

DE NIEUWSOMBUDSMAN

DE NIEUWSOMBUDSMAN

Waakhond of schaamlap?

Huub Evers
Harmen Groenhart
Jan van Groesen

AMB
Diemen
2009

In de serie 'Studies voor het Stimuleringsfonds voor de Pers' worden werkstukken gepubliceerd die in het kader van een onderzoeksproject met steun of in opdracht van het Stimuleringsfonds tot stand zijn gekomen. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van de studie berust bij de auteur(s).

ISBN 97890 79700 11 0

© 2009 Stichting Media-Ombudsman Nederland & het Stimuleringsfonds voor de Pers
Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaargemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende.

uitgeverij AMB - Postbus 7 - 1110 AA Diemen // www.amb-press.nl // info.amb@xs4all.nl

Inhoud

| | |
|---|-----|
| 1. Voorwoord | vii |
| 2. Inrichting onderzoek | 1 |
| 3. Nieuwsombudslieden in binnen- en buitenland | 3 |
| 4. Enquête deelnemers ONO-conferentie | 19 |
| 5. Overzicht nieuwsombudslieden en lezersredacteuren in Nederland | 29 |
| 6. Analyse columns lezersredacteur het <i>Rotterdams Dagblad</i> | 33 |
| 7. Analyse columns ombudsman <i>de Volkskrant</i> | 61 |
| 8. Analyse columns ombudsman NOS | 111 |
| 9. Conclusies en aanbevelingen | 147 |
| 10. Geraadpleegde literatuur | 155 |
| 11. Bijlagen | |
| □ Statuut lezersredacteur het <i>Rotterdams Dagblad</i> | 157 |
| □ Statuut ombudsman <i>de Volkskrant</i> | 159 |
| □ Statuut ombudsman NOS | 160 |
| 12. Over de auteurs | 163 |

Voorwoord

De Stichting Media-ombudsman Nederland zet zich in voor zelfregulering van de journalistiek in het Nederlandse taalgebied. In samenwerking met Fontys Hogeschool Journalistiek in Tilburg heeft zij onderzoek verricht naar het functioneren van ombudslieden bij de nieuwsmedia. Deze publicatie is daarvan het resultaat.

De intentie van deze publicatie is om de beroepsgroep van de journalistiek meer inzicht te verschaffen in het verschijnsel van de nieuwsombudsman als instrument van zelfregulering. De nieuwsombudslieden zelf kunnen hun functioneren spiegelen aan de bevindingen van het onderzoek zoals ze in dit boek zijn neergelegd.

Het onderzoek en deze publicatie zijn mogelijk gemaakt door de middelen die het Stimuleringsfonds voor de Pers hiertoe beschikbaar heeft gesteld. Wij zijn het Stimuleringsfonds daarvoor veel dank verschuldigd.

De Stichting Media-Ombudsman Nederland is de Fontys-onderzoekers Huub Evers en Harmen Groenhart zeer erkentelijk voor hun onderzoekswerk en voor de inspanningen die zij hebben verricht in het analyseren van honderden columns van nieuwsombudslieden. Tevens gaat onze dank uit naar Kees Haak die als collega-bestuurslid mede dit onderzoek heeft mogelijk gemaakt.

Jan van Groesen

Voorzitter Stichting Media-Ombudsman Nederland

Het onderzoek

De ervaringen die tot nu toe zijn opgedaan met het functioneren van ombudslieden bij nieuwsmedia hebben aangetoond dat het fenomeen nieuwsombudsman een instrument kan zijn tot zelfregulering van de journalistiek. Als referentiekader voor dit onderzoek hanteren wij het ideale beeld van een nieuwsombudsman, zijnde een ombudsman die op basis van volledige onafhankelijkheid de klachten van de nieuwsconsument doelmatig en adequaat behandelt, die het journalistieke product van het medium waaraan hij is verbonden publiekelijk kritisch beoordeelt op kwaliteit en presentatie en die zijn beoordeling plaatst in het licht van relevante vraagstukken van journalistieke ethiek.

In dit onderzoek trachten wij antwoord te geven op de vraag welke typen ombudsman er bestaan, in Nederland en op mondiaal niveau, waar de overeenkomsten en de verschillen zitten, bij welke media nieuwsombudslieden functioneren (dagbladen, omroepen, digitale media) en of ze metterdaad bijdragen aan de kwaliteit van het journalistieke product.

Om een beeld te krijgen van de rol die de nieuwsombudsman speelt, hebben wij ombudslieden vanuit de gehele wereld een vragenlijst laten invullen. In die enquête hebben we de volgende vragen voorgelegd: welke taken en bevoegdheden heeft een nieuwsombudsman, op wiens initiatief werd hij aangesteld, wat is zijn achtergrond, hoe onafhankelijk is hij, opereert hij op basis van een eigen statuut en, zo ja, wat is de inhoud daarvan, aan wie legt hij verantwoording af, heeft hij (bijvoorbeeld wekelijks) een eigen column en schrijft hij die naar eigen inzicht of is er vooraf toetsing door de hoofdredactie/directie?

Aangezien er in vele landen nieuwsombudslieden actief zijn, willen wij in beeld brengen welke typen ombudslieden men buiten Nederland kent, hoe zij functioneren en wat hun ervaringen zijn. We hebben daartoe informatie

verzameld van de 'Organization of News Ombudsmen' (ONO), een internationale organisatie waarbij ombudslieden uit de gehele wereld zijn aangesloten. Tevens hebben wij inzichten verkregen van het 'European Journalism Observatory' (EJO) in Lugano, dat anderhalf jaar geleden onderzoek deed naar het verschijnsel media-ombudsman. Tenslotte hebben we ons op de hoogte gesteld van andere publicaties en documenten.

Om de effectiviteit van de nieuwsombudsman te meten, hebben we in ons onderzoek drie deelstudies verricht naar de werkzaamheden van de ombudsman van *De Volkskrant*, van de (voormalige) lezersredacteur van het *Rotterdams Dagblad* en naar de ombudsman van de NOS. Van de hand van de twee eerstgenoemde functionarissen zijn elk 200 resp. 175 columns bestudeerd. Aangezien de ombudsman van de NOS pas sinds kort in functie is, was van deze functionaris veel minder onderzoeksmateriaal beschikbaar, namelijk ongeveer 60 columns.

We hebben conclusies en aanbevelingen opgesteld over het functioneren van ombudslieden bij de nieuwsmedia. Hiermee willen wij een bijdrage leveren aan de discussie over zelfregulering van de journalistiek door middel van praktische instrumenten. Tevens zullen wij deze conclusies/aanbevelingen bespreken met de doelgroep van nieuwsombudslieden zelf. In eerste instantie met het korps van ombudslieden in Nederland, vervolgens ook internationaal in het verband van de 'Organization of News Ombudsmen' (ONO).

Dit onderzoek zal worden afgesloten met een internationaal symposium waar deskundigen uit binnen- en buitenland worden uitgenodigd hun visie te geven op het verschijnsel nieuwsombudsman en het functioneren van dit instrument bij de redacties van de media.

Nieuwsombudslieden in binnen- en buitenland

Jan van Groesen

De roep om regulering van de pers wordt in de westerse democratische landen, ook in Nederland, steeds luider. De journalistiek zelf staat echter nog steeds zeer aarzelend tegenover enige vorm van regulering omdat dit het kostbare goed van persvrijheid in gevaar zou kunnen brengen. Desondanks zullen de nieuwsmedia meer werk moeten maken van zelfregulering. De toenemende kritiek op de pers vanuit de Nederlandse samenleving en van adviesorganen van de regering als de Raad voor het Openbaar Bestuur (ROB, 2003), de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO, 2003) en de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR, 2005), laat zien dat het vertrouwen in de media ernstig is gedaald, hetgeen op zich een risico inhoudt voor het verstrekken van onafhankelijke informatie aan de burger evenals voor het democratische gehalte van de samenleving.

Alom wordt erkend dat de revolutie die sinds de invoering van nieuwe en digitale media in medialand heerst, de gebruikelijke fora van journalistieke discipline en zelfdiscipline heeft ondermijnd. Het gevaar is niet denkbeeldig dat bij het uitblijven van meer discipline de overheid de neiging krijgt aan de mediasector regulering te gaan opleggen.

Het is daarom van urgent belang dat de nieuwsmedia zelf tot meer gezamenlijke actie terzake gaan besluiten. Zelfregulering door de pers is het middel bij uitstek om de overheid op afstand te houden en het respect van de samenleving terug te winnen.

In de journalistiek in Nederland worden al sinds vele decennia een aantal instrumenten van zelfregulering ingezet die de betrouwbaarheid en de kwaliteit van het journalistieke product moeten bewaken. Een algemeen instrument is de Raad voor de Journalistiek (RvdJ) die in de Nederlandse pers actief is sinds 1960. Andere instrumenten zijn de journalistieke gedragscodes zoals de

Code van Bordeaux en de Genootschapscode. Tevens hebben ook veel individuele media zelfreguleringsinstrumenten ingesteld om de kwaliteit van hun product te bewaken. Een aantal media heeft eigen Stijlboeken ingevoerd waarin regels zijn vastgelegd. Die regels kunnen zich uitstrekken tot de verplichting rectificaties te plaatsen en hoor- en wederhoor toe te passen. Andere regels zijn dat zelfmoorden niet worden gepubliceerd tenzij het maatschappelijk belang in het geding is en dat verdachten slechts met initialen worden weergegeven ter bescherming van hun privacy.

Toenemende kritiek

Deze instrumenten hebben niet kunnen voorkomen dat de kritiek op de nieuwsmedia sinds de jaren negentig ernstig is toegenomen. De RvdJ houdt zich vooral bezig met de traditionele media en worstelt met een geloofwaardigheidsprobleem doordat enkele grote nieuwsorganisaties de Raad niet erkennen. Journalistieke gedragscodes zijn bij de jongere generaties journalisten vrijwel niet bekend en worden in de hectiek van alledag nauwelijks toegepast. De felle concurrentie die is ontstaan als gevolg van de invoering van de nieuwe en de digitale media heeft de tijdsdruk op de redacties van de media aanzienlijk vergroot om snel te publiceren waardoor de noodzakelijke verdieping en het toepassen van hoor- en wederhoor ernstig in het gedrang zijn geraakt.

De opkomst van het internet en daaraan gerelateerde digitale media heeft ook tot een andere benadering van het begrip 'informatie' geleid. De introductie van websites en weblogs heeft een instrumentarium geschapen waarmee de persoonlijke inkleuring van informatie een hoge vlucht heeft genomen. Het verspreiden van neutrale informatie, wat de traditionele media als pretentie koesteren, wordt door de moderne burger ogenschijnlijk niet meer als aantrekkelijk en spannend ervaren. Het inbrengen van persoonlijke visies en waarde-oordelen is geleidelijk tot het hoogste doel verheven, waarbij overdreven krachtig taalgebruik tot het vaste format is gaan behoren. Websites als GeenStijl varen er wel bij. Teneinde de concurrentie te kunnen aangaan, dreigt deze mentaliteit ook bij de traditionele media binnen te sluipen, hetgeen veel van de toenemende kritiek verklaart.

Het mag ook niet verbazen dat belangrijke zelfreguleringsinstrumenten

niet voldoende disciplinerende werking hebben. De Code van Bordeaux dateert uit 1954 en is derhalve niet opgesteld in het licht van de revolutionaire ontwikkeling van de journalistiek in de laatste twee decennia. De code voldoet niet meer aan wat de nieuwe en de digitale media, als gevolg van die ontwikkeling, aan regulering behoeven. De Raad voor de Journalistiek heeft in 2007 een Leidraad uitgebracht als bundeling van morele standaarden, maar de Leidraad bestaat vooral uit jurisprudentie van de Raad uit het verleden en is niet gericht op toekomstige nieuwe noden inzake zelfregulering. Het Genootschap van Hoofdredacteuren heeft in april 2008 een nieuwe journalistieke gedragscode gepubliceerd. Deze code heeft, in vergelijking met de oude uit 1995, een grote aanpassing ondergaan in verband met de opkomst van het internet en de sterk toegenomen participatie van het publiek, die dankzij internet mogelijk is geworden.

Van een alomvattende aanpak van journalistieke zelfreguleringsmechanismen is echter geen sprake. Om deze reden heeft de Stichting Media Ombudsman Nederland het initiatief genomen tot een breed onderzoek naar bestaande en gewenste nieuwe gedragscodes, inclusief een code voor journalistieke producties op internet. Dit onderzoek naar journalistieke codes wordt verricht door de Universiteit van Amsterdam. Daarnaast is er het onderzoek naar nieuwsombudslieden waarvan dit rapport het resultaat is.

De nieuwsombudsman

De ervaringen van de afgelopen decennia hebben bewezen dat het functioneren van eigen ombudslieden bij afzonderlijke nieuwsmedia een van de betere zelfreguleringsinstrumenten in het journalistieke domein is.

Voor het hebben van een eigen ombudsman zijn veel goede redenen aan te voeren. De site van de 'Organization of News Ombudsmen' (ONO) vermeldt de volgende:

- Nieuwsombudslieden zijn bemiddelaars tussen de consument (lezer, luisteraar, kijker) en de redactie van hun medium. Ze behartigen zowel de belangen van de persvrijheid als van de consument.
- Ombudslieden zijn betrouwbare contacten voor op- en aanmerkingen van de consument. Ze staan open voor hun kritiek en brengen daarmee de dialoog tot stand.

- Ombudslieden versterken de geloofwaardigheid van de media doordat zij de inhoud, de resultaten en de motivering van hun werkzaamheden in een eigen column publiceren.
- Ombudslieden zijn slechts gebonden aan wettelijke regels en stand-aarden van journalistieke ethiek. Ze opereren op basis van volledige onafhankelijkheid.
- Ombudslieden bevorderen de interne discussie bij de media over journalistieke resultaten en fouten. Daarmee vormen zij een factor van kwaliteitscontrole en -verbetering.

Historie

Voorzover valt na te gaan is begin 20^{ste} eeuw de idee ontstaan dat nieuwsmedia de klachten van lezers serieus zouden moeten nemen. In 1913 werd bij de New York World een lid van het management aangewezen om klachten van ontevreden lezers op te nemen en door te geleiden naar de journalistieke staf. De New York World was een krant die tussen 1860 en 1931 in New York verscheen en die een belangrijke rol speelde in de geschiedenis van Amerikaanse dagbladen. In de jaren twintig van de vorige eeuw werd dit voorbeeld door meer Amerikaanse media overgenomen. De eerste krant die op enigszins professionele wijze dergelijke klachten behandelde was de Japanse krant *Asahi Shimbun* in Tokyo, waar de klachten door een commissie werden onderzocht en naar de hoofdredactie overgebracht. Deze activiteiten kunnen worden gezien als de eerste stappen naar zelfregulering van de media die later zouden uitmonden in de formele functie van ombudsman.

Sinds in 1967 in Louisville, Kentucky, de eerste nieuwsombudsman John Herchenroeder aantrad, heeft het fenomeen ombudsman geleidelijk ingang gevonden in de wereld van de internationale nieuwsmedia. Van een brede verspreiding op mondiaal niveau is echter geen sprake. Het grootste aantal ombudslieden komt voor in de Verenigde Staten alwaar om en nabij de 30 ombudslieden actief zijn. Van het totale aantal nieuwsmedia in de VS komt dit neer op nog niet 1 procent, wat aangeeft dat het er verhoudingsgewijs erg weinig zijn. In Engeland zijn slechts bij *The Guardian* en *The Observer* ombudslieden actief. Op het Europese continent zijn eveneens ombudslieden bij nieuwsmedia actief, waarbij het zwaartepunt ligt op Noordwest-Europa

(Zweden, Denemarken, Nederland), hetgeen begrijpelijk is gezien de lange traditie van persvrijheid die deze landen kennen. In Frankrijk kent *Le Monde* een ombudsman en zijn er lezersredacteuren bij enkele regionale dagbladen. Ook bij de radio- en tv-stations France 2, France 3 en France Internationale zijn nieuwsombudslieden werkzaam. Aan enkele grote kranten in Spanje, zoals *El País* of *La Vanguardia*, zijn ombudslieden verbonden maar van deze weinigen is het eerder uitzondering dan regel dat ze in hun wekelijkse column de inhoud van hun eigen krant kritisch beoordelen (EJO, 2006).

In Zwitserland kent men een variant van een media-ombudsman die men elders niet tegenkomt. Sinds 1996 is bij de *Neue Luzerner Zeitung* een lezerschapsraad actief die klachten van burgers behandelt maar ook zelf als kritische waarnemer opereert. Een mediadeskundige die van buiten de krant werd aangetrokken wilde slechts als ombudsman fungeren als hij een collectief van lezers om zich heen kon verzamelen, afkomstig uit de verschillende Zwitserse kantons. Volgens de ombudsman was hun specifieke kennis van het eigen kanton een voorwaarde om tot een goede ombudsmanfunctie te komen.

Sinds de val van de Muur zijn er in de Oosteuropese landen wel aanzetten tot het vestigen van ombudslieden bij media (de Baltische staten), maar in een enkel geval zijn deze ombudslieden functionarissen die vooraf toezien op het handhaven van normen en waarden in nog uit te zenden radio- en televisieprogramma's.

Daarnaast zijn media-ombudslieden actief in Canada, in Australië en in Zuid-Afrika. Latijns-Amerika kent media-ombudslieden in Argentinië, Brazilië en Colombia. Met uitzondering van Turkije en India komt het fenomeen ombudsman in Azië nog nauwelijks voor.

Nederland

In Nederland is al sinds september 1997 een ombudsman actief bij *De Volkskrant*, die aan deze activiteit een volledige taak heeft. Sinds kort is ook bij de NOS een ombudsman aangesteld. Verder zijn er nog lezersredacteuren en een enkele ombudsman verbonden aan regionale kranten, maar zij combineren dit veelal met andere journalistieke taken. Het aantal nieuwsmedia in Nederland waar in meer of mindere mate sprake is van een ombudsfunctie bedraagt 12, maar de verschillen in functies zijn groot. Zo verklaarden twee lezersredac-

teuren, dat het uitdrukkelijk niet de bedoeling is, dat zij zich kritisch uitlaten over de inhoud van hun krant. Sommige ombudsfuncties zijn verdwenen, mede als gevolg van mediaconcentraties en fusies (*Het Rotterdams Dagblad*). Andere zijn juist ingevoerd, bijvoorbeeld bij de Media Groep Limburg. Tege-lijkertijd is vooral bij de dagbladen een grote verscheidenheid aan activiteiten geïntroduceerd die ten doel hebben het contact met de lezer te intensiveren en die raken aan de functie van een lezersredacteur. Het beeld van de ombudsfuncties bij Nederlandse media wordt in dit rapport in een afzonderlijk hoofdstuk belicht.

