drie' 70 procent van de beschikbare ruimte opslurpen, vind ik wel erg veel. Maar de criteria van de sportredactie en hoofdredactie begrijp ik. Terecht is over darts in de eerste week van 2014 al meer geschreven dan in heel 2013 bij elkaar, nu een Nederlander het WK heeft gewonnen. Wat gebeurt er als we de criteria van de sportredactie loslaten op de dam- en bridgerubriek? Nederlandse dammers zitten nog altijd in de buurt van de top en Nederlanders dammen al sinds de 16de eeuw. Daar staat tegenover dat de dambond slechts negenduizend leden heeft en dat de sport weinig toeschouwers trekt. Bridgetoernooien veroorzaken evenmin een

volksoploop. De bridgebond hoort wel bij de grotere bonden, met circa honderdduizend leden. Nederlandse bridgers spelen aan de top. Redenen genoeg om regelmatig te schrijven over deze denksporters. Maar wekelijkse aandacht, in de vorm een rubriek die voor de leek - laten we eerlijk zijn - abacadabra is, ligt niet erg voor de hand. Vooral niet omdat van de paar duizend lezers die de damrubriek lezen, de helft niet naar het diagram kijkt en vrijwel niemand de hele partij doorneemt. Dat zijn leesscores waarmee de denksportrubrieken aan de rand van de afgrond blijven staan.

Oordeel: er wordt genoeg over Syrië geschreven. Er worden geen slachtoffers geteld, maar er wordt wel op andere manieren aandacht aan besteed

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 203971-205076
Dat de krant minder aandacht besteedt aan de Syriërs die dagelijks sneuvelen, wil niet zeggen dat er weinig over Syrië wordt geschreven. Integendeel. Alleen al deze week stond de vredesconferentie in Genève op de voorpagina. Evenals het nieuws over de gruwelijke beelden van doorgemartelde gevangenen. En dan schrijft de krant volop over de gefnuikte hulpverlening aan de Syriërs, de plicht van het Westen om in te grijpen (of juist niet), de versplintering en radicalisering van het verzet en de complexe verhoudingen in de regio. Zónder de gevolgen voor de Syrische bevolking uit het oog te verliezen. Want als de wereld jubelt over de vernietiging van chemische wapens van Assad, dan noteert de correspondent in de krant wel dat er na een korte pauze dagelijks weer honderd tot tweehonderd doden vallen door brandbommen, clustermunitie, artillerie en kogels. En de voorbereidingen voor de vredesconferentie in Genève drukt de berichten over het uithongeren van burgers als strijdmethode niet uit de krant. Slachtoffers tellen, gebeurt minder. Maar de krant houdt op andere manieren de aandacht levend.

Oordeel: lezers hebben gelijk als ze klagen over het onderwaarderen van vrouwensport. Nergens in de journalistiek is de sekseongelijkheid zo groot. Maar dit hangt samen met de maatschappelijke belangstelling ervoor en...

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 135142-135633
In algemene zin hebben lezers gelijk als ze klagen over het onderwaarderen van vrouwensport. Nergens in de journalistiek is de sekseongelijkheid zo groot. In Europese kranten vertegenwoordigen vrouwen slechts 5 procent van de geportretteerde sportmensen, zo onderzocht een Nederlandse publiciste vorige jaar. Een paar weken (1 tot 17 juni) foto's in Volkskrant Sport turven, levert nauwelijks een rooskleuriger beeld op: 225 mannen (bij groepsfoto's heb ik zuinig geteld) en dertig vrouwen.

Oordeel over indeling/opmaak krant

Is Weighted: False Description
Oordeel: zichtbare auteurs versterken de relatie met de abonnee, maar die band kan ook een valkuil zijn omdat een krant meer is dan een optelsom van persoonlijkheden

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 230750-231196
De logica is duidelijk: lezers hechten zich aan personen, zichtbare auteurs versterken de relatie met de abonnee. Die band kan ook een valkuil blijken te zijn nu het steeds gemakkelijker wordt auteurs via sociale media te volgen of losse artikelen te kopen. Wie auteur X wil lezen, hoeft geen abonnement te nemen. Als titel zal de Volkskrant moeten laten zien dat zij garant staat voor kwaliteit. Ze is meer dan een optelsom van persoonlijkheden.

Oordeel: lezers vinden wijzigingen vaak akelig, maar de ervaring leert dat ze er ook snel aan wennen. Het gaat om de inhoud, niet om de vorm

Is Weighted: False Description
Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 200376-200843

Hoe moet het nu verder met uw zaterdag? Hoewel lezers wijzigingen akelig vinden, leert de ervaring dat ze ook erg snel wennen. Uiteindelijk draait het om de inhoud van Sir Edmund. Het blad wil terecht toegankelijk zijn, maar dat mag volgens de lezers niet ten koste gaan van hardcore wetenschap en literatuur. Over een poos zal blijken of Sir Edmund zich qua toon en verdieping weet te onderscheiden. Misschien ontwikkelt u in de tussentijd een nieuw krantenritueel.