Aan de ontwikkeling van ombudslieden bij Nederlandse media ligt nog een andere tendens ten grondslag. Met name de regionale bladen zijn zeer actief om de lezer aan de krant te binden door meer openheid te verschaffen over het tot stand komen van het journalistieke product. Daarbij heeft men niet alleen maar een functie van een zelfregulerende ombudsman op het oog, maar onderneemt men ook initiatieven op het terrein van public relations en marketing. Daaraan gerelateerde activiteiten zijn het houden van een spreekuur van de krant in de wijk, het laten optreden van een lezersjury en een redactiebus die in de regio rondrijdt. Het dagblad *Tubantia* heeft het verschijnsel Virtuele Dorpspleinen geïntroduceerd, waarbij burgers op een website van *Tubantia* zelf berichten over gebeurtenissen en ontwikkelingen in hun buurt die hun speciale aandacht trekken.

Dergelijke activiteiten van het binden van de lezers door de dagbladen, kunnen echter niet volledig onder de noemer van zelfregulering worden geschaard en worden derhalve in dit rapport buiten beschouwing gelaten. Dit onderzoeksrapport betreft de zelfregulerende activiteit van nieuwsmedia door middel van ombudslieden. Een belangrijk deel ervan wordt gevormd door drie deelstudies naar de columns van ombudslieden, t.w. de columns van de ombudsman van *De Volkskrant*, van de (inmiddels verdwenen) lezersredacteur van *Het Rotterdams Dagblad* en van de ombudsman van de NOS. Deze keuze is ingegeven door het feit dat met de ombudsman van *De Volkskrant* en de voormalige lezersredacteur van *Het Rotterdams Dagblad* twee verschillende typen van een nieuwsombudsfunctie worden belicht, die opereert(de) op basis van een eigen statuut met een zo groot mogelijke onafhankelijkheid. Met de ombudsman van de NOS wordt een dergelijke functie bij een audiovisueel medium in beeld gebracht.

Van verantwoordelijkheid naar aansprakelijkheid

Bij het uitblijven van grotere aantallen nieuwsombudslieden en een werkelijke mondiale aanwezigheid, heeft het instituut ombudsman moeite zich staande te houden. De functie van ombudslieden bij de afzonderlijke nieuwsmedia dreigt door verschillende maatschappelijke ontwikkelingen in het gedrang te raken. Als gevolg van de globalisering, de grotere mondigheid van de burger en de verminderde kwaliteit van de nieuwsmedia, zijn steeds meer nieuwsconsumenten bereid de nieuwsmedia voor journalistieke producties aansprakelijk te stellen. Werd tot voor kort de journalistiek aangesproken op haar verantwoordelijkheid, de laatste jaren is er een duidelijke verschuiving naar aansprakelijkheid. Initiatieven, zoals de commissie Dommering van de Vereniging Media- en Communicatierecht (VMC), om tot een zelfregulerende organisatie te komen die is toegerust met een sanctiebevoegdheid, vormen daarvan een illustratie.

De verschuiving van verantwoordelijkheid naar aansprakelijkheid weerspiegelt zich ook in het feit dat bij nieuwsmedia ombudslieden van journalistieke oorsprong worden vervangen door opvolgers met een juridische achtergrond. Dit was in 2007 bijvoorbeeld het geval bij het Britse dagblad *The Guardian*. Dat dit ten koste gaat van de zelfregulerende rol van de media aangaande journalistiek-ethische kwesties, spreekt voor zich.

Een tweede maatschappelijke ontwikkeling is de snelle opkomst van blogs die de functie van ombudsman relativeren. Begin dit jaar (2008) ontstond er onder het corps van Amerikaanse nieuwsombudslieden grote commotie over een pleidooi van een journalistieke collega Simon Dumenco van *New York Magazine* om de functie van ombudsman op te heffen. Dumenco schreef in een artikel in *Advertising Age*, dat de bloggers gezamenlijk de noodzaak en de zin van een ombudsman bij krant, tijdschrift, radio en tv feitelijk overbodig hebben gemaakt. Bloggers zijn namelijk veel beter en sneller in staat om nieuwsredacties te controleren op fouten en journalistieke missers dan de eigen ombudslieden dat kunnen, zo luidt zijn analyse. (Bron: <http://adage.com/mediaworks/article?article—id=125845>, <http://www.media-ombudsman.nl/webgen.aspx?p=6&o=56>)

Financiële belasting

De derde negatieve ontwikkeling voor het fenomeen nieuwsombudsman komt vanuit de financiële hoek. Professor Edward Wasserman, journalistiek ethicus van de Washington and Lee University Lexington wees er begin 2008 op dat bij de Minneapolis' *Star Tribune*, bij de *Baltimore Sun* en bij de *Boston Globe* de functies van ombudsman zijn opgeheven omdat ze zich de kosten van een dergelijke functionaris niet meer kunnen permitteren. Om dezelfde reden besloot de *Orlando Sentinel* in maart van dat jaar om zijn ombudsman niet te vervangen toen hij met pensioen ging. Vanaf dat moment liep in de Verenigde Staten het aantal nieuwsombudslieden sterk terug: achtereenvolgens kwamen in de loop van 2008 meldingen binnen dat bij de *Louisville Courier-Journal*, de *Hartford Courant*, *USA Today* en de *Sacramento Bee* de ombudsmanfuncties waren opgeheven, evenals bij de *Chicago Tribune* en de *Palm Beach Post*.

In een tijd van krimpende budgetten, van forsere media-kritiek uit de sector van de blogs, en van direct e-mailcontact tussen nieuwsconsumenten en journalisten, zijn ombudslieden kwetsbare doelen voor kostenbewuste uitgevers. Met name in de Amerikaanse journalistiek leidt de druk van het winst maken tot een verzwakking van de zelfregulerende functie van dagbladen. Aangezien er relatief weinig nieuwsorganisaties zijn die een ombudsman in dienst hebben, is het ook verleidelijk om ze te beschouwen als een luxe-instrument. De functie van ombudsman (vaak een journalist met vele jaren ervaring) betaalt over het algemeen goed, levert slechts een kleine bijdrage aan de inhoud van het nieuwsmedium en maakt gebruik van talent dat elders hard nodig is op nieuwsredacties die steeds kleiner worden. De hoofdredacteur van de *Baltimore Sun*, Tim Franklin, zei het zo: 'In a time of tightening resources, we asked ourselves two basic questions: is there another way for us to be transparent and respond to readers' concerns, and could *The Sun* benefit by having one of its best and most experienced editors re-engaged in the mix of the daily newspaper? For us the answer to both of those questions was yes.' En zijn collega van de Minneapolis' *Star Tribune*, Nancy Barnes, zei: "At a time when resources are tight, we have had to make some very difficult decisions about how every resource is being used. Right now, I believe we owe the readers more smart journalists reporting and editing the news than critiquing the news".

Nadat de functies van ombudslieden bij de genoemde Amerikaanse kranten waren opgeheven, hebben enkele bladen weblogs opgezet om een betere communicatie tussen lezers en journalisten te bewerkstelligen. Maar dergelijke instrumenten kunnen slechts een deel van de taak van ombudslieden overnemen. 'Blogs are no substitute for newspapers owning up to their own mistakes', zegt Pam Platt, voormalig voorzitter van de 'Organization of News Ombudsmen' (ONO). 'I think ombudsmen build credibility, just as when newspapers print their corrections it builds credibility. No amount of outside scrutiny can build credibility as well as a news outlet's own efforts to confront its mistakes.'

De bedreigde situatie waarin ombudslieden in de Verenigde Staten zich bevinden wordt wellicht het best geïllustreerd door de mededeling van Cheryl Dell, de uitgever van de *Sacramento Bee* in Californië, dat de post van ombudsman bij deze krant met ingang van 1 september 2008 zou worden opgeheven. De uitgever schrijft het volgende:

'This note is to let you know about a change that we will publicly announcing next week. Effective September 1, Armando Acuna will move from the position of public editor into a new role as associate features editor in the newsroom. We are making this change as part of our ongoing restructuring, a process that has involved a constant focus on our mission and the priorities that serve that mission.

The public editor role has been a valuable part of the *Bee's* operation for several decades. Armando has excelled in the job since 2005, and the change reflects in no way on his performance. Instead, the decision acknowledges several realities, the most pressing being our company's need to focus our resources on newsgathering, advertising sales and customer service. We are examining every position with an eye on these priorities.

Times have changed since the era in which ombudsmen and public editor jobs were established. Readers now have multiple ways to be heard within the newspaper and in the community. *Bee* journalists are accessible via email, and we publish their phone numbers as well. Newspapers in general have become more accessible to the public. Most recently, editor Melanie Sill has been writing a weekly column as a way to converse regularly with readers. And I interact with readers via phone or e-mail virtually every day.'

Hoewel het aantal nieuwsombudslieden in de Verenigde Staten relatief klein is, wordt hun werk desondanks steeds essentiëler geacht. Volgens Geneva

Overholser, voormalig ombudsman van de *Washington Post* en nu verbonden aan de Missouri School of Journalism, is in de Amerikaanse journalistiek een levendige discussie gaande over de waarde van objectiviteit van de media, over de toename van partijdige journalistiek, over de doelmatigheid van ideologische kringen om de media te manipuleren en over de toenemende geheimhouding van de Amerikaanse regering. Volgens Overholser is het daarom van absoluut belang dat vanuit de journalistiek heldere en krachtige stemmen worden gehoord.

Wetenschappelijk onderzoek

Sinds het aantreden van de eerste nieuwsombudsman in Kentucky is er slechts incidenteel wetenschappelijk onderzoek verricht naar de status, het functioneren en de effectiviteit van ombudslieden bij nieuwsmedia. De beschikbare empirische onderzoeken zijn voornamelijk van Noord-Amerikaanse oorsprong en hebben doorgaans betrekking op de rol van een ombudsman bij een specifieke krant.

Bernier (2003) analyseerde het functioneren van de ombudsman van Société Radio-Canada en ook Nemeth (2000) maakte een analyse van de werkzaamheden van een ombudsman, namelijk die van de eerste Amerikaanse ombudsman bij de *Courier-Journal* in Louisville (Kentucky). De wetenschapper deed in samenwerking ook onderzoek naar de inhoud van columns van ombudslieden: naar de manier waarop de dialoog ontstaat met het publiek (Nemeth & Sanders, 1999) en het type onderwerp dat in de columns aan bod komt (Nemeth & Sanders, 2001).

Ander onderzoek betreft de relatie tussen de aanwezigheid van een ombudsman en de perceptie door anderen. Bernstein (1986, zie ook Hartung, JaCoby en Dozier, 1988) onderzocht de relatie tussen de waardering van een ombudsman door het publiek en de mate waarin het publiek bekend was met een ombudsman of contact met hem had. Pritchard (1993) onderzocht de invloed van ombudslieden op de ethische opvattingen van journalisten. De opvattingen van ombudsmannen zijn zelf ook onderwerp van onderzoek geweest. Het betreft bijvoorbeeld onderzoek naar zowel de taakopvattingen van ombudslieden (Ettema & Glasser, 1987; Starck & Eisele, 1999) als naar hun ethische opvattingen (Cline, 2008).

Internationaal vergelijkende studies naar de rol van ombudslieden in de gehele wereld zijn echter nauwelijks voorhanden. Het belangrijkste document op dit terrein is een analyse uit 2007 van het European Journalism Observatory in Lugano: ‘Vierzig Jahre Presseombudsmann - Wer sind die Leserschaftsanwalte und wie kommunizieren sie? - Eine vergleichende Analyse’ (Elia 2007). In Nederland deden Van Dalen en Deuze in 2006 onderzoek naar media-ombudslieden: ‘Readers’ Advocates or Newspapers’ Ambassadors?’ (van Dalen & Deuze 2006). Dit onderzoek is echter beperkt tot ombudslieden bij Nederlandse dagbladen.

Het onderzoek dat de Stichting Media Ombudsman Nederland (MON) heeft uitgevoerd, richt zich, anders dan de bestaande onderzoeksresultaten, op het functioneren van de nieuwsombudsman in relatie tot de kwaliteit van het medium waar hij of zij werkzaam is. Op deze wijze wil de Stichting MON een beeld schetsen van de rol die de ombudsman speelt op het terrein van de journalistieke zelfregulering.

De taak van een nieuwsombudsman bij de media

De taak van de nieuwsombudsman is van oorsprong een *trait d’union* te zijn tussen de krant, het radio- en tv-station en hun lezers, kijkers en luisteraars en een dialoog met hen tot stand te brengen. De ombudsman zorgt voor transparantie, voor verbetering van de kwaliteit van het journalistieke product en legt aan de lezer, kijker, luisteraar namens het eigen nieuwsmedium verantwoording af. De nieuwsconsument moet weten dat hij inzake zijn klacht een zuiver en gewogen antwoord krijgt. Dat hoeft niet altijd via publiciteit te gaan, dat kan ook via een email, een telefoontje of een brief, zodat ze weten dat er iemand is om hun mening gestalte te geven.

Een zinvolle dialoog met de lezers, kijkers, luisteraars is het belangrijkste om je geloofwaardigheid te handhaven. De rol van een begeleider van de nieuwsconsument schept tijd en middelen voor een dialoog die de lezer helpt het beroep van journalist te begrijpen, terwijl hij zijn collega’s scherp houdt voor vragen en zorgen van lezers. Een ombudsman, wiens functie recentelijk werd opgeheven zei daarover: ‘Ik heb juridische actie voorkomen, plagiaat bestreden, aandacht gevraagd voor vraagstukken die tot beleidsveranderingen leidden, abonnees geholpen nachtmerries te voorkomen, abonnementen

gered maar anderen niet kunnen redden, vrede gebracht in allerlei soorten van geschillen. Ik heb zelfs een mevrouw geholpen uit te zoeken hoeveel eieren ze nodig had om een eiersalade te maken voor een veertigtal leden van de Women's Missionary Guild in haar kerk. Het is typisch voor elke ombudsman, maar ik kan niet vertellen hoe vaak ik 'Dank je wel' heb gehoord van lezers die ik uit allerlei problemen heb geholpen.'

Een tweede taak van de ombudsman bij een nieuwsmidium is een kritische volger en zonedig corrector te zijn van de journalistieke output van het eigen medium. In deze taak komt het doel van zelfregulering het beste tot zijn recht, zeker als de ombudsman vanuit een onafhankelijke positie opereert en beschikt over een wekelijkse column waarin hij voor de nieuwsconsument uitlegt waar zijn nieuwsmidium fouten heeft gemaakt en hoe die kunnen worden voorkomen. Dit is de belangrijkste maar tevens moeilijkste taak van een ombudsman. De druk vanuit het eigen medium op zijn functioneren is groot aangezien zijn journalistieke collega's er moeite mee hebben dat de ombudsman naar de lezers toe fouten erkent die zij hebben gemaakt. Vandaar het Amerikaans gezegde: 'the ombudsmen hangs out the dirty laundry'. De verhalen over interne conflicten inzake het functioneren van nieuwsombudslieden zijn legio.

De oorspronkelijke taakstelling van de ombudsman bij nieuwsmedia heeft in de loop der jaren weinig verandering ondergaan. De belasting van media-ombudslieden is echter drastisch verzaamd met de komst van sites en blogs die het mondige burgers gemakkelijk maken om zich te beklagen over journalistieke producties. Steeds meer burgers weten hun weg naar de ombudsman van een dagblad te vinden om hun gal te spuwen over de koers van de krant, over vermeende fouten en om rectificaties daarvan te vragen.

Verschillende typen ombudsman

Er zijn vele verschillende soorten nieuwsombudsman actief in de wereld. Om van die verscheidenheid een beeld te krijgen heeft de Stichting MON op een in mei 2008 in Stockholm gehouden internationale conferentie van de 'Organization of News Ombudsmen' de daar aanwezige ombudslieden een vragenlijst laten invullen. Deze vragenlijst maakt onderdeel uit van dit rapport.

Vaak wordt ervan uitgegaan dat ombudslieden bij de media een tweeledige functie vervullen. Enerzijds dragen ze eraan bij dat de nieuwsmedia meer verantwoording afleggen van hun activiteit, anderzijds zijn ze een middel om de band van de nieuwsmedia met de nieuwsconsument te versterken. De resultaten van de MON-vragenlijst tonen echter aan dat de ombudsman zich op het internationale vlak in veel meer gedaantes voordoet, die zich ook weer spiegelt in de vele verschillende namen die zij dragen. Uit de vragenlijst kwamen vele verschillende namen tevoorschijn, zoals ombudsman, readers' representative, public editor, readers' editor, community advocate, advisor on journalism ethics.

Over de bevoegdheden en de onafhankelijke positie van ombudslieden, die voor de zelfregulerende werking van de ombudsman zo belangrijk zijn, kan niet gemakkelijk duidelijkheid worden verkregen. Van de respondenten op de vragenlijst zijn er enkele die zeggen aan niemand verantwoording verschuldigd te zijn, een even klein aantal legt verantwoording af aan de hoofdredacteur, maar het grootste deel is verantwoording verschuldigd aan de directie of de Raad van Bestuur van het bedrijf waar ze werken. Het is daarom ook dat veel nieuwsconsumenten sceptisch zijn ten aanzien van de vraag of een nieuwsombudsman in volledige onafhankelijkheid kan functioneren.

Uit de vragenlijst blijkt dat het tot nu toe overheersende beeld van de nieuwsombudsman als kritische volger van de journalistieke output niet geheel overeenkomt met de werkelijkheid. Hooguit kan worden gesteld dat de ombudsmanfunctie in de westerse landen (West-Europa, VS, Canada, Australië) dichter bij het ideale beeld van de nieuwsombudsman als onafhankelijke, kritische beoordelaar ligt, dan bij media in Latijns-Amerika, in Oost-Europa of in Afrika.

Geloofwaardigheid van de nieuwsmedia

Bij het definiëren van het belang van een nieuwsombudsman kan men niet aan de term 'geloofwaardigheid' voorbijgaan. Geloofwaardigheid is het belangrijkste goed dat nieuwsmedia bezitten. In het handhaven of versterken van die geloofwaardigheid speelt de nieuwsombudsman een vooraanstaande rol, waarmee andere instrumenten van zelfregulering moeilijk kunnen worden vergeleken. Een hoofdredacteur die de ombudsmanfunctie bij zijn blad

introduceerde, wees erop dat het niet de taak van de ombudsman is om zichzelf of zijn hoofdredacteur of zelfs zijn krant populair of geliefd te maken. 'Het is zijn taak om het respect van de lezers te winnen of te herwinnen, wat een belangrijke doelstelling is. Op de lange termijn is geloofwaardigheid het enige element dat de burger ertoe brengt een krant te lezen, te geloven, te steunen en te kopen'.