Oordeel: de naam onder het commentaar zou weg moeten, omdat een naam een particuliere mening doet vermoeden en dat werkt misleidend. Het doet afbreuk aan het gezag van het commentaar. Is Weighted: False

Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 80025-80455

Mijns inziens kan niet ondertekenen deze onduidelijkheid voorkomen, omdat dit het unieke karakter van het commentaar benadrukt. De lezer mag ervan uitgaan dat de commentaargroep na ampel en wijs beraad een standpunt heeft bepaald. Het vermelden van één naam suggereert een particuliere mening en werkt in die zin misleidend. Dit doet niet alleen afbreuk aan het gezag van het commentaar, maar ook aan de feitelijke totstandkoming.

Oordeel: nu al het nieuws onder rubriek Ten Eerste valt, moet de redactie oppassen dat ze niet doorslaat in luchtigheid uit angst voor een overdaad aan zware onderwerpen Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2014.docx, Position: 62792-62967

De redactie zou mijns inziens wel moeten oppassen dat ze niet doorslaat in luchtigheid voor in de krant uit angst voor een overdaad aan zware onderwerpen. Dat wekt irritatie.

Oordeel over overmatig negatieve berichtgeving Is Weighted: False

Description

Oordeel: de verslaggevers zijn onbevooroordeeld en zorgvuldig te werk gegaan. Wel is het zo dat ook de positieve dingen vermeld hadden kunnen worden, maar die zijn vanwege ruimtegebrek achterwege gelaten. Het hoort ... Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 159543-161039

De verslaggevers zijn onbevooroordeeld en zorgvuldig te werk gegaan. De keuze het nieuws aan te schrijven op Inholland is daarmee volstrekt legitiem. Wel had de weergave evenwichtiger gekund. In het artikel op de site zijn de bevindingen van Studiekeuze123 opgenomen, maar in de fysieke krant werd deze alinea geschrapt ten bate van een prominente plek op pagina 2. Dat een aantal van de 81 Inholland-opleidingen wel goed scoort, haalde het bericht evenmin. Een brievenaar wees er in de krant al op dat het Conservatorium Haarlem ('Ook Inholland!') een 4,7 kreeg. De verslaggevers merken op dat de huidige collegevoorzitter wel uitgebreid de kans krijgt te reageren. Zij wordt evenwel niet helemaal neutraal geïntroduceerd met de woorden 'reageert laconiek op de laatste plaats'. Het woordje laconiek betekent volgens Van Dale 'doodkalm', maar werd door sommige lezers opgevat als 'achteloos' - en dus als arrogant. Zo was het niet bedoeld, zeggen de verslaggevers. Het is begrijpelijk dat medewerkers van Inholland ervan balen dat hun onderwijsinstelling het symbool werd van alles wat er mis was in het hbo. De krant kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor dit vliegwieleffect. Een blik in het archief leert dat de krant niet alleen misstanden aankaartte, maar ook de verbeteringen van Inholland liet zien in nieuws- en opiniestukken. Die balans is noodzakelijk, maar het kritisch volgen van Inholland is dat evenzeer - dat hoort bij de maatschappelijke waakhondfunctie van de krant.

Oordeel: de felle koppen boven het profiel van Plasterk horen bij Vonk en auteurs mogen daar stelling nemen. Het politieke profiel mag genadeloos

zijn, want genadeloos de macht controleren is een kerntaak van de reda...

Is Weighted: False Description

Excerpt - Document: Corpus columns VK 2015.docx, Position: 128270-129217

De concluderende koppen passen binnen de formule van Vonk, dat niet voor niets een 'achtergrond & opinie'-katern heet. Auteurs mogen stelling nemen en de presentatie is demonstratiever en frivoler dan in de nieuwskrant. In dit geval heeft het bij sommige lezers afbreuk gedaan aan het verhaal. Plasterk was bij voorbaat de underdog, waardoor de analytische inslag van het stuk werd gemist. Die was weliswaar genadeloos, maar ook onderzoekend (hoe kon de snelste denker van het Binnenhof vastlopen in de politiek?) en genuanceerd (met ruimte voor positieve geluiden). Onder 'Binnenhofvolgers' oogste Plasterks profiel juist waardering. Om ook minder ingevoerde lezers mee te krijgen, zal het wederhoor een plek moeten krijgen en zal in de presentatie de indruk van een inquisitie vermeden moeten worden. Dan verdient het politieke profiel ruim baan, ook het genadeloze profiel. Want genadeloos de macht controleren is een kerntaak van de redactie.