Hoewel de nieuwsmedia wereldwijd actief zijn om het publiek uiteen te zetten welke keuzen worden gemaakt, wat de journalistieke praktijk is van alledag en welke problemen daarbij voorkomen, is het met hun geloofwaardigheid niet goed gesteld. Onderzoek in 2005 van het Pew Research Center, een onpartijdige onderzoeksorganisatie in Washington, toont aan dat de geloofwaardigheid van de nieuwsmedia al vele jaren een dalende lijn vertoont. Met name de verminderde geloofwaardigheid van dagbladen springt in het oog. Volgens het Pew Research Center bleek dat twee decennia terug 16 % van de Amerikanen weinig of niets geloofden van wat ze in de kranten lezen. Dit percentage was in 2005 opgelopen tot 45 %, dus bijna verdrievoudigd. De Amerikaanse burger heeft ook weinig vertrouwen dat de nieuwsmedia op faire wijze omgaan met de fouten die ze maken. In 1985 meende 55 % dat de media niet open omgaan met hun fouten, maar deze proberen toe te dekken. In 2003 was dit percentage opgelopen tot 62 %.

Organization of News Ombudsmen (ONO)

Wereldwijd zijn nieuwsombudslieden verenigd in de 'Organization of News Ombudsmen' (ONO). De organisatie omschrijft de functie van een nieuwsombudsman als 'de persoon die klachten ontvangt en onderzoekt van lezers, kijkers, luisteraars over accuratesse, eerlijkheid, evenwicht en goede smaak in de nieuwsvoorziening en die passende oplossingen en reacties aanbeveelt om nieuwsberichten te corrigeren of te verhelderen'.

ONO organiseert jaarlijks een congres waarbij afwisselend een stad in de verschillende continenten als lokatie dient. Tijdens deze ONO-congressen worden ervaringen van de ombudslieden uitgewisseld, hetgeen bijdraagt aan de versterking van de ombudsmanfunctie op mondiaal niveau. De kracht van ONO ligt tevens in haar website, via welke wekelijks en soms dagelijks vraagstukken van journalistieke ethiek aan de orde worden gesteld en ervaringen

tussen ombudslieden worden uitgewisseld.

Om de uniformiteit in het functioneren van nieuwsombudslieden te bevorderen heeft ONO in 2007 een ethische code opgesteld die als *Mission Statement* van de organisatie is vastgelegd.

MISSION STATEMENT

The news ombudsman is dedicated to protecting and enhancing the quality of journalism by encouraging respectful and truthful discourse about journalism's practices and purposes.

- The news ombudsman's primary objective is to promote transparency within his/her news organization.
- The ombudsman works to protect press freedom and promote responsible, high-quality journalism.
- Part of the ombudsman's role is to receive and investigate complaints about news reporting on behalf of members of the public.
- The ombudsman recommends the most suitable course of action to resolve issues raised in complaints.
- The ombudsman is an independent officer acting in the best interests of news consumers
- The ombudsman strives to remain completely neutral and fair.
- The ombudsman refrains from engaging in any activity that could create a conflict of interest.
- The ombudsman explains the roles and obligations of journalism to the public.
- The ombudsman acts as a mediator between the expectations of the public and the responsibilities of journalists.

Door de recente terugloop van nieuwsombudslieden bij Amerikaanse en Europese media verkeert ONO in moeilijke tijden. De organisatie heeft plannen ontwikkeld om haar invloed op peil te houden en te vergroten, mede door uitbreiding van het aantal leden na te streven.

Enquête over de nieuwsombudsman

Huub Evers & Jan van Groesen

Om een beeld te krijgen van de taken en bevoegdheden van nieuwsombudslieden, hebben we de deelnemers aan de ONO-conferentie, die in mei 2008 in Stockholm gehouden werd, een vragenlijst voorgelegd.¹⁾ De ONO is de ‘Organization of News Ombudsmen’, opgericht in de Verenigde Staten. Ongeveer zestig nieuwsombudslieden en lezersredacteuren zijn lid van deze vereniging. Ze zijn afkomstig uit alle delen van de wereld, met dien verstande dat Azië (met uitzondering van Turkije) en Afrika (met uitzondering van Zuid-Afrika) niet zijn vertegenwoordigd.

De conferentie in Stockholm werd bijgewoond door ongeveer veertig deelnemers. Van hen waren er 25 ombudsman. Drie personen zijn niet meer in functie, zij hebben de vragenlijst als oud-ombudsman ingevuld. Het aantal ingevulde vragenlijsten bedroeg 18.

De antwoorden zijn wellicht niet geheel representatief voor alle nieuwsombudslieden, maar ze geven wel een goede indicatie van de variëteit aan opvattingen, taken en bevoegdheden in de bonte wereld van nieuwsombudslieden.

De getallen die gebruikt worden, zijn geen percentages, maar absolute getallen. De antwoorden op de open vragen hebben we vrijwel overal in het Nederlands weergegeven. In een enkel geval (‘bias’, ‘misrepresentation’) hebben we de termen laten staan zoals ze gebruikt werden door de respondenten.

Enquête

- 1 Bij welk medium werkt u?
 - a krant
 - b radio
 - c televisie
 - d internetsite
 - e anders, nl.
- 2 Wat is de exacte titel van uw functie?
 - a ombudsman
 - b readers representative
 - c readers editor
 - d viewers representative
 - e anders, nl.
- 3 Wie nam het initiatief om bij uw medium een ombudsman aan te stellen?
 - a de directie
 - b de hoofdredactie
 - c de redactie
 - d anders, nl.
- 4 Hoe lang bent u in functie als ombudsman?
 - a 1 - 2 jaar
 - b 3 - 4 jaar
 - c Langer, nl.
- 5 Wat is uw achtergrond?
 - a journalist
 - b jurist
 - c anders, nl.
- 6 Was u eerder werkzaam bij hetzelfde medium als waar u nu ombudsman bent?
 - a Ja
 - b Nee
- 7 Zo ja, in welke functie?
- 8 Hoeveel dagdelen per week bent u werkzaam als ombudsman?
- 9 Welke taken vervult u?
 - a klachten behandelen
 - b bemiddelen tussen de redactie en de lezers, kijkers, luisteraars
 - c adviseur van de redactie
 - d activiteiten in de sfeer van marketing en PR

- 10 Vervult u naast uw functie als ombudsman nog andere taken?
- a ja, namelijk
 - b nee
- 11 Heeft u een eigen statuut?
- a ja
 - b nee
- 12 Zo ja, wat is in dat statuut geregeld?
- a de onafhankelijke positie
 - b de bevoegdheden
 - c de verantwoordingsplicht
- 13 Aan wie legt u verantwoording af?
- a aan de directeur
 - b aan de hoofdredacteur
 - c aan de redactieraad
 - d aan niemand
 - e anders, nl.
- 14 Welke zijn uw bevoegdheden?
- a alle redactieleden zijn verplicht aan onderzoek van de ombudsman mee te werken
 - b de redactie is verplicht het standpunt van de ombudsman over te nemen
 - c anders, nl.
- 15 Over welke vijf onderwerpen wordt het meest geklaagd?
- a
 - b
 - c
 - d
 - e
- 16 Heeft u een column ter beschikking?
- a ja
 - b nee
- 17 Hoe vaak schrijft u een column?
- a wekelijks
 - b onregelmatig
 - c anders, nl.
- 18 Wie bepaalt de onderwerpen waarover de columns gaan?
- a uzelf
 - b de redactie
 - c anderen, nl. ...

- 19 Reageert u in uw columns vooral op reacties/klachten van lezers/kijkers of bepaalt u de onderwerpen vooral op basis van uw eigen observaties?
- klachten en andere reacties van lezers/kijkers
 - eigen observaties
 - beide, min of meer in gelijke mate
 - anders, nl.
- 20 Legt u uw column voor publicatie voor aan uw hoofdredacteur?
- ja
 - nee
 - soms
- 21 Wanneer u uw column aan uw hoofdredacteur voorlegt, doet u dat dan
- ter informatie
 - ter goedkeuring
- 22 Kunt u de drie onderwerpen noemen die in uw columns het meest aan bod komen?
- -
 -
- 23 Is er onderzoek, intern of extern, gedaan naar de impact van uw werk op de kwaliteit van het medium waarvoor u werkt? Als dat het geval is, wat was dan het resultaat van dat onderzoek?

Resultaten enquête

1. Bij welk medium werkt u?

Negen personen werken bij een krant, twee voor een internetsite, twee voor radio, televisie en internet, één voor een krant en een internetsite, één voor krant, televisie en internetsite, één voor radio en televisie, één voor televisie en één voor radio

2. Wat is de exacte titel van uw functie?

Negen personen hebben de titel *ombudsman*, vier *readers' editor* en twee *public editor*. De aanduidingen *readers' representative*, *advisor on journalism ethics* en *community advocate* komen elk eenmaal voor.

3. Wie nam het initiatief om bij uw medium een ombudsman aan te stellen?

In acht gevallen nam de hoofdredactie de beslissing om een ombudsman aan te stellen, in zeven gevallen nam de directie dat besluit. Eenmaal gebeurde dat door

uitgever en hoofdredacteur gemeenschappelijk. Tweemaal was de aanstelling van een ombudsman het gevolg van een regeringsbesluit in een mediawet.

De twee ombudslieden die bij wet werden aangesteld, werken beiden in de omroepsector: de een bij een televisiezender en de ander bij radio en televisie. Een van beiden heet niet ombudsman, maar *advisor on journalism ethics*.

4. Hoe lang bent u in functie als ombudsman?

Acht personen geven aan, dat ze nog niet zo lang (korter dan twee jaar) in functie zijn als ombudsman, vier personen zijn (of waren) ombudsman voor een periode van drie of vier jaar en zes personen zijn (of waren) langer dan vier jaar in functie. Drie personen zijn niet meer in functie, zij hebben de enquête als oud-ombudsman ingevuld.

5. Wat is uw achtergrond?

Bijna iedereen (zeventien) heeft een journalistieke achtergrond. Slechts één persoon is geen journalist, maar jurist. Dat is de persoon die zelf zijn functie aanduidt (zie vraag 2) als *'community advocate'*. Het gaat hier om een functie die door de hoofdredactie is ingesteld, maar de functionaris is verantwoording verschuldigd (zie vraag 13) aan de directie. Hij of zij werkt parttime (één dag per week) zonder statuut bij een combinatie van dagblad, internet en televisie.

6. Was u eerder werkzaam bij hetzelfde medium als waar u nu ombudsman bent?

Elf personen werkten al voor het medium waar ze later ombudsman werden, zeven personen niet.

7. Zo ja, in welke functie?

Vier personen antwoorden hier, dat ze diverse journalistieke functies hebben gehad, vijf respondenten melden, dat ze zowel journalistieke als management-functies hebben gehad en één respondent vult in dat hij of zij lid is geweest van de directie.

8. Hoeveel dagen per week bent u werkzaam als ombudsman?

Bijna iedereen (zestien) is fulltime met zijn of haar werk als ombudsman bezig. Twee respondenten zijn parttimer: één van hen werkt een dag per week als ombudsman, de andere vervult weliswaar elke dag ombudstaken, maar doet daarnaast ook nog andere werkzaamheden, i.c. *'deputy editor'*.

9. Welke taken vervult u?

Alle respondenten behandelen klachten van lezers, kijkers of luisteraars. Dertien

personen houden zich daarnaast nog bezig met het bemiddelen tussen redactie en lezers, kijkers of luisteraars. Twaalf respondenten monitoren het nieuws op het punt van fairness en zorgvuldigheid. Zeven respondenten treden structureel of incidenteel op als adviseur van de redactie. Niemand is actief op het terrein van marketing of PR.

10. Vervult u naast uw functie als ombudsman nog andere taken?

Een grote meerderheid (veertien) van de ombudslieden vervult naast zijn of haar werk als ombudsman geen andere taken. Vier respondenten doen dat wél: de een maakt de correctierubriek, de ander doet lay-out en schrijft over muziek, een derde schrijft commentaren, verzorgt trainingen en vervult managementtaken. Een vierde geeft geen verdere informatie.

Een respondent (oud-ombudsman) meldt, dat zijn opvolger wel andere taken vervult.

11. Hebt u een eigen statuut?

Een meerderheid (elf respondenten) heeft een eigen ombudsman-statuut. Zeven respondenten geven aan dat ze dat niet hebben.

Van de ombudslieden met een eigen statuut werken er vijf voor een dagblad, twee voor een internetsite, één voor een televisiezender en drie voor een combinatie van radio, televisie en internet.

Drie van de elf ombudslieden-met-statuut zeggen aan niemand verantwoording verschuldigd te zijn, één respondent legt verantwoording af aan de hoofdredacteur en de overige zeven aan het management of de raad van bestuur.

12. Zo ja, wat is in dat statuut geregeld?

Wanneer er sprake is van een eigen statuut als ombudsman, is daarin in alle gevallen (elf) de onafhankelijke positie geregeld. In vier statuten staan bovendien de competenties beschreven waarover een ombudsman moet beschikken en in drie statuten is de verantwoordingsplicht geregeld.

13. Aan wie legt u verantwoording af?

Vier respondenten vullen in, dat ze aan niemand verantwoording verschuldigd zijn, vijf ombudslieden moeten verantwoording afleggen aan de hoofdredacteur en negen respondenten leggen verantwoording af aan de directie. Sommigen gebruiken hier termen als president, board en voorzitter van de stichting die de grootste aandeelhouder is.

14. Welke zijn uw bevoegdheden?

In bijna alle gevallen (zestien) heeft de redactie de plicht om aan het onderzoek van de ombudsman mee te werken. Eé respondent voegt hieraan nog toe, dat dit geldt voor alle werknemers binnen het bedrijf, niet alleen de redactieleden. In vier gevallen moet de redactie de bevindingen van de ombudsman overnemen. Eén respondent meldt dat de redactie moet rectificeren als de ombudsman dat nodig vindt.

Eén respondent meldt dat hij of zij slechts één bevoegdheid heeft, namelijk om over elke klacht een stuk te schrijven dat gepubliceerd wordt.

15. Over welke onderwerpen wordt het meest geklaagd?

'Bias' ²⁾ 9

Feitelijke fouten 8

Onzorgvuldigheid 6

Incorrect (unfair) handelen 4

Taalkwesties 3

Slechte smaak 3

Gebrek aan evenwicht in regionale zaken 2

Geen of te weinig aandacht besteden aan onderwerpen 2

Opinies en analyses 2

Foto's en cartoons 2

Behoeftte aan verheldering, uitleg 2

Objectiviteit

Verkeerd citeren

Belediging door woorden of beelden

Technische fouten (internet)

Redactioneel beleid, bijvoorbeeld het publiceren van namen van jeugdige verdachten

Kritiek op het stadsbestuur in achtereenvolgende columns of berichten

Inconsistentie in het behandelen van gelijke groepen

Verwensingen in groep-mails aan media en overheid in het algemeen

Te veel of te weinig aandacht voor misdaadverhalen

Commentaren op website

Migranten te veel in bescherming nemen

Te weinig respect voor mensen

Gebrek aan informatie door de site

Klachten over programmering (te veel sport, te gewelddadige films etc.)

Klachten over uitzendtijdstippen

'Misrepresentation' ³⁾

Privacyschending
 Ethische kwesties
 Het te fors aanzetten van nieuwsitems
 Plagiaat
 Oneens met standpunt
 Geen of te weinig aandacht voor bepaalde onderwerpen
 Nationale politiek
 Midden-Oosten
 Partijdigheid in het Arabisch-Israelische conflict
 Beleid van de president
 Internationale kwesties
 Mensenrechten in China (i.v.m. Olympische Spelen in 2008)

16. Hebt u een column ter beschikking?

Bijna alle ombudslieden (zeventien) hebben een gesproken of geschreven column dan wel een website of een weblog ter beschikking. De ombudsman die dit niet ter beschikking heeft, is degene die antwoordt, dat hij of zij het ombudswerk 'er een beetje bij doet' en dat hij nog belast is met het schrijven van commentaren, het verzorgen van trainingen en het verrichten van managementwerkzaamheden.

17. Hoe vaak schrijft u een column?

Tien van de zeventien ombudslieden die een column ter beschikking hebben, schrijven hun column wekelijks. Twee personen schrijven op onregelmatige tijden een column, twee anderen maandelijks, weer twee anderen melden dat ze dagelijks of bijna dagelijks een column schrijven. De laatste categorie betreft in beide gevallen een internet-ombudsman.

18. Wie bepaalt de onderwerpen waarover de columns gaan?

Hier heerst grote eenstemmigheid: allen antwoorden, dat ze zelf bepalen waar hun columns over gaan. Twee ombudslieden zeggen dat de lezers c.q. kijkers dat bepalen, maar ze bedoelen ongetwijfeld hetzelfde: er is geen inmenging van de redactie of van wie dan ook.

19. Reageert u in uw columns vooral op reacties/klachten van lezers/kijkers of bepaalt u de onderwerpen vooral op basis van uw eigen observaties?

Ook hier grote eenstemmigheid: vrijwel alle respondenten schrijven hun columns op basis van klachten plus hun eigen observaties. Slechts één respondent antwoordt, dat alleen de eigen observaties stof leveren voor de column.

20. Legt u uw column voor publicatie voor aan uw hoofdredacteur?

Vier ombudslieden geven hun column vooraf aan hun hoofdredacteur ter inzage. Ze doen dat overigens enkel en alleen om de hoofdredactie te informeren. Eén van deze drie respondenten tekent hierbij aan, dat deze werkwijze eigenlijk niet goed is. Een andere ombudsman meldt wel vooraf het onderwerp van de column, zodat de hoofdredactie desgewenst uitleg kan geven.

Drie respondenten geven hun column niet vooraf ter inzage, acht doen dat soms.

21. Wanneer columns aan de hoofdredactie worden voorgelegd, gebeurt dat vrijwel altijd ter informatie. Slechts één respondent meldt (zonder nadere toelichting), dat dat gebeurt ter goedkeuring.

22. Welke onderwerpen komen in uw columns het meest aan bod?

Beelden 3

Ethische kwesties 3

Taal 2

Mores in de online journalistiek 2

Evenwichtige berichtgeving 2

Fairness

Respect jegens minderheden

Redactionele beslissingen

Hoe fouten corrigeren?

Hoe omgaan met bronnen?

Foutieve informatie

Vermenging van informatie en entertainment

Lopende zaken

Onderzoek van journalistieke processen

Voorlichting over journalistieke processen en achtergrondinformatie

Omgaan met gasten (bij radio)

Slechte voorbeelden

Vergelijking met concurrentie

Vragen en opmerkingen van lezers

Uitleg n.a.v. kritiek op controversiële artikelen

Omgang van journalisten met politici

Acties (geld inzamelen etc.) van luisteraars n.a.v. uitzendingen

Privacybescherming

Maatvoering: kan het een tikje meer of minder?

Kwesties rond informatierecht

Journalistiek en samenleving

Persgeschiedenis
Persvrijheid
Verantwoordelijkheid van de pers

23. Is er onderzoek gedaan naar de impact van uw werk als ombudsman?

Drie respondenten maken melding van onderzoek.

Iemand zegt dat uit onderzoek bleek, dat 77% van de lezers meer vertrouwen stelde in de krant vanwege de aanwezigheid van een 'readers' editor'.

Een ander maakt gewag van het *Volkskrant*-onderzoek door Huub Evers. Bedoeld is het hoofdstuk over de columns van de *Volkskrant*-ombudsman in deze publicatie.

Een derde noemt het artikel *L'Ombudsman de Radio-Canada* van Marc-Francois Bernier. Zie hiervoor ook het literatuuroverzicht achterin het boek.

Een vierde meldt dat uit de jaarlijkse social audits van *The Guardian* blijkt dat de lezers de aanwezigheid van een ombudsman op prijs stellen en dat daardoor het vertrouwen in de krant wordt vergroot.

Noten

- 1). Het verslag van de ONO-conferentie is hier te vinden: <http://www.newsombudsmen.org/onoconferenceindex.html>.
- 2). Hiermee wordt bedoeld dat er in een journalistiek product sprake is van een al dan niet bewuste vooringenomenheid.
- 3). Van 'misrepresentation' is sprake, wanneer er in een journalistiek product een verkeerde voorstelling van zaken wordt gegeven.

Ombudslieden en lezersredacteuren in Nederland. Een overzicht

Huub Evers

In een publicatie als deze mag een actueel overzicht van de situatie in Nederland niet ontbreken. Om een zo compleet en actueel mogelijk beeld te krijgen werden allereerst alle websites van landelijke en regionale dagbladen geraadpleegd. Vervolgens werd telefonisch (en in een enkel geval per e-mail) contact opgenomen met de betreffende ombudsman of lezersredacteur. Aan hem of haar werden de volgende vragen gesteld:

- wat is de officiële aanduiding van uw functie?
- bent u fulltime of parttime ombudsman of lezersredacteur? De F of P in het overzicht heeft dus niet betrekking op de aanstelling van de betreffende persoon (bijna iedereen is fulltime in dienst van krant of omroep), maar op de omvang van de ombudsfunctie.
- welke andere taken vervult u naast de ombudsfunctie? Hier is een grote variëteit aan te treffen: stagecoördinator, redacteur van de pagina lezersbrieven, organisator van lezerscontacten of de lezersjury etc. De ombudsman van *de Volkskrant* is naast zijn functie als ombudsman nog redacteur van de rubriek 'Aanvullingen & Verbeteringen'.
- hebt u een statuut waarin uw onafhankelijkheid is vastgelegd? Of, als dat niet het geval is, is er een ander document (brief of notitie van de hoofdredactie bijvoorbeeld) waarin taken en bevoegdheden zijn beschreven? Uit de antwoorden op deze vraag bleek dat er in twee gevallen sprake is van een hoofdredactie die uitdrukkelijk heeft laten weten een kritische houding van de lezersredacteur niet op prijs te stellen. In één van deze twee gevallen betreft het een lezersredacteur die een statuut heeft waarin zijn onafhankelijkheid is gegarandeerd.
- hebt u wekelijks of onregelmatig een column ter beschikking?

Dit is de stand van zaken in november 2008:

| medium | naam | functie | fulltime of parttime? | andere activiteiten? | eigen statuut? column? |
|---|------------------|---------|-----------------------|--|--|
| <i>De Volkskrant</i> | Thom Meens | O | F | redacteur rubriek 'Aanvullingen & Verbeteringen' | statuut en wekelijkse column |
| NOS | Ton van Brussel | O | F | nee | statuut en wekelijkse column |
| <i>Twentsche Courant Tubantia</i> | Aart te Velthuis | LR | P | 50% lezers-redacteur, incl. eindredactie van lezersbrieven | eigen statuut; de column wordt geschreven door een lid van de hoofdredactie |
| <i>Dagblad van het Noorden</i> | Jibbo Poppen | LR | P | eindverantwoordelijke voor de dagelijkse lezers-en opiniepagina; spreekuur voor lezers; redactionele stukken over religie en levensbeschouwing | geen eigen statuut, wel de NVJ-taakomschrijving voor lezers-redacteur; geen eigen column, maar stof voor column 'Van de hoofdredactie' |
| <i>Brabants Dagblad</i> | Tjeu van Ras | LR | P | contactpersoon lezersjury; stagecoördinator; organisator bijeenkomsten met lezers | notitie van hoofdredactie over onafhankelijkheid; wekelijkse column |
| PZC | Edith Ramakers | LR | P | gesprekken met lezers, bijv. op scholen; lezersacties; redactioneel werk: eetrubriek | geen statuut; taken en bevoegdheden zijn informeel vastgelegd; wekelijkse column |
| <i>Dagblad De Limburger/ Limburgs Dagblad</i> | Guus Urlings | O | P | 50% redactioneel werk in sfeer van bijlagen | geen statuut, wel contract; wekelijkse column |
| <i>De Gelderlander</i> | Huub Kerkhoffs | LR | P | stagecoördinator; bijlagen; lezerspagina's; lezersacties; speciale projecten; puzzels | geen statuut; wekelijkse column |

| | | | | | |
|---------------------------|---|----------------|---|---|---|
| <i>De Stentor</i> | Nees Westerhout | LR | P | organisator van lezersacties; lezersjury; bijeenkomsten met lezers; rondleidingen; lezingen; redactioneel werk: zomerseries | geen statuut, wel een protocol over taken en bevoegdheden; column op onregelmatige tijdstippen |
| <i>Eindhovens Dagblad</i> | Ilse Wetzel | LR | P | lezerscontacten; spreekuur op locatie; regiotoer; coördinatie 'Vraag van de Dag'; het modereren van online reacties | geen statuut, wel een functieprofiel; wekelijkse column |
| <i>BN/ De Stem</i> | Piet Oosthoek | LR | P | voor 50% lezersredacteur met vooral een uitleggende rol; verder redactie-manager; kwaliteitsmanager; budgetbewaker; declaraties afhandelen. | geen statuut, niet onafhankelijk, wel een functiebeschrijving; eigen rubriek op onregelmatige tijdstippen |
| <i>Algemeen Dagblad</i> | negen centrale en regionale lezersredacteuren | lezersredactie | F | de relatie krant – lezers verbeteren; lezersactiviteiten organiseren; uitleg geven; kritische vragen van lezers beantwoorden | nee |

Vijf regionale dagbladen hebben een algemene ombudsfunctie. Mensen kunnen daar terecht met klachten over consumentenzaken. Zo probeert de ombudsredactie van het *Noordhollands Dagblad* “te bemiddelen als u problemen heeft met bedrijven of instellingen” en publiceert ze daarover. Deze ombudsfunctie wordt door een of meer personen vervuld. Het betreft *IJmuider Courant*, *Noordhollands Dagblad*, *Haarlems Dagblad*, *Gooi- en Eemlander* en *Leidsch Dagblad*. Al deze kranten worden uitgegeven door HDC Media.

Het *Algemeen Dagblad* heeft een uit negen personen bestaande lezersredactie: centrale lezersredacteuren en regionale lezersredacteuren in de grootstedelijke gebieden waar het AD eigen regionale titels heeft. Zij allen zijn hier gedurende hun hele werktijd mee bezig. Lezersredacteuren hebben eigen rubrieken op de ‘Onder Ons’-pagina’s en, landelijk, op de pagina met lezers-

brieven. In die rubrieken wordt periodiek uitleg gegeven, of ingespeeld op kritische vragen van lezers. De lezersredacteur organiseert onder meer activiteiten voor lezers om de band met de krant te versterken (bijv. ‘AD Mediacafé’s’ over actuele kwesties) en reageert ook op lezersreacties. Het doel van de functie van lezersredacteur bij het AD is de betrokkenheid van de lezers bij de krant te vergroten en, anderzijds, de redactie kennis te laten nemen van de interessegebieden van de lezers.

Uitlegger of criticus?

De columns van de lezersredacteur van het *Rotterdams Dagblad* (2001-2005) onder de loep

Huub Evers

Het *Rotterdams Dagblad* deed de lezers en zichzelf bij gelegenheid van het tienjarig bestaan een lezersredacteur cadeau. Op initiatief van toenmalig hoofdredacteur Jan Prins werd Kees Haak, een ervaren journalist met een langjarige staat van dienst bij enkele kranten (onder meer *Het Vrije Volk*, *Haagsche Courant* en *Economisch Dagblad*) en bij Fontys Hogeschool Journalistiek in Tilburg, in die functie benoemd. Haak startte zijn werkzaamheden bij het RD op 1 april 2001. Hij was de eerste – en voor zo ver bekend tot nu toe ook de enige – ombudsman of lezersredacteur in ons land die niet afkomstig was uit de gelederen van de eigen redactie. Zijn onafhankelijkheid werd daarnaast nog eens onderstreept in het ‘Statuut Lezersredacteur *Rotterdams Dagblad*’. In dit statuut, waarvan de volledige tekst in de bijlagen staat afgedrukt, staat onder meer het volgende:

De hoofdredactie wilde met het aanstellen van een lezersredacteur ‘de kwaliteit en nauwkeurigheid van de redactie vergroten en daarmee de geloofwaardigheid van de krant verbeteren’. Daarnaast wilde men de communicatie tussen lezers en redactie verbeteren.

De lezersredacteur kreeg de opdracht om – als zelfstandige en onafhankelijke criticus - klachten en vragen over de inhoud van de krant te behandelen en daardoor te beoordelen, of de redactie haar werkzaamheden verrichtte volgens algemene journalistieke normen van zorgvuldigheid.

Hij schreef wekelijks een rubriek over zijn bevindingen. Die rubriek diende vooraf aan de hoofdredactie en aan de in de column genoemde redacteurs te worden gegeven, overigens uitsluitend ter kennisneming. De redac-

tie op haar beurt was verplicht aan de lezersredacteur alle relevante informatie te verstrekken die hij wenste in te zien of te ontvangen.

Kees Haak was lezersredacteur bij het RD van april 2001 tot september 2005. In die periode schreef hij 170 columns die in de regel op zaterdag in de krant werden gepubliceerd. Vanaf 1 april 2004 verscheen zijn column eenmaal per twee weken. Op 1 september 2005 hield het RD op te bestaan als zelfstandig dagblad. De krant verscheen voortaan onder de naam *AD/Rotterdams Dagblad*.

De vragen die in dit onderzoek centraal staan, gaan onder meer over de onafhankelijkheid van de ombudsman of lezersredacteur. Heeft deze functionaris de mogelijkheid zich kritisch in de zin van oordelend en waarderend op te stellen ten opzichte van de redactie en de hoofdredactie? En doet hij dat ook? In welke mate en op welke manier? Welke thema's komen aan de orde in de columns en in welke frequentie? Reageert hij doorgaans op klachten van lezers of zijn het vooral eigen observaties? Behandelt hij ook kwesties die door de eigen redactie worden aangekaart? Komt hij met aanbevelingen voor verbetering van het redactionele beleid? Welke aspecten met betrekking tot de vakethiek komen in de columns aan de orde?

Antwoorden op deze vragen werden in dit gedeelte van het onderzoek gezocht door de columns van de voormalige lezersredacteur van het *Rotterdams Dagblad* te inventariseren en te analyseren. De columns werden op datum en onderwerp(en) gerangschikt. In een groot aantal columns komen namelijk meerdere onderwerpen aan de orde. Vervolgens werd per column aangegeven of de ombudsman verklarend dan wel oordelend bezig was. Vaak gebruikt hij zijn column om naar aanleiding van klachten het redactionele beleid toe te lichten. Op andere momenten spreekt hij een positief of negatief oordeel uit over redactionele processen of producten. Soms betekent dat, dat hij zich kritisch uitlaat over stukken of over de werkwijze van journalisten. In sommige gevallen formuleerde hij aanbevelingen voor het beleid, bijvoorbeeld ten aanzien van het rectificatiebeleid. Ook werd per column aangegeven of een thema aan de orde kwam dat te maken heeft met de vakethiek van journalisten.

In een groot aantal columns (60) gaat Haak in op gebeurtenissen en ontwikkelingen die zich voordeden in medialand en die zijns inziens een beschouwing waard waren. Zo besteedde hij vaak aandacht aan gebeurtenissen en debatten over de media in het algemeen: de verhouding tussen 'mannelijk' en 'vrouw-

lijk' nieuws: bestaat dit onderscheid en – als dat zo is - is dat dan een goede of een slechte zaak? Waarom staan er meer mannen dan vrouwen op nieuwsfoto's? Over de journalistiek en de multiculturele samenleving, over de verslaggeving van het WTC-drama op 11 september 2001, over de vrijheden en verantwoordelijkheden van de media, over de Raad voor de Journalistiek, over civiele journalistiek, over de onafhankelijkheid van de pers, over de nieuwe voorlichtingsrichtlijn van het Openbaar Ministerie, over komkommertijd en embargo's op Troonrede en miljoenennota. Aanleidingen waren gebeurtenissen in binnen- en buitenland, recent verschenen publicaties over journalistiek, de jaarlijkse conferenties van de 'Organization of News Ombudsmen' of columns van collega-ombudslieden in de Verenigde Staten.

Over welke onderwerpen schrijft de ombudsman het meest, ofwel omdat veel lezersreacties daarover gaan ofwel op basis van zijn eigen observaties? Hier volgt de top tien van onderwerpen.

- De meeste klachten, althans voor zo ver blijkt uit de wekelijkse columns, gingen over fouten en slordigheden in de krant. Dit thema komt in 29 columns aan de orde.
- De lezersredacteur besteedde 18 columns aan het uitleggen van het redactioneel beleid, bijvoorbeeld het fotobeleid van de krant of het al dan niet gebruiken van persberichten.
- Taalkwesties kwamen in 14 columns aan de orde, overigens niet altijd als klacht over het RD, maar ook wel als gevolg van reacties van taalpuristen. Waarom is bijvoorbeeld iemand die onderhandelt een onderhandelaar en iemand die gijzelt niet een gijzelaar?
- Het thema nieuwsfoto komt eveneens in 14 columns aan de orde.
- Privacybescherming (initialen, balkjes, voornamen en achternamen voluit of juist niet) is het thema in 11 columns.
- Het gebruiken van Engelse woorden in de krant leidde met enige regelmaat tot reacties van lezers. Dit thema is in 7 columns aan de orde.
- Brieven van lezers (ingezonden brieven en andere lezersreacties) werden in 5 columns behandeld.
- Over vrijheden en grenzen van columnisten in het RD ging het in 4 columns.

- De kleur van de krant (vooringenomen, té links, té negatief over Leefbaar Rotterdam of over Sparta) kwam ook in 4 columns aan de orde.
- Het thema ‘rectificatie’ wordt in twee columns behandeld.

Daarnaast kwamen nog de volgende onderwerpen aan bod: opinie, koppen, beeldvorming, politieke tekeningen, de bezorging van de krant, de internet-editie, het vermelden van iemands etnische herkomst, advertenties, dagboeken, gedichten, broodje aap-verhalen, economische, culinaire en oorlogsjournalistiek.

Opvallend is, dat de onderwerpen van meer dan de helft van de columns (93 van de 170) afkomstig zijn uit observaties van de lezersredacteur zelf en niet, althans niet direct, van de lezers. In één geval legde de economieredactie een artikel, na publicatie overigens, voor aan de lezersredacteur (11 oktober 2003). De redacteurs vroegen zich af of ze wel een goed en evenwichtig beeld geschetst hadden (in woorden en beelden) van de grote demonstratie van havenarbeiders in Rotterdam. Was er niet te veel aandacht geweest voor de rellen en te weinig voor al die mannen en vrouwen die op een rustige manier actie voerden voor betere arbeidsvoorwaarden? Of de lezersredacteur daarover zijn licht eens wilde laten schijnen. In 20% van de columns levert de lezersredacteur kritiek op redactionele processen of producten, meestal in zeer terughoudende bewoordingen. In 28 columns komen vakethische aspecten aan de orde.

De lezersredacteur is meer de uitlegger dan de huiscriticus; uitlegger van het redactionele beleid, van routines en standaarden in de journalistiek en van ontwikkelingen in de mediasector in het algemeen.

Fouten en slordigheden

Bij een artikel stond een verkeerde foto (14 april 2001 en 9 oktober 2004). Een burgemeester treedt niet af, maar hem of haar wordt door de Kroon ontslag verleend. Een koning wordt niet gekroond, maar beëdigd en ingehuldigd. Is het niet correcter te spreken van en te schrijven over misdaden tegen de mensheid in plaats van misdaden tegen de menselijkheid? (21 april 2001).

Foute krantenkoppen geven altijd aanleiding tot boze reacties van lezers, zeker wanneer in de kop het tegendeel beweerd wordt van de strekking van

het artikel zelf. Een goede kop moet zowel laten zien waar het artikel over gaat alsook de lezer prikkelen om het stuk te gaan lezen, zo doceert de lezersredacteur. Hij neemt deze gelegenheid te baat om iets over het koppenbeleid van het RD te zeggen (2 juni 2001).

Bij het elektronisch doorsturen van teksten (vanuit een ander computersysteem) naar de krant kunnen storende fouten optreden. Dat gebeurt met GPD-kopij, maar ook met de column van de lezersredacteur zelf (9 juni 2001).

Het blijken vaak de kleinigheden te zijn die bij lezers ergernis oproepen: woorden, zinnen of hele stukken tekst die ontbreken, rtv-rubrieken waarin de zaterdag en de zondag werden verwisseld of die in een onleesbaar lettertype werden gezet etc. Geduldig legt de chef eindredactie en vormgeving uit hoe dat zit en dat er alles aan gedaan wordt om het aantal technische foutjes in de krant tot nul te reduceren (3 november 2001).

Ook taalfouten vormen een voortdurende bron van ergernis, zo blijkt uit de column van 15 december 2001. Bijvoorbeeld de meervoudsvormen van niveau, cliché en persbureau. Of de wijze waarop de krant omgaat met Taliban, VS, NS en VN. Enkelvoud of meervoud? Of een aanduiding als 'vrouwelijke schrijfster'. Kennelijk laat de taalbeheersing van veel redacteurs te wensen over, verzucht de lezersredacteur. Anderzijds is een krant zonder taalfouten een utopie.

Lezers klagen niet alleen, ze troosten ook: de spelling is langzamerhand zo onlogisch en onduidelijk geworden, dat een foutloze krant maken niet meer kan. Klagers op dit punt zijn zeurpieten, vinden andere lezers. Een leesbare krant is toch belangrijker dan een geheel foutloze (22 december 2008).

Een spellingsblunder die met enige regelmaat de kolommen van het RD ontsiert betreft de schrijfwijze van Poortugaal (9 maart 2002).

Op de wetenschapspagina werden de oorspronkelijke inwoners van het voormalige Nederlands-Indië aangeduid als 'indianen'. Dat leidde onmiddellijk tot een corrigerende ingezonden brief (27 april 2002).

Sommige lezers hebben er een gewoonte van gemaakt de lezersredacteur elke week een brief te sturen met daarin de fouten die ze die week in de krant hebben ontdekt. Dan gaat het over taalfouten ('te danken aan' en 'te wijten aan'), over staatkundige onjuistheden (GS in plaats van Provinciale Staten) en verbasterde spreekwoorden (1 juni 2002).

Twee weken later gaat het in de rubriek weer over een lezer die consequent alle fouten in het RD verzamelt. En in een doos stopt. De redactie mag die doos

komen halen. Deze keer ging het om een foutieve familiepagina en een verkeerde RTV-pagina. Lezers vinden dat zoiets met een zorgvuldige controle niet mag gebeuren. Waar RD-lezers ook zeer alert op reageren, zijn fouten in nieuws over scheepvaart. Fouten in de vermelding van het juiste tonnage bijvoorbeeld (15 juni 2002). Of scheepvaartberichten die niet kloppen en technische benamingen en uitdrukkingen op scheepvaartgebied die verkeerd worden gebruikt (21 december 2002, 4 januari 2003, 15 februari 2003 en 1 maart 2003).

Ook de lezersredacteur zelf wordt niet gespaard wanneer hij een naam verkeerd gespeld blijkt te hebben. Hij trekt deemoedig het boetekleed aan. Fout gespelde namen leiden tot de vraag bij de lezer, wat er dan van de rest van het verhaal wél zal kloppen (6 juli 2002).

Over taalfouten gaat ook de eerste column na de zomervakantie. Foutjes en slordigheden gaan niet met vakantie, had de lezersredacteur half juli geschreven, en na terugkeer bleek dat maar al te waar. Veel grote en kleine taalfouten in de zomermaanden. En weer een brief van een lezer die fouten heeft verzameld. Journalisten blijken het verschil niet te kennen tussen 'begrijpen' en 'begrip hebben'. En ze gebruiken te vaak het modewoord 'problematiek', terwijl het gewoon over 'problemen' gaat (24 augustus 2002).

In het bijschrift bij een foto over een rooms-katholieke processie staat, dat de reliekschrijn wordt meegezeuld. Daar had beter een neutraler woord als meedragen kunnen staan (5 oktober 2002).

In een andere column klaagt een lezer dat de krant het bijvoeglijk naamwoord 'bizar' te pas en te onpas gebruikt, maar de lezersredacteur concludeert na een klein onderzoek, dat dat verwijt niet terecht is (26 oktober 2002).

De column van 30 november 2002 gaat weer helemaal over foutjes, slordigheden en ander ongemak. Bijvoorbeeld de 'h-ziekte': het bestuur en haar plannen i.p.v. zijn. Of het verkeerd gebruiken van het woord 'bewijslast'. Dat staat voor de plicht om iets te bewijzen en niet voor het opgebouwde bewijsmateriaal.

Over aardrijkskundige fouten (dorpjes in de verkeerde provincie situeren) gaat het in de column van 1 februari 2003, dit naar aanleiding van een bijlage over de watersnoodramp. In diezelfde rubriek meldt de lezersredacteur dat de krant de uitslag publiceerde van een wedstrijd die niet werd gespeeld in verband met het overlijden van de erevoorzitter van de thuisclub. Een grapjas in de kantine had telefonisch de uitslag van de niet gespeelde wedstrijd doorgegeven aan de sportredactie van het RD.

In de columns van 24 mei 2003 en 18 oktober 2003 worden weer enkele verkeerd gespelde namen gememoreerd. Ook sprak de krant over ‘vliegmaatschappij’ in plaats van ‘luchtvaart- of vliegtuigmaatschappij’.

In de column van 30 augustus 2003 en 20 december 2003 meldt de lezersredacteur dat er een vast aantal lezers is dat klaagt, dat de krant ‘er de laatste tijd op taalgebied een potje van maakt’. Een lezer constateert dat andere kranten ‘aanmerkelijk minder schrijffouten maken’ en hij overweegt dan ook een abonnement op een van die kranten te nemen en zijn RD-abonnement op te zeggen. De lezersredacteur zegt de indruk, dat kranten als NRC en *de Volkskrant* zelden tegen de Nederlandse taal zondigen, niet te delen.

Ook met een tekening bij een artikel kan iets grondig mis zijn. Dat bleek het geval in een verhaal over de Betuwelijn. Het logo van NS stond er ten onrechte, want dat bedrijf heeft met de Betuwelijn niets te maken. Bovendien was het type locomotief achterhaald. En de term Betuwelijn is ook al niet correct, want die bestaat al honderd jaar als spoorlijn van Dordrecht naar Arnhem. Het zou correcter zijn geweest te spreken over Betuweroute (25 oktober 2003).

Over doublures en kromme formuleringen gaat het ook in de column van 24 april 2004 en over taalfoutjes en slordigheidjes in die van 29 januari 2005. Als Nederlandse journalisten in Noord-Korea hun beroep zouden uitoefenen, waren velen al lang naar een heropvoedingskamp gestuurd, verzucht de lezersredacteur.

Redactioneel beleid

In een groot aantal columns besteedt de lezersredacteur aandacht aan het uitleggen van het redactionele beleid. Dat begint in zijn eerste column (7 april 2001) met het afdrukken van de ‘Beginselverklaring’ plus de ‘Tien Gouden Regels’. Hierin staan de journalistieke uitgangspunten en basiswaarden (zorgvuldigheid, betrouwbaarheid, eerlijkheid, onpartijdigheid) van het RD vermeld.

Bijna drie jaar later (10 januari 2004) komt de lezersredacteur nog eens op die beginselverklaring terug. De tekst heeft weer in de krant gestaan en sommige lezers vragen zich af of de redactie die beginselen zelf wel kent en onderschrijft, vooral de passage over verdraagzaamheid. Aanleiding is een

interview met het cabaretduo Lebbis en Jansen, inclusief grove taal en satirische grappen.

Het rectificatiebeleid komt een week later (14 april 2001) aan de orde: geen vaste rubriek, maar wel de vaste gewoonte om 'wat onmiskenbaar fout is', in de krant recht te zetten.

De redactie beoordeelt alle binnengekomen persberichten op nieuwswaarde, schrijft de lezersredacteur in zijn column op 24 november 2001. De afzender heeft vaak andere verwachtingen: gaarne na plaatsing een bewijs-exemplaar. Ook het vooraf laten lezen is geen automatisme, maar gevolg van een afspraak die al dan niet gemaakt is.

De regioredacties krijgen geregeld te maken met verenigingen die voor een bepaalde dag een journalist en vaak ook nog een fotograaf 'bestellen'. Nieuwtjes, uitnodigingen en persberichten worden door de redactie serieus bekeken en op nieuwswaarde beoordeeld. De ruimte is beperkt, dus sommige evenementen halen de krant niet, bijvoorbeeld omdat er toevallig op die dag groot nieuws is dat per se prominent in de krant moet. Overigens tekent de lezersredacteur hierbij aan, dat het 'netjes zou zijn om aan de inzender te laten weten, met de argumenten erbij, waarom niet tot plaatsing kan worden overgegaan, (...)' (13 december 2003).

Het beleid op het gebied van privacybescherming is onderwerp van de columns op 19 januari 2002 en 16 augustus 2003. In de normale berichtgeving uit de sector politie en justitie wordt bij verdachten volstaan met: man/vrouw, initialen, leeftijd en woonplaats. Gaat het om bekende personen, dan wordt de naam voluit genoemd. Bij deze berichten worden in het algemeen geen portretten geplaatst, maar ook hier zijn de BN'ers weer de uitzondering. Argument is, dat prominenten in de ogen van veel mensen een voorbeeldfunctie vervullen. Bovendien moet de suggestie van klassejustitie ('hooggeplaatsten houden elkaar de hand boven het hoofd') vermeden worden.

Andere persoonlijke gegevens, beroep of afkomst bijvoorbeeld, komen alleen aan de orde als ze relevant zijn, d.w.z. wanneer er een duidelijk verband is met de gebeurtenis en wanneer vermelding daarvan past in de context van het gebeurde. Wanneer een steekpartij grote onrust teweeg brengt binnen de Antilliaanse gemeenschap, is het ridicuul niet te vermelden dat de verdachte van Antilliaanse herkomst is, want juist dat feit zorgt voor die onrust. Overi-

gens signaleert de lezersredacteur, dat het RD de huisregels op dit punt bepaald niet altijd even consequent toepast (26 juli 2003).

Namen van bedrijven die op een ongunstige manier in het nieuws komen, worden voluit genoemd. De directie krijgt de gelegenheid toelichting of commentaar te geven. Met het noemen van namen wordt een maatschappelijk belang gediend. Bovendien wordt verwarring met andere bedrijven voorkomen (30 maart 2002).

Voorletters of voornaam? Daarover luidt de redactionele gedragslijn, 'dat voornamen alleen worden gebruikt in substantiële stukken als een interview, profielschets, column, reportage of speciale rubriek (waarin het meestal om de persoon gaat) en niet in nieuwstukken (waarin het meestal om de functie gaat)'. Deze interne richtlijn geldt niet voor bekende artiesten en sporters, want daar vormen voor- en achternaam meestal een geheel. Bij lokale politici wordt de voornaam niet genoemd om de schijn te vermijden dat journalisten en politici te 'close' zijn met elkaar. Ook in de internationale berichtgeving worden niet lukraak voornamen gebruikt. De lezersredacteur stelt vast, dat de redactie zich niet erg consequent aan deze richtlijnen houdt (24 januari 2004).

Adressen en telefoonnummers worden alleen vermeld als dat logisch voortvloeit uit de berichtgeving. Wel bijvoorbeeld bij een verhaal over een nieuwe zelfhulpgroep, niet bij een artikel over medische ontwikkelingen (6 april 2002).

Over de verhouding tussen redactie en reclameafdeling gaat het in de column van 2 mei 2003. Aanleiding is de overdaad aan advertenties op de voorpagina van een zaterdag. Volgens de afgesproken regels mag dat maar een kwart van de voorpagina zijn. Die grens werd op die bewuste zaterdag overschreden. Verder zijn er bepalingen die moeten voorkomen dat reclameboodschappen vermengd worden met redactionele bijdragen. Bovendien moeten reclames op redactionele pagina's qua vorm en inhoud duidelijk onderscheiden zijn van journalistieke stukken. Advertenties mogen bovendien niet discriminerend of beledigend zijn.

De column van 13 september 2003 ging over het commentaar, ook wel hoofdartikel genoemd: 'het middel bij uitstek dat de krant ter beschikking staat om de lezers te vertellen waar de krant voor staat'. In het commentaar geeft de krant haar mening over actuele onderwerpen. Daarom is een hoofdartikel anoniem: het is de mening van de krant, niet van een individuele journalist.

Kranten maken steeds vaker gebruik van infografieken. Daarover gaat het op 4 oktober 2003. De lezer blijkt allereerst af te gaan op korte stukken en heldere beelden. 'Lezen en tegelijkertijd zien wat er aan de hand is, wat er is gebeurd, wordt steeds belangrijker. Naast geschreven nieuws en foto's is daarbij de infografie een onmisbaar middel. Zeker wanneer je als krant ook wilt communiceren met jongeren onder de 30 jaar', zegt de beeldredactie.

Met enige regelmaat krijgt de lezersredacteur de vraag 'of er geen eindredactie meer bestaat bij de krant'. Die vraag is meestal gekoppeld aan klachten over taalfouten. Feitelijk is, sinds de krant niet meer in lood wordt gezet en er geen correctoren meer bestaan, elke redacteur zijn eigen eindredacteur, dus zelf verantwoordelijk voor de correctheid van zijn stuk, zowel inhoudelijk als op taalgebied (20 december 2003).

Een week later (27 december 2003) gaat het in de column onder meer over de positie van de politiek tekenaar in de krant. Lezers uiten geregeld hun ongenoegen. 'Verguizing van politieke tekenaars is net als hun spotprenten van alle tijden. Elk zichzelf respecterend dagblad heeft er een: een tekenaar die de actualiteit op de korrel neemt. Hun soms messcherpe satire wordt niet door iedereen begrepen dan wel gewaardeerd. Misschien is het goed nog eens uit te leggen dat de zienswijze van een politiek tekenaar niet per definitie de mening van de krant weergeeft. De mening van de krant staat op pagina drie, in de commentaarubriek. Niet voor niets staan politieke prenten op de opiniepagina. Zij vertegenwoordigen een politiek statement van één persoon, van de tekenaar.'

In de zomer van 2004 ontstond ophef over bijklussende journaalpresentatoren die daarmee hun integriteit op het spel zetten. De lezersredacteur kreeg de vraag hoe de regels luiden bij het RD. Volgens de CAO mogen journalisten zonder toestemming van hun directie en hoofdredactie geen geregelde werkzaamheden verrichten voor andere werkgevers in de mediasector. Incidentele medewerking mag wel, mits de hoofdredactie op de hoogte is. Ook niet-journalistieke werkzaamheden mogen alleen met toestemming, omdat ook hier de journalistieke onafhankelijkheid in het gedrang kan komen. Bijklussen is dus aan strenge regels gebonden. Zelfs vrijwilligersbaantjes moeten worden gemeld. Parlementsredacteuren bij de GPD mogen geen lid zijn van een politieke partij (28 augustus 2004).

Het fotobeleid van het RD wordt behandeld in de column van 6 september 2003. De redactie betracht 'enige terughoudendheid' bij nieuwsfoto's waarvan een schokkend effect kan uitgaan.

Het gijzelingsdrama in het Russische stadje Beslan gaf de lezersredacteur de gelegenheid het redactioneel beleid ten aanzien van schokkende foto's uitvoeriger uit de doeken te doen: 'Bij rampen, ongelukken en ander menselijk leed staan redacties iedere keer weer voor de vraag welke foto's 'geschikt' zijn voor publicatie, en welke niet. Het dilemma dat daarbij om de hoek kan komen kijken, is van ethische aard. Als krant wil je je lezers uiteraard zo volledig mogelijk informeren, in woord en in beeld, dat is je journalistieke taak, ook al is de gebeurtenis in kwestie nog zo afschuwelijk. Het betrachten van terughoudendheid mag de plicht tot informatie niet in de weg staan. Maar aan de andere kant dienen redacties te waken voor overdaad en smakeloosheid die de gebeurtenis onnodig sensationeel maken. Het dilemma begint al bij de fotokeuze voor de voorpagina van de krant, en bij de keuze kleur of zwart-wit. Bloed is rood, maar hoeft niet per se in kleur. Bij het kiezen van beeld voor de voorpagina kan je er rekening mee houden dat ook kinderen de eerste pagina van de krant onder ogen krijgen. Binnenin kan de fotokeuze daarom iets anders uitvallen.'

De redactionele richtlijn luidt als volgt: 'Tot niet plaatsen wordt besloten

- indien foto's, waar ook gemaakt, in strijd zijn met de goede smaak.
- indien een of meer doden/gewonden in beeld worden gebracht en de mogelijkheid bestaat dat mensen uit de omgeving van betrokkene(n) de foto onder ogen krijgen en zich daarbij geraakt kunnen voelen.
- indien, in het geval van kleurenfoto's, de kleur het beeld al te zeer verhevig.
- Hoe dicht bij huis (Rotterdam) een afschuwelijke gebeurtenis plaatsvindt, des te sterker geldt dat met de privacy van slachtoffer(s) en familieleden rekening wordt gehouden.' (11 september 2004)

Taalkwesties

De fabrikant van Luxaflex vindt dat zijn product als merknaam en niet als soortnaam gebruikt moet worden. De hoofdredactie zegt dat woorden als

maggi, spa, aspirine en ook luxaflex normale woorden zijn in de Nederlandse taal (5 mei 2001).

Het gebruik van het populistische woord *bajes* in de kop ('Ritueel geslacht vlees in *bajes*') werkt populistische reacties in de hand en had beter vermeden kunnen worden (18 augustus 2001).

Journalisten die over de gebeurtenissen van en na 11 september berichten, moeten op hun hoede zijn bij het kiezen van woorden. Woordgebruik kan stigmatiserend zijn of gewoon onjuist. Dan gaat het bijvoorbeeld om 'etiketten als terroristen, moslims, fundamentalisten, extremistische moslims, radicale islamieten, islamieten, fanatici en ga zo nog maar even door'. Ook 'het gebruik van bijvoeglijke naamwoorden als boosaardig, wreed, beestachtig en barbaars' moet vermeden worden, want ze zijn meer opiniërend dan informerend. De journalist die dit soort termen gebruikt 'kiest partij en helpt daarmee een eventuele escalatie van geweld bij voorbaat te rechtvaardigen' (29 september 2001).

In zijn column van 9 maart 2002 behandelt de lezersredacteur de uitdrukking 'naar iemands pijpen dansen'. Lezers hadden in ingezonden brieven verschil van mening over de herkomst en de betekenis van die uitdrukking. En over het lidwoord dat daarbij hoort: is het de pijpen of het pijpen waarnaar gedanst wordt (blijkt beide correct Nederlands overigens)?

Een lezer geeft een voorbeeld van een gebrek aan logica in de Nederlandse taal: waarom wel raadsvergadering, maar niet raadszaal? Dat laatste moet raadszaal zijn. Typisch Nederlands vindt hij (6 april 2002).

Over de juiste schrijfwijze van geografische namen (Kiev, Kiew of Kief?) gaat het in de column van 22 juni 2002.

Enkele maanden later (5 oktober 2002) gaat het over de betekenisverandering van het woord 'gijzelaar'. Was dat ooit iemand die een gijzeling uitvoert, nu is dat iemand die slachtoffer wordt van een gijzeling. De persoon die gijzelt heet nu gijzelnemer.

In dezelfde column gaat het over een lezer die zich ergert aan de term 'dodelijke slachtoffers'. Wanneer dodelijk betekent 'de dood veroorzakend', kan die term niet, maar de lezersredacteur heeft uitgezocht, dat hier toch geen sprake is van 'onzinnig taalgebruik'.

In zijn column van 26 oktober 2002 gaat de lezersredacteur n.a.v. een brief van een lezer in op het gebruiken van accenttekens bij de krant. Op 12 april 2004 behandelt hij benamingen van ziekten. Moet het AIDS of aids zijn en SARS

of sars? En hoe zit het met de inwoners van Irak? Is dat een Irakees of een Iraki? En in het meervoud? Dat blijkt Iraki's te zijn.

Het Binnenhofbargoens is het thema van de column van 14 juni 2003. Verhullend taalgebruik in de regeringsverklaring en het hoofdlijnenakkoord. Later (31 januari 2004) komt dit thema terug in een bespreking van een boekje over 'stadhuistaal, Binnenhofjargon of managersblabla'. De lezersredacteur ging door middel van een steekproef na, of het RD zich ook bezondigt aan dit soort opgeblazen taalgebruik. Hij komt tot de conclusie dat de krant zich hieraan niet of nauwelijks schuldig maakt. En als dat wel het geval is, gaat het vaak om citaten. Is dat overigens minder erg? De lezersredacteur vindt, dat de journalist, wanneer hij 'gebazel' letterlijk overneemt, moet duidelijk maken wat de geïnterviewde persoon eigenlijk wilde zeggen. 'Journalisten die beroepsmatig verkeren in kringen waarin vaktaal tot de omgangsvormen behoort, zouden maandelijks een taaldouche moeten nemen.'

Een maand later (19 juli 2003) gaat het over het begrip 'terrorisme'. In de Amerikaanse pers is daarover discussie ontstaan. Wanneer mogen de termen terrorisme en terrorist worden gebruikt? Is definiëring mogelijk? Of is die afhankelijk van waar iemand woont en aan welke kant hij of zij staat? De RD-redactie gaat in de regel zorgvuldig met die begrippen om, zo constateert de lezersredacteur na een eigen onderzoek.

Moet dat nou zo? Kan dat niet iets subtieler worden geformuleerd, vragen lezers soms. Een bericht over een motorrijder die verongelukte door een laag overvliegende eend, eindigde met de zin: 'De eend heeft de botsing evenmin overleefd.' Weinig piëteitvol vinden de brieven-schrijvers. De lezersredacteur denkt daar ook zo over. In een ander bericht ging het over een afrekening tussen partijen bij een drugsdeal. Hierin wordt de term 'bedrijfsongeval' gebezigd. Het zal je kind maar wezen, zeggen brieven-schrijvers. Hier heeft de lezersredacteur minder problemen, ook omdat de term tussen aanhalingstekens stond (24 april 2004).

Veranderingen in de samenleving leiden ook tot ander taalgebruik, betoogt de lezersredacteur in zijn column van 14 augustus 2004. We spreken niet meer over 'ouden van dagen' en eigenlijk ook niet meer over 'bejaarden', maar wel over 'ouderen' of 'senioren'. Ook niet meer over 'geestelijk gehandicapten', eigenlijk ook niet meer over 'verstandelijk gehandicapten', maar over 'mensen met een verstandelijke beperking'. Ook is het correcter te spreken over 'Indische Nederlanders' dan over 'Indonesiërs'.

Nieuwsfoto's

Toen de krant op de voorpagina een kleurenfoto plaatste van een homobruiloft, was de kritiek niet van de lucht. De lezersredacteur verdedigt het fotobeleid van de redactie: het was een goede nieuwsfoto die fraai in beeld bracht hoe een openbare bruiloft in het Rotterdamse stadhuis het begin inluidde van een groot homo-evenement in de stad. Bovendien liet de foto uitstekend zien, dat de Rotterdamse burgemeester een publiek gebaar maakte, dat ook homoseksuele burgers in de stad hun plaats hebben. Na de beruchte uitspraken van een Rotterdamse imam was dat een duidelijk statement en dus een argument om de foto te plaatsen (30 juni 2001).

Na de aanslagen op het WTC in New York plaatsten veel kranten, ook *Rotterdams Dagblad*, een foto van een uit de toren springend of vallend slachtoffer. De lezersredacteur verdedigt de keuze voor deze foto, omdat de springende of vallende man indringender dan welke andere foto duidelijk maakt in welke doodsnoed duizenden onschuldige slachtoffers hebben verkeerd. Met sensatie had de foto niets van doen. Geografische afstand en dus mogelijkheid tot identificatie speelt een rol. En of zulke foto's schadelijk zijn voor de tere kinderziel? 'Vast wel', zegt de lezersredacteur, 'maar wie laat wat aan wie zien?' (22 september 2001).

Een foto die eveneens veel stof deed opwaaien, was de harde nieuwsfoto van het ontzielde lichaam van Pim Fortuyn, liggend op een parkeerplaats in het Hilversumse Mediapark. Enkele kranten hadden die plaat groot op de voorpagina, maar het *Rotterdams Dagblad* had besloten dat niet te doen. Op de voorpagina stonden enkele foto's die verdriet en rouw in beeld brachten en de foto van de dode Fortuyn stond, in zwartwit, op pagina vijf. De redactie had besloten voor soberheid te kiezen. Uit de beschikbare foto's werd gekozen 'voor de emotie die het moorddadige geweld losmaakte, voor de verstilde emotie die de gevoelens van verbijstering en rouw weergaven'. Kwam er bij andere kranten (*de Volkskrant*, *Algemeen Dagblad*) een stortvloed aan kritiek op de fotokeuze van de redactie, bij *Rotterdams Dagblad* kon de ingetogen keuze blijkbaar op waardering van de lezers rekenen (11 mei 2002).

Een vergelijkbare afweging was aan de orde toen de foto's van het gijzeldingsdrama in het Russische stadje Beslan beschikbaar kwamen. Enerzijds wil de krant de lezers zo volledig mogelijk informeren in woord en in beeld, anderzijds dient de redactie te waken voor overdaad en smakeloosheid die de

gebeurtenis onnodig sensationeel maken. Het dilemma telt diverse aspecten: terughoudendheid of volledigheid, op de voorpagina of verderop, in kleur of in zwart-wit? De lezersredacteur vindt dat de selectie van het *Rotterdams Dagblad* 'in balans' was (11 september 2004).

In tegenstelling tot de Verenigde Staten ontstond in Nederland geen discussie over de foto's van de tsunami-ramp. Ook bij het *Rotterdams Dagblad* kwamen geen klachten binnen. Dat komt volgens de lezersredacteur omdat de binnenkomende foto's zorgvuldig op 'goede smaak' worden getoetst en ook omdat het publiek, vooral de jongeren, tegenwoordig wel wat gewend is. Ze worden dagelijks in krant en op tv geconfronteerd met beelden (15 januari 2005).

Het fotobeleid van de krant werd door de lezersredacteur uitgelegd in zijn column van 6 september 2003. Een foto moet nieuwswaarde hebben en samen met de tekst vertellen wat er gebeurd is. Soms typeert een foto de sfeer van een gebeurtenis beter dan een ellenlange beschrijving in woorden. Bij nieuwsfoto's waarvan een schokkend effect kan uitgaan, betracht de redactie van het *Rotterdams Dagblad* enige terughoudendheid. Met archieffoto's blijft het altijd oppassen. Bij een artikel over overheidsbezuinigingen op de gezondheidszorg stond een foto van een fysiotherapeute. Deze was daar bepaald niet blij mee, want ze was nu haptonome en ze voegde daaraan toe, dat ze niet voor niets van baan was veranderd.

En wat te zeggen van het plaatsen van digitaal gemanipuleerde foto's? De chef beeld van het *Rotterdams Dagblad* heeft geen moeite met het 'drukkeren' of 'tegenhouden' van elementen van een foto, want dat maakt deel uit van zijn ambacht en van zijn visie op het onderwerp. Maar wanneer er sprake is van manipulatie of montage, wordt de foto een illustratie en dan dient dat vermeld te worden. Voor de lezersredacteur is er maar één conclusie mogelijk: 'journalisten, of ze nu verslag doen in woord of in beeld, behoren de strikte scheiding tussen fictie en feiten per definitie te eerbiedigen' (28 februari 2004).

Mag je een foto publiceren tegen de wil van iemand? Het artikel ging over een conflict tussen ouders die hun kinderen van school haalden en bekeurende buurtagenten. De foto toonde een vrouw die haar auto bij de basisschool half op de stoep had geparkeerd en op de bon geslingerd werd. Ze protesteerde hevig, niet alleen tegen de agenten, maar ook tegen de fotograaf. Ze riep 'dat ze daar niet van gediend was', hetgeen de fotograaf niet had

geïnterpreteerd als verzet tegen publicatie. Toch vindt de chef beeld, dat de foto niet geplaatst had moeten worden, omdat de vrouw in haar privacy wordt aangetast (30 maart 2002).

Een fotoverbod van geheel andere orde werd door de gemeente Wassenaar uitgevaardigd. Van de woning van het kroonprinselijk paar mogen geen beelden gemaakt worden. Met de NVJ is de lezersredacteur van mening, dat dit een 'belachelijke maatregel' is. Privacybescherming is prima, maar die is voldoende gegarandeerd. Ook bij de Amerikaanse ambassade in Den Haag mag niet gefotografeerd worden, een verbod dat eveneens zeer discutabel is (12 juli 2003).

Waarom staan er nog steeds veel meer mannen dan vrouwen op nieuwsfoto's? Bij de *San Francisco Chronicle* in de Verenigde Staten hebben ze dat uitgezocht. Uit een kleine steekproef van de lezersredacteur blijkt, dat dit bij het *Rotterdams Dagblad* niet anders is (20 maart 2004).

Van geheel andere aard waren de reacties op een foto bij een kunstrecensie. Het bijschrift spreekt over 'sensuele poses', maar lezers hadden het over 'een choquerende, pornografische afbeelding, waarop aanstootgevende handelingen zichtbaar zijn'. Zulke foto's horen in een familiekrant niet thuis! De chef cultuurredactie vond dat de foto paste bij het artikel dat immers ging over twee kunstenaars die seksuele taboes wilden doorbreken, namelijk over vrouwen en homo's. Kunst van erotiserende aard is een maatschappelijk verschijnsel waar je als cultuurredactie over moet berichten. Erotische illustraties zijn van alle tijden. En over smaak gesproken: er staan dingen in de krant die aanzienlijk smakelozer zijn (29 december 2001).

Een foto kan in combinatie met bijschrift en bijbehorend artikel tot verkeerde beeldvorming leiden. Dat bleek toen het *Rotterdams Dagblad* een artikel publiceerde onder de kop 'Lonsdale-jongeren zijn potentiële tijdbommetjes'. Het verhaal belichtte de achtergronden van een massale knokpartij in Venray tussen Lonsdale-jongeren en Turken. Met het artikel op zichzelf was niets mis, maar er stond een foto bij waarop twaalf Turkse mannen te zien waren voor de ingang van een moskee. Daarbij stond het bijschrift: 'In Venray was het afgelopen weekeinde zeer onrustig en hadden confrontaties tussen autochtonen en Turken plaats. Er zijn inmiddels drie relschoppers aangehouden'. Lezers reageerden verbolgen: dit is onzorgvuldige journalistiek die mensen angstgevoelens bezorgt. De lezersredacteur is het met de reacties eens. Het zou gepaster zijn geweest om bij het artikel een foto van

Lonsdale-jongeren af te drukken en niet een algemene foto van Turken voor een moskee. Bovendien had het bijschrift meer duidelijkheid moeten verschaffen. De redactionele richtlijnen schrijven dat ook voor: 'Maak duidelijk wie er op de foto staan en vertel over het waarom van de foto. Laat de lezer niet gissen.' (9 april 2005).

Privacy

In zijn column van 19 januari 2002 gaat de lezersredacteur in op het redactioneel beleid ten aanzien van het aanduiden van verdachten. Aanleiding is een bericht over diskjockey Raymond K. die verdacht wordt van handel in xtc-pillen. Hij werd, terecht volgens Haak, met voornaam voluit genoemd omdat hij als organisator van houseparty's jarenlang door Nederland toerde en omdat hij een bekende is in de wereld van discotheken. In de regel worden verdachten aangeduid met leeftijd, geslacht, initialen en woonplaats. Van die regel wordt afgeweken wanneer het gaat om bekende personen; dan worden de namen voluit genoemd. In beginsel plaatst het *Rotterdams Dagblad* geen portretten bij dit soort berichten, maar ook hier weer: tenzij het gaat om bekende personen. Bij het bericht over de diskjockey werd een portret geplaatst. Dat gebeurde, in combinatie met het noemen van de voornaam, ook om verwarring met andere diskjockeys te voorkomen.

Het gaat niet alleen om hoge bomen die nu eenmaal veel wind vangen, maar ook in een aantal gevallen om de voorbeeldfunctie die BN'ers vervullen. Bovendien moet worden voorkomen, dat verhalen over klassejustitie de kop opsteken wanneer er prominenten bij betrokken zijn.

Enkele maanden later, op 29 juni 2002, gaat de column over hetzelfde onderwerp. De lezersredacteur zet andermaal de redactionele gedragslijn uiteen, nadat een lezer vroeg waarom verdachten niet met volle naam worden vermeld. Soms is er sprake van onnadenkendheid of misschien wel hypocrisie, wanneer een verdachte met initialen van de achternaam wordt vermeld, terwijl bij het bericht een foto-zonder-balkje wordt afgedrukt. De lezersredacteur meent, dat de normen bij het beschermen van de privacy van verdachten en veroordeelden 'ietwat schuiven', maar opschuiven naar wat in landen als Engeland en België normaal is, lijkt hier voorlopig niet aan de orde. 'Gelukkig maar', vindt hij.

Maar wat doe je wanneer een verdachte een niet-alledaagse voornaam heeft? Alleen de initialen? Daar valt op het eerste gezicht wel wat voor te zeggen, vindt de lezersredacteur in zijn column van 29 maart 2003, maar anderzijds zal hij door de vermelding van zijn voornaam niet in bredere kring bekend worden, terwijl hij dat in kleinere kring toch al is. Dat kan de krant niet worden verweten, meent hij. De krant heeft 'ook in dit bijzondere geval gehandeld conform de redactionele richtlijn'. Wanneer de redactie vooraf had geweten wat de gevolgen zouden zijn, had men in dit geval van de richtlijn kunnen afwijken, meent de lezersredacteur.

Namen van bedrijven die in het nieuws komen, worden in de regel voluit vermeld. Wanneer er sprake is van verdenkingen van kwalijke praktijken, wordt de betreffende directie om toelichting en commentaar gevraagd. Met het voluit noemen van namen van bedrijven en hun directeuren wordt een maatschappelijk belang gediend, schrijft de lezersredacteur in zijn column van 30 maart 2002. Bovendien worden, wanneer de namen niet genoemd worden, andere bedrijven verdacht gemaakt.

Daarom noemde krant een groenteboer en een drogist uit een klein dorp met volledige naam. Zij werden verdacht van mishandeling van een winkeldief. Betrokkenen hadden geen bezwaar tegen het vermelden van hun volledige naam. Bovendien bleek iedereen in het dorp op de hoogte te zijn van het voorval, waardoor het argument van privacybescherming verviel. Kranten moeten steeds opnieuw serieus afwegen welke persoonlijke gegevens wél en niet worden vermeld, zegt de lezersredacteur in zijn column van 16 augustus 2003.

Weer een ander aspect van privacy is het vermelden van gruwelijke details in de berichtgeving over ernstige misdrijven. Enerzijds vinden journalisten én lezers het niet nodig om weezinwekkende details in de krant te zetten, anderzijds kunnen juist details in de publiciteit leiden tot arrestatie van de dader. Het is de taak van de journalistiek om dat van geval tot geval te beoordelen. In het artikel over het meisje van Nulde had de krant kunnen volstaan met globale omschrijvingen in plaats van gedetailleerde beschrijvingen, meent Haak in zijn column van 4 mei 2002. Sensatiezucht mag nooit de drijfveer zijn.

Drie jaar later (21 mei 2005) was de krant terughoudender. Een man had zijn bejaarde moeder gedood en vreselijk verminkt. Het vermelden van

gruwelijke details diende in dit geval geen enkel journalistiek doel, vond de hoofdredactie. Terecht, vindt ook de lezersredacteur.

Inconsequenties zijn er ook op het punt van de tekeningen van verdachten: kranten mochten geen tekening van Volkert van der G. afdrukken, maar wel van Lucia de B., de 'engel des doods'. Waarom? De rechtbank motiveert de beslissing onvoldoende, meent Haak in zijn column van 29 maart 2003. Een week later beschrijft hij hoe en waarom het *Rotterdams Dagblad* toch een tekening publiceerde. Volkert van der G. was te zien op een groot videoscherm in de publieke ruimte van de rechtbank. De ANP-tekenaar prentte de afbeelding van de verdachte goed in zijn geheugen, ging naar huis en tekende hem daar vanuit zijn herinnering. Het persbureau verspreidde de tekening en de kranten drukten de prent af. Ze vonden dat een beroep op de privacy niet meer aan de orde kon zijn.

Wat te doen met foto's van mensen die door de politie gezocht worden omdat ze worden verdacht van strafbare feiten? Het *Rotterdams Dagblad* plaatste op de voorpagina van het stadskatern twee foto's van een duidelijk herkenbare jongeman die werd verdacht van het aanranden van zes vrouwen. Na publicatie van de foto's stapte de jongeman zelf naar het politiebureau. De hoofdredactie had besloten tot plaatsing van de foto's omdat hierdoor het algemeen belang gediend werd. De redactie zelf was verdeeld: moest het algemeen belang prevaleren of de privacybescherming? En waar ligt de grens: gaan we dat straks ook doen bij tasjesrovers? In meer algemene zin dient zich hiermee de vraag aan of de media mogen fungeren als verlengstuk van het justitiële opsporingsapparaat. De lezersredacteur vindt in zijn column van 17 januari 2004, dat journalistieke media de grootst mogelijke terughoudendheid moeten betrachten bij het plaatsen van foto's vanwege opsporingsdoel-einden. 'Op een hellend vlak glijdt men nu eenmaal eerder uit.'

Een andere afweging maakte de krant toen Opsporing Verzocht een foto van Mohammed B. uitzond. Zonder balkje. Het *Rotterdams Dagblad* publiceerde die foto niet, omdat die volgens de krant niets toevoegt aan de berichtgeving. De lezersredacteur kan die afweging billijken. Er is vooralsnog geen reden om af te wijken van de gedragslijn van het Genootschap van Hoofdredacteuren uit 1995 over de privacy van verdachten: 'Voorkomen dat verdachten herkend worden is (...) uitgangspunt. Iemand is pas schuldig na een veroordeling. Bovendien kan publiciteit iemand extra straffen en dient de privacy van de familie te worden beschermd.' Maar de komst van internet

heeft toch voor een nieuwe situatie gezorgd, vindt de lezersredacteur. De hoofdredacteurs zouden die richtlijn toch weer eens tegen het licht moeten houden (4 december 2004).

Engelse woorden in de krant

De eerste column over dit onderwerp verschijnt op 28 april 2001 in de krant. Lezers hebben zich gestoord aan de vele Engelse termen in een artikel over een skate-evenement. De lezersredacteur vindt vertalen geen oplossing. In een aantal sectoren (muziek, sport) is het gebruiken van jargon, veelal in het Engels, onvermijdelijk. Geïnteresseerde lezers zullen hier niet zo veel problemen mee hebben, meent de lezersredacteur. Anders ligt dat in een artikel over onderwijshervormingen. Wanneer daar termen als ‘assessment’ gebruikt worden, moeten die in het begin van het verhaal toegelicht worden om te voorkomen dat lezers vroegtijdig afhaken.

Staan de Engelse woorden in een citaat, zo schrijft de lezersredacteur op 23 november 2002, dan kan het functioneel zijn de termen onvertaald te laten, omdat ze een bepaalde emotie uitdrukken. In het algemeen hebben lezers die protesteren tegen Engelse woorden, volkomen gelijk, vindt niet alleen de lezersredacteur, maar ook de redactie zelf. En worden ze toch gebruikt, dan moet zo exact mogelijk uitgelegd worden wat zo’n term (‘debriefing’ bijvoorbeeld) betekent. Dat gebeurde correct in een artikel over reclamefotografie. Het stuk stond stijf van de Engelse termen, maar volgens de lezersredacteur (24 mei 2003) maakte de context duidelijk wat werd bedoeld. Journalisten willen zeker laten zien hoe goed ze zijn in Engels, schamperde een lezer, die het ‘taalkundig hordelopen’ niet kon waarderen.

Het gebruiken van veel Engelse termen in een interview met filmmaker Jan de Bont noemt de lezersredacteur ‘nog net verdedigbaar’, omdat op die manier duidelijk werd dat hij ‘een halve Amerikaan is geworden’, die ‘geen hele Hollandse zin meer uit zijn mond krijgt’. ‘Maar het had wat minder gemogen’, meent Haak (30 augustus 2003).

In een andere column (20 december 2003) schrijft de lezersredacteur dat journalisten vaak te snel hun toevlucht nemen tot Engelse leenwoorden. Gewoon in Van Dale naar Nederlandse alternatieven zoeken. Anderzijds: als dingen zo heten, heten ze zo (‘memorial’ bijvoorbeeld), maar dan moet er wel

een vertaling bij in fotobijschrift of artikel. 'En dat gebeurt nu niet altijd.' (13 augustus 2005).

Hoewel veel Engelse termen volkomen ingeburgerd zijn, moet de redactie zich toch telkens afvragen, of niet beter een Nederlandse term kan worden gebruikt. Bovendien is de lezersredacteur van mening 'dat de krant zeker op de voorpagina, waarop vaak stukken die binnenin staan worden aangekondigd, klare taal dient te spreken; taal dus die alle lezers snappen. Daarmee verklein je de kans dat lezers afhaken.' (25 september 2004).

Lezersbrieven

De eerste column (13 oktober 2001) is een bespreking van het boek 'De lastige lezer' onder redactie van Joost Divendal. Haak veegt en passant de vloer aan met burgemeester Opstelten die kritiek leverde op 'de' media en vervolgens weigerde die generaliserende beschuldiging te concretiseren. Dat is vergelijkbaar met een anonieme ingezonden brief, aldus de lezersredacteur. Die wordt geweigerd.

In een volgende column over ingezonden brieven (17 november 2001) legt de lezersredacteur de spelregels uit: de redactie mag in een brief schrappen of redigeren, mits aan de strekking en de inhoud ervan geen afbreuk wordt gedaan. Aanleiding was een opmerking van een 'veelschrijver' die vond dat er sprake was van 'een zekere mate van censuur door de eindredacteur'. Deze aantijging is niet terecht, meende de lezersredacteur na vergelijking van de brieven en de geplaatste stukken. Mede naar aanleiding van dit soort reacties adviseert hij de redactie van het *Rotterdams Dagblad* om de spelregels in de rubriek zelf duidelijker te formuleren zoals ook andere kranten doen: 'de redactie behoudt zich het recht voor brieven te weigeren, te redigeren of in te korten'.

Kranten zijn de lezer de laatste jaren serieuzer gaan nemen, constateert Haak met Henk Hofland die zelfs spreekt van een 'opstand van de lezer'. Die lezer wil dat er met hem of haar rekening gehouden wordt. Anderzijds is diezelfde lezer nogal onvoorspelbaar, vindt Hofland.

De 'lezersbrief van het jaar' is ongetwijfeld de brief van prins Bernard in de *Volkskrant*. In tegenstelling tot sommige andere kranten drukte het *Rotterdams Dagblad* de paginagrote brief niet integraal af, maar publiceerde de

belangrijkste delen plus reacties van deskundigen en een redactioneel commentaar. Terecht, vindt Haak (14 februari 2004).

In zijn rubriek van 31 december 2004 geeft de lezersredacteur een overzicht van het aantal lezersbrieven (1730) en de belangrijkste onderwerpen waarover lezers schreven in 2004. Daarnaast zijn er nog andere vormen van lezerspost (vaste rubrieken in de krant en mailtjes naar individuele redacteurs). Bovendien ontving de redactie duizenden steunbetuigingen voor het streven om een zelfstandige en onafhankelijke krant te blijven.

De column van 7 mei 2005 gaat verder op het thema lezersreacties. Met Baschwitz vindt ook Haak, dat veel lezersreacties getuigen van deskundigheid op een bepaald terrein. Dat moet je als krant koesteren.

De lezersredacteur meldt, dat hij in de periode april 2004 en april 2005 heeft geturfd waarover klachten en vragen zoal gingen:

- Fouten en slordigheden in de krant. Hierover werd meer geklaagd dan in eerdere perioden.
- Over de richting, de kleur van de krant zoals die volgens lezers doorklinkt in de stukken.
- Vragen of klachten over de inhoud van artikelen.

Columnisten

Een column is een vrijplaats in de krant waar nu eenmaal meer mag dan op andere plaatsen. Niet alle lezers weten dat. In elk geval waarderen sommigen dat zeker niet. Ze ergeren zich aan het negatieve of cynische toontje van columns die 'met het verkondigen van een gezonde mening' niets meer te maken hebben. Juist uit het giftige commentaar van lezers op columns in hun krant blijkt de bindingskracht van dit genre (7 juli 2001 en 23 februari 2002).

Een lezer van het *Rotterdams Dagblad* ergerde zich vreselijk aan een column over het portret van toenmalig PvdA-lijsttrekker Ad Melkert dat overal in de stad in bushokjes hing. De columnist gebruikte woorden als muil, harses, kop en tronie. De lezersredacteur benadrukt nogmaals de vrijheden van de columnist. Hij mag gehaat worden door een deel van de lezers: over smaak valt nu eenmaal niet te twisten (27 april 2002).

Hoewel columnisten dus een grote mate van vrijheid hebben om te schrijven wat ze willen, kunnen ook zij over de schreef gaan. De lezersredacteur is het eens met boze brieven schrijvers die een column van Hans Maas te ver vonden gaan. ‘Zijn verwijzing, en vooral de bewoordingen waarin die verwijzing was geformuleerd, naar het onheil dat de Duitsers Rotterdam in de Tweede Wereldoorlog aandeden, in relatie tot de hedendaagse handelwijze van een in Rotterdam gevestigde Duitse werkgever, was ronduit beledigend.’ (12 juli 2003).

De kleur van de krant

Een lezer klaagde enkele dagen vóór de gemeenteraadsverkiezingen, dat de krant geen enkel positief bericht over Fortuyn plaatste. ‘Het is vooringomenheid wat de klok slaat, alle linkse kerk-tactieken worden van stal gehaald om Leefbaar Rotterdam in een slecht daglicht te stellen.’ De krant krijgt het advies ‘nou eens op te houden met demoniseren’. De raadsverslaggever vindt dat Leefbaar Rotterdam van alle partijen de meeste publiciteit gekregen heeft. De lezersredacteur concludeert, ‘dat het Rotterdams Dagblad de lezers naar behoren heeft geïnformeerd via verslaggeving, achtergrond en opiniërende artikelen’ (2 maart 2002).

Diezelfde klacht (‘te veel PvdA, te weinig Leefbaar Rotterdam’) kwam drie jaar later (12 maart 2005) opnieuw aan de orde. De lezersredacteur constateert dat er met grote regelmaat klachten van dit type binnenkomen, maar dat zelden of nooit concrete voorbeelden worden genoemd waaruit zou blijken dat het RD gekleurd, niet objectief of eenzijdig informeert. En wanneer dat wél gebeurt, gaat het vaak over columns, recensies en andere opiniërende stukken.

Niet alleen te weinig aandacht voor Leefbaar Rotterdam, ook voor Sparta heeft de krant te weinig oog, vindt een lezer. En bovendien zijn de wedstrijdverslagen niet objectief; de verslaggevers lijken er wel op uit ‘Sparta tot elke prijs onderuit te halen’. De redactie en de lezersredacteur menen dat de aandacht voor Feyenoord en Sparta ‘zeer redelijk verdeeld is’ (28 april 2001).

Ook de kleur in letterlijke zin komt in een column (29 januari 2005) aan de orde: lezers klagen dat ze door de achtergrondkleurtjes en door het gebruik van schaduwletters moeite hebben met het lezen van de teksten. De chef vormgeving zegt, dat dit komt door de overschakeling op een nieuw opmaak-

systeem. Hij vindt overigens dat de klagers gelijk hebben en belooft beterschap.

Rectificaties

Het is een goede gewoonte, schrijft de lezersredacteur (14 april 2001), dat vakredacteuren zelf een passende foto zoeken bij hun nieuwsanalyses en achtergrondverhalen. Wanneer een collega dat doet, gaat het soms mis. Na plaatsing van een verkeerde foto bij een verhaal van de chef cultuur volgden boze brieven. De betrokkenen kregen een excuusbriefje terug van de redactrice die de fout maakte. Bovendien legde ze in de brievenrubriek ook nog eens uit hoe het zat en waar het fout ging. Een briefschrijver reageerde met de vraag waarom de krant niet gewoon rectificeerde. De krant heeft wel het beleid om 'wat onmiskenbaar fout is' recht te zetten, maar een vaste rubriek voor correcties en aanvullingen is er niet. De hoofdredactie is er nog niet helemaal uit, omdat een rectificatierubriek ook het risico in zich bergt, dat rectificaties daarin worden 'weggedrukt'.

Veel later (9 oktober 2004) ging het weer over verkeerde foto's en over verwisseling van twee foto's bij nieuwsverhalen op dezelfde pagina. De lezersredacteur vindt, dat er in al deze gevallen de dag erop een rectificatie geplaatst had moeten worden. In meer algemene zin meent hij dat de krant een ruimhartiger rectificatiebeleid zou moeten voeren. Fouten en missers zouden in een apart rubriekje onder een vast kopje rechtgezet kunnen worden. Ook de redactie vindt zo'n rubriek 'de moeite van het overwegen waard' en de lezersredacteur heeft 'de stellige indruk dat lezers een dergelijk initiatief op prijs zullen stellen'.

'Rectificeren van wat is misgegaan (...) zou soms best wat ruimhartiger mogen', zegt de lezersredacteur in zijn column van 7 december 2002.

Evaluatie

Uit bovenstaand overzicht blijkt, dat de RD-lezersredacteur zowel (soms) de huiscriticus is als ook en vooral de ervaren journalist die uitlegt hoe journalistiek werkt en hoe een krant gemaakt wordt. Haak is daarnaast ook informeel: over wat er in de mediawereld in binnen- en buitenland aan de hand is,

vooral over de Amerikaanse media (en de eventuele parallellen met de eigen krant).

In een RD-interview bij zijn aantreden (2 april 2001) verklaarde hij 'uitleg geven over de dagelijkse krantenpraktijk' als een belangrijk onderdeel van zijn takenpakket te zien. In zijn eerste jaarverslag schreef hij ook, dat reacties van lezers lang niet altijd klachten bevatten, maar vaak vragen om uitleg waarom de krant iets wel of niet zus of zo doet. Veel lezers, zo blijkt hem uit telefoontjes, mailtjes en brieven, hebben geen idee hoe een krant gemaakt wordt en wat daar allemaal bij komt kijken. Ook het onderscheid tussen boodschapper en boodschap is er lang niet altijd: de krant wordt mede verantwoordelijk gehouden voor berichten die lezers onwelgevallig zijn. Uitleg hierover wordt zeer op prijs gesteld.

Wanneer er sprake is van kritiek op het werk van de redactie, gaat het vrijwel altijd over taalfouten en slordigheden. Lezers storen zich daar zeer aan, zo zegt de lezersredacteur ook in zijn jaarverslag 2001/2002: 'Ik heb maar een kleine klacht', zei de man aan de telefoon. Voor veel lezers zijn het juist die kleine foutjes, pietluttige slordigheidjes ook, die op de lange termijn de kwaliteit van de krant uitmaken.'

Kritische besprekingen van redactionele keuzen of van journalistieke processen of producten komt men in de columns van de lezersredacteur minder tegen. Waar dat wel aan de orde is, gebeurt dat doorgaans in terughoudende bewoordingen. Opvallend is wel, dat Haak de namen van reagerende lezers en van de journalisten voluit noemt, waar Meens en van Brussel (zie de volgende hoofdstukken) dat niet doen.

Soms is de kritiek wel erg voorzichtig, bijvoorbeeld in de column van 17 januari 2004. Het RD plaatste twee foto's van een jongeman die door de politie gezocht werd omdat hij werd verdacht van een serie aanrandingen. De jongen, duidelijk herkenbaar afgebeeld, stapte daarop zelf naar het politiebureau. De redactie zelf was verdeeld over de vraag of je dit als krant moet doen. Maak je de krant op deze manier niet tot een verlengstuk van politie en justitie? De hoofdredactie besloot toch tot plaatsing. De lezersredacteur vindt dat journalistieke media de grootst mogelijke terughoudendheid zouden moeten betrachten bij het plaatsen van foto's in het kader van het opsporingsonderzoek door justitie. 'Op een hellend vlak glijdt men nu eenmaal eerder uit.' Is de

lezersredacteur het dus oneens met de hoofdredactie? Waarschijnlijk wel, maar hij zegt het niet met zoveel woorden.

Ook kritiek van lezers wordt soms handig omzeild, bijvoorbeeld in de column van 29 juni 2002. Een lezer heeft opgemerkt dat in een artikel de achternaam van een verdachte niet wordt vermeld, terwijl bij het stuk wél een foto-zonder-balkje stond afgedrukt. Of dat niet hypocriet is, wil hij weten. De lezersredacteur laat deze voorzet voor open doel liggen. Hij gaat niet in op het consequent toepassen van redactionele richtlijnen terzake, maar houdt een algemene beschouwing over verschuivende normen met betrekking tot privacybescherming door de media.

In de klacht over het vermelden van de niet-alledaagse voornaam van een verdachte conformeert de lezersredacteur zich wel erg gemakkelijk aan de redactionele richtlijnen. Eigenlijk past de krant hier de privacybeschermingsnormen toe op een manier die de privacy van de verdachte niet beschermt. Daar zou een lezersredacteur kritische kanttekeningen bij mogen plaatsen.

In de column van 6 maart 2004 gaat het over rechtbankverslaggeving en privacybescherming. Wanneer iemand uit een dorpje met tweeduizend inwoners in de krant wordt aangeduid met geslacht, leeftijd, voornaam en initiaal van de achternaam, handelt de redactie conform de huisregels, terwijl de privacy van betrokkene waarschijnlijk niet wordt beschermd. In dit soort gevallen zou de redactie van de eigen regels moeten kunnen afwijken, vindt de lezersredacteur. Ook hier zou de lezersredacteur steviger stelling kunnen nemen door de redactionele richtlijnen op hun consistentie te onderzoeken.

Een aantal maanden later (4 december 2004) gaat het over het uitzenden van de foto van Mohammed B. zonder balkje. Dat gebeurde in Opsporing Verzocht. Moeten de kranten dat nu ook maar gaan doen? Haak vindt van niet. Er is (nog) geen aanleiding voor redacties om af te wijken van de richtlijn die het Genootschap van Hoofdredacteurs opstelde in 1995. Uitgangspunt blijft het voorkomen, dat verdachten herkend worden. Je bent pas schuldig wanneer je door de rechter bent veroordeeld. In het licht hiervan nog eens terugkijken naar de column van negen maanden eerder zou geen kwaad kunnen.

De hoofdredacteurs zouden het toch nog eens over die privacyrichtlijnen moeten hebben, vindt de lezersredacteur, zeker in het licht van wat op internetsites allemaal gebeurt. Is hij bij nader inzien toch niet zo gelukkig met de richtlijn waaraan hij vasthoudt?

In een enkel geval is kritiek afwezig, zelfs waar expliciet naar een kritische evaluatie gevraagd werd. De economie-redactie legde een artikel achteraf voor aan de lezersredacteur. De redacteurs vroegen zich af of ze wel een goed en evenwichtig beeld geschetst hadden (in woorden en beelden) van de grote demonstratie van havenarbeiders in Rotterdam. Was er niet te veel aandacht geweest voor de rellen en te weinig voor al die mannen en vrouwen die op een rustige manier actie voerden voor betere arbeidsvoorwaarden? De lezersredacteur beschrijft de casus, maar geeft zelf geen oordeel, althans niet in de column.

Een groot aantal columns heeft meer het karakter van beschouwingen over ontwikkelingen in de media en in de samenleving als geheel dan van kritisch kijken naar de krant, bijvoorbeeld de column van 8 september 2001 over slavernij en recessie. Opvallend is dat Haak soms stelling neemt in een algemener debat, bijvoorbeeld de hoofddoekjeskwestie die aan de orde komt in zijn column van 21 februari 2004.

In enkele columns (7 december 2002, 3 januari 2004 en 10 april 2004) heeft de lezersredacteur het expliciet over zijn eigen functie en die van zijn collega's. Hij zegt dat hij er in de loop van de jaren achter gekomen is, 'dat je als lezersredacteur niet moet denken dat je er met één rubriekje over een terugkerende lezersklacht of -vraag bent'. Anderzijds is hij niet gaan wanhopen 'dat het allemaal niets uithaalt'. Kees Haak voelt zich eerder advocaat van de lezer dan het gezicht van de krant, al noemt hij het 'mooi meegenomen' dat er 'ook een pr-kantje aan de functie zit'. Soms verdedigt hij de redactie, soms niet. Onafhankelijkheid is zeer belangrijk.

Hij constateert wel met spijt, dat de helft van het totale aantal ombudslieden c.q. lezersredacteurs in ons land (zes van de elf, de betreffende column is van 7 december 2002) als hoogste doel hadden het behouden van de lezers. 'Ze gaven schaamteloos toe een verlengstuk te zijn van de afdeling lezersservice, waarmee ze een uitstekende samenwerking hebben, nog sterker: ze maken deel uit van die afdeling. Of ze werken samen met oplage- en marketingmedewerkers. (.....) Het mag niet zo ver komen als in de Verenigde Staten. Daar worden bij enkele kranten ombudsmannen al door hun directie beloofd op het aantal lezers dat door hun toedoen niet afhaakt. Van hun oorspronkelijke zelfkritische functie reesteert weinig tot niets meer, hun geloofwaardigheid staat bij het grofviul.'

Waakhond, schaamlap of fatsoensrakker? Tweehonderd columns van de ombudsman van de Volkskrant onder de loep (2004-2008)

Huib Evers

De vragen die in dit onderzoek centraal staan, gaan onder meer over de onafhankelijkheid van de ombudsman. Hebben ombudslieden de mogelijkheid zich kritisch in de zin van oordelend en waarderend op te stellen ten opzichte van de redactie en de hoofdredactie? En doen ze dat ook? In welke mate en op welke manier? Welke thema's komen aan de orde in de columns en in welke frequentie? Reageren ze doorgaans op klachten van lezers of zijn het vooral eigen observaties? Behandelen ze ook kwesties die door de eigen redactie worden aangekaart? Komen ze met aanbevelingen voor verbetering van het redactioneel beleid? Welke aspecten met betrekking tot de vakethiek komen in de columns aan de orde?

Antwoorden op deze vragen werden in dit gedeelte van het onderzoek gezocht door de columns van de huidige ombudsman van de *Volkskrant*, Thom Meens, te inventariseren en te analyseren. De columns werden op datum en onderwerp(en) gerangschikt. In een aantal columns komen namelijk meerdere onderwerpen aan de orde. Vervolgens werd per column aangegeven of de ombudsman verklarend dan wel oordelend bezig was. Soms gebruikt hij zijn column om naar aanleiding van klachten het redactionele beleid toe te lichten. Op andere momenten spreekt hij een positief of negatief oordeel uit over redactionele processen of producten. Doorgaans betekent dit dat hij zich kritisch uitlaat over stukken of over de werkwijze van journalisten. In een aantal columns gaat hij in op gebeurtenissen en ontwikkelingen die zich voordeden in medialand en die zijns inziens een beschouwing waard waren.

Zo besteedde hij aandacht aan gebeurtenissen en debatten over de media in het algemeen: de controverse tussen Mabel en Johan Friso en de media, de broodje aap-verhalen die vooral in de zomervakantie gretig aftrek vinden, de geloofwaardigheid van nieuwsbeelden die Al Jazeera uitzendt, de Leidraad (ethische code) van de Raad voor de Journalistiek en de spanning tussen overheidsregulering en zelfregulering in de mediasector.

In een aantal gevallen formuleerde hij aanbevelingen voor het beleid, bijvoorbeeld ten aanzien van een weerwoord-pagina op gezette tijden. Ook werd per column aangegeven of een thema aan de orde kwam dat te maken heeft met de vakethiek van journalisten.

Meens startte zijn werkzaamheden als *Volkskrant*-ombudsman op 1 januari 2004. Hij schrijft wekelijks een column die in de zaterdagkrant wordt gepubliceerd in het katern *Het Betoog*. Per jaar schrijft hij tussen de 45 en 50 columns. Op 5 april 2008 stond zijn tweehonderdste column in de krant.

Thom Meens is de vierde ombudsman van de *Volkskrant*. Op 13 september 1997 begon Jan Kees Hulbosch met zijn werkzaamheden als eerste ombudsman. Daarna volgden Theo Klein en Jos Klaassen.

Over welke onderwerpen schrijft de ombudsman het meest, ofwel omdat veel lezersreacties daarover gaan ofwel op basis van zijn eigen observaties? Hier volgt de top tien van onderwerpen.

- Het thema ‘mores in de online journalistiek’ is in diverse varianten in zeventien columns aan de orde. Gelden op de site van de krant andere regels dan in de papieren krant?
- Een thema dat eveneens veelvuldig aan de orde komt, in zestien columns namelijk, is de privacybescherming van verdachten, veroordeelden, slachtoffers, maar ook van anderen. Hoe zorgvuldig is de *Volkskrant* op dit punt?
- In vijftien columns gaat het over wat de ombudsman aanduidt als ‘maatvoering’: kan het een tikje minder? Besteedt de krant aan sommige onderwerpen niet veel te veel aandacht? Is de combinatie van tekst en foto’s niet te overdadig in sommige gevallen?
- Taal is eveneens een dankbaar onderwerp: in dertien columns gaat het over stijl- en spelfouten, over suggestief woordgebruik, taalverruwing en over het woord ‘moslim’ waar eigenlijk ‘terrorist’ werd bedoeld.

- Met enige regelmaat klagen lezers, dat de kop de lading niet dekt: suggestieve of soms zelfs onjuiste koppen worden besproken in dertien columns.
- Elf columns gaan over wederhoor, of over een gebrek daar aan. Wanneer is er sprake van voldoende wederhoor? Mag je elders gepubliceerde beschuldigingen ongecontroleerd overnemen?
- Tien columns gaan over foto's: (te) gruwelijke foto's, suggestieve foto's en ongelukkig gebruik van archieffoto's.
- Het thema lezersbrieven wordt in acht columns behandeld. Welke criteria hanteert de redactie bij de selectie van ingezonden brieven? Wat te doen met beschuldigingen in lezersbrieven?
- Over rectificaties gaat het eveneens in acht columns. Hoe ruimhartig is het rectificatiebeleid van de krant? Geldt een rechtzetting in de column van de ombudsman ook als een rectificatie?
- Zes columns gaan over het vermengen van redactionele en commerciële aspecten, bijvoorbeeld bij het deelnemen aan persreizen en in advertenties die qua opmaak nauwelijks van redactionele bijdragen te onderscheiden zijn.

Mores online journalistiek

Een thema dat in de columns het meest frequent aan bod komt, is de online journalistiek: hoe staat het met de journalistieke mores op de internetsite van de krant? Gelden daar andere regels dan in de papieren krant? Op 5 februari 2005 maakt de ombudsman melding van een merkwaardige gang van zaken. De krant geeft ANP-nieuws door via de site, heeft geen zeggenschap over de inhoud, maar draagt wel de verantwoordelijkheid daarvoor. Zo kan het gebeuren dat een ANP-bericht in de elektronische nieuwsbrief wordt meegevoerd. Die brief wordt niet ververst. Via de nieuwsbrief wordt de bezoeker doorgelinkt naar het oorspronkelijke bericht, ook wanneer dat bericht onjuist blijkt of inmiddels is achterhaald.

Hoe ver mag de krant gaan in het vermelden van URL's die confronterend, schadelijk, mensonterend of gewoon fout zijn? Die vraag stond centraal in de column van 29 oktober 2005. De krant had in de zaterdagbijlage een groot verhaal over extreme internetporno. De schrijver pleitte voor een verbod op het

maken en bekijken van porno. Maar waarom moeten in zo'n betoog de adressen van de meest gore internetsites worden opgenomen, aldus de kritiek. Is dat geen vorm van goedkoop voyeurisme? De ombudsman kan de keuze van de redactie wel billijken: met het vermelden van het adres van internetsites heb je nog niets laten zien. De lezer moet zelf nog doorklikken. Dus blijft het oordeel aan de lezer. In die zin is het niet vergelijkbaar met foto's. Die zijn confronterend voor je lezers. De vanzigige inhoud van sites niet, want daarnaar moet de lezer nog altijd zelf op zoek.

Dan de privacyregels op de site: gelden daar andere normen dan in de papieren krant? De internetredactie vindt van wel, de ombudsman van niet. Je hoeft er als krant toch niet aan mee te werken dat iemand als Mohammed B., de moordenaar van Theo van Gogh, een publiek figuur en een martelaar wordt? Al wordt de naam overal op het internet voluit genoemd, dan blijft toch staan dat de krant een eigen verantwoordelijkheid heeft? (5 november 2005).

Enkele weken later (17 december 2005) is naar aanleiding van het verslag van het proces tegen de Hofstadgroep dezelfde vraag aan de orde. Initialen of namen voluit op de site? De volledige namen verwijderen uit reacties van lezers? En wanneer daarna iemand een nieuwe reactie stuurt met een verwijzing naar de sites waar de namen en de foto's wél staan? De ombudsman spreekt van 'dweilen met de kraan open' en van 'een duivels dilemma'. De redactie moet zich niet het hoofd op hol laten brengen door alles wat op internet wél kan en in de papieren krant niet, vindt hij. Het zijn twee gescheiden grootheden, de redactie moet haar eigen standaard hoog houden, in de krant en op de site. En wat bezoekers doen is hun zaak.

Een week later (24 december 2005) gaat het over de mores van bloggers: waarom in anonimiteit gehuld en waarom beschuldigingen zonder wederhoor? Op het internet zijn de verhoudingen ongelijk: iedereen kan ongestraft van alles en nog wat roepen. De ombudsman noemt het besluit om bloggers voortaan zelf het beheer over hun weblog te geven, 'begrijpelijk, maar gevaarlijk'. Die bloggers kunnen nu dus zelf hinderlijke achtervolgers de toegang blokkeren.

Weer een week later (31 december 2005) behandelt de ombudsman het merkwaardige fenomeen, dat bloggers, wanneer ze een keer hun gelijk niet krijgen van de ombudsman, onmiddellijk aan diens onafhankelijkheid beginnen te twijfelen. Dan is hij een schaamlap of alibi van de redactie.

De beslissing van de redactie om op de internetsite bij wijze van experiment iedereen de mogelijkheid te geven een eigen weblog te beginnen, heeft tot onvoorziene en, wat de ombudsman betreft, ongewenste gevolgen geleid. Moeten er meer spelregels komen, zo vraagt hij zich een week later (7 januari 2006) af. Ook op het web moeten schrijvers zich fatsoenlijk gedragen, meent hij. De kwaliteit van bijdragen en reacties moet omhoog. Maar betekent dat, dat op de internetsite van de krant ook de fatsoensnormen van de papieren krant van kracht zijn? Draagt de redactie ook verantwoordelijkheid voor de inhoud? De ombudsman bepleit, in tegenstelling tot de chef-internet, in elk geval één spelregel: wie meedoet mag niet anoniem blijven.

Dit thema keert geregeld terug, bijvoorbeeld op 17 juni 2006. Lezers die op de site reageren, doen dat vaak met vermelding van hun voornaam en woonplaats, waar toch duidelijk de regel geldt, zowel in de papieren krant als op de site, dat naam, adres en telefoonnummer moet worden opgegeven. Omdat het aantal bruikbare reacties tegenviel, heeft de redactie zelf de regel overtreden en ook onvoldoende ondertekende reacties geplaatst in de rubriek brief-van-de-dag in de papieren krant. Meten met twee maten, noemt de ombudsman dat, onverstandig, hoe begrijpelijk ook. Dan maar beter die rubriek afschaffen: 'liever geen rubriek dan een die oncontroleerbaar is'. De hoofdredactie is blijkbaar die mening inmiddels ook toegedaan, meldt hij nog terloops.

Op 4 maart 2006 besluit hij zijn column over het met naam, adres en telefoonnummer aanbieden van een ingezonden brief, met de cynische zinsnede: 'wie dat niet wil, hoort niet thuis op de brievenpagina. Die moet maar zijn gang gaan op internet waar anonimiteit en schuilnamen steeds vaker voorwaarde lijken te zijn voor meningsvorming.'

In zijn column van 22 maart 2008 meldt hij, dat een aantal reacties is verwijderd van de site, omdat ze onder verschillende namen, maar vanuit hetzelfde e-mailadres waren geschreven. Onder andermans naam reageren is niet kwalijk 'vanuit de wildernis die internet is', maar wel vanuit de spelregels van de krant. Wie zich in het domein van de krant begeeft en wil meepraten, moet zich aan die regels houden.

De anonimiteit van reacties kwam opnieuw aan de orde toen columnist Bert Wagendorp besloot zijn column niet meer op het weblog te plaatsen, omdat hij geen zin meer had zich 'nog langer vrijwillig te onderwerpen aan aanvallen in de rug, valse verdachtmakingen, op de man gespeelde vuiligheid en getreiter van halvegaren'. Waarom zou iemand die onder zijn eigen naam

schrijft, zich door anonieme schrijvers met hun verzonnen namen laten beleiden? En meer algemeen: ‘moet de redactie het blijven goedvinden dat een kleine groep al dan niet anonieme raddraaiers de blogs terroriseert?’ De ombudsman: kritiek is welkom, maar wel graag met een beetje fatsoen. En laat het gaan om de inhoud, niet om op de man spelen. Anders schiet het *Volkskrant*-blog zijn doel voorbij (24 maart 2007).

Even later (31 maart 2008) kwam de redactie opnieuw ‘op pijnlijke wijze in aanraking (...) met de wereld van internet en de mores die daar gelden’. De redactie van het *Betoog* had een stelling over vakantiewoningen van de site gehaald omdat een belangenvereniging die stelling daar had geponeerd en vervolgens iedereen had opgeroepen daarop te stemmen, zodat deze bovenaan de agenda zou komen te staan. De redactie verwijderde de stelling omdat ‘de *Volkskrant* niet wil dat de site een podium wordt voor actiegroepen’. De ombudsman keurde deze handelwijze af: ‘Als je een website openstelt voor ideeën, loop je het risico dat die site wordt gekaapt door actiegroepen of andere personen met een belang.’ Wie voor gebruik van een website kiest, moet ook niet weglopen voor de gevolgen.

In een column die voornamelijk gewijd is aan de grootscheepse vernieuwing van de internetsite van de krant (3 juni 2006) doet de ombudsman de suggestie om alle ingezonden brieven zonder uitzondering op de site te plaatsen, zodat gemopper over oneerlijke selectie definitief tot het verleden behoort.

Wat te doen met artikelen die in het digitale archief van de krant terecht zijn gekomen en die de betrokkene jaren later tot last geworden zijn omdat ze bij het ‘googlen’ als eerste naar boven komen? Onbezonnen uitlatingen in een oud interview bijvoorbeeld die iemand op achterstand zetten bij een sollicitatie. Of wat te doen met artikelen waarin iemand met naam en toenaam is genoemd en ten onrechte beschuldigd van het een of ander? Uit het archief verwijderen? Van internet halen, als dat al zou kunnen? De ombudsman (24 juni 2006) lijkt daar niet voor te voelen (‘geschiedvervalsing’), maar zou het wel een goed idee vinden om de naam weg te halen.

Het ‘duivelse dilemma’ van de verantwoordelijkheid voor de inhoud van blogs op de *Volkskrant*-site komt opnieuw en nu zeer indringend aan de orde in een column (23 september 2006) naar aanleiding van het weblog van een van de oprichters van de PNVD, in de wandeling de pedopartij genoemd. Deze bleek al maanden een weblog te hebben op de site van de *Volkskrant*. Hij droeg daar de opvattingen van zijn partij over seks met kinderen frank en vrij uit.

Toen GeenStijl hieraan aandacht ging besteden, informeerde de internetredactie de hoofdredacteur. Die besloot het weblog te handhaven met als argumentatie: 'er is vrijheid van meningsuiting, de partij is niet door de rechter verboden, de kiesraad heeft haar ingeschreven en de blogger handelt niet in strijd met de gebruiksvoorwaarden'. De ombudsman van de krant was het met deze zienswijze volstrekt oneens. Hij vond, dat het om verwerpelijke gedachten gaat en dat die niet met legalistische argumenten mogen worden toegelaten. 'Waarom faciliteert de hoofdredacteur deze partij? Waarom zegt hij niet gewoon dat wat de partij nastreeft moreel verwerpelijk is en daarom ongewenst in zijn krant? Seksadvertenties worden om die reden toch ook geweigerd? Voor de hoofdredacteur weegt hier de vrijheid van meningsuiting zwaarder dan het morele argument. De ideeën van de partij zijn flagrant in strijd met het redactiestatuut van de *Volkskrant* en alles waar de redactie voor staat. Het statuut zegt dat de redactie opkomt voor 'ontrechten en verdrukten'. Horen kinderen die door volwassenen tot seksuele handelingen worden verleid niet tot beide categorieën? Moet je die niet in bescherming nemen, en dus iedereen die dat niet doet, de toegang tot je vk-weblog ontzeggen? (...) De hoofdredacteur zegt dat hij een voorvechter is van de vrijheid van meningsuiting, wat is te prijzen, maar die vrijheid heeft in mijn ogen grenzen. Die liggen precies daar waar de pedopartij het handelen van haar leden verdedigt en seksuele handelingen met kinderen als de normaalste zaak van de wereld verkoopt op het *Volkskrant*-blog.'

De redactie mag dan vinden, dat ze alleen iets faciliteert, maar voor de buitenwacht gaat het om blogs op de site van de *Volkskrant*. Dus moeten daar de fatsoensregels van de krant gelden. En volgens die regels kan dat pedo-blog niet, 'tenzij het redactiestatuut inmiddels (...) over de heg is gekieperd', aldus een furieuze ombudsman.

Over de verhouding tussen website en papieren krant ging de column op 15 september 2007. In de krant stond een lijst van ondertekenaars van de steunverklaring aan het Comité voor ex-moslims van Ehsan Jami. Daarnaast stond een opiniestuk van een van de ondertekenaars. De steunverklaring zelf was nergens te vinden, ook niet in de vorm van een nieuwsbericht. De integrale tekst stond wel op de site. De ombudsman vond dat 'een brug te ver'. 'Internet en de website kunnen een heel goede aanvulling zijn op de papieren krant, kunnen meerwaarde bieden in de vorm van video's en dergelijke, maar het

mag zeker geen vervanging van de gedrukte krant worden.' De lezer heeft recht op een complete nieuwskrant.

Privacy slachtoffers

In de verslaggeving over het ontvoerde meisje van Eibergen is de krant volgens de ombudsman 'op een vreselijke manier onderuit gegaan en heeft in ieder geval ook de regels van het eigen Stijlboek met voeten getreden'. De krant had een grote foto op de voorpagina. Te zien is hoe het ontvoerde meisje na haar bevrijding aankomt bij haar ouderlijk huis. Het slachtoffer en haar moeder zijn op de foto duidelijk herkenbaar. Het meisje wordt in het bericht met volledige naam aangeduid. Bovendien wordt vermeld, dat ze tijdens haar gijzeling seksueel is misbruikt. Lezers reageerden geschokt: voor een kwaliteitskrant is deze handelwijze ver beneden peil. Bovendien is er een enorme discrepantie met de wijze waarop daders worden beschermd.

De politie had via het ANP laten weten dat aandacht van de media bij de thuiskomst niet op prijs werd gesteld. Toch werd de foto geplaatst. De redactie vond de foto 'ingetogen'. Bovendien was de thuiskomst al de hele dag op televisie te zien geweest en waren de beelden dus nieuws op zichzelf geworden.

De ombudsman houdt de redactie voor, dat de eigen normen maatgevend moeten zijn, niet het feit dat andere media de lat steeds lager leggen. De Volkskrant heeft haar eigen verantwoordelijkheid. Dat geldt ook voor de fotoredactie. Die mag niet redeneren: wij bieden aan, de hoofdredactie maakt de afweging. Ook de fotoredactie maakt eigen afwegingen: gaan we wel of niet? Welke foto maken we?

De ombudsman concludeert dat niemand ter redactie zich heeft afgevraagd of de foto wel kon, laat staan de combinatie van foto en tekst. Hij noemt dit 'mogelijk nog zorgwekkender dan het aanbieden en plaatsen van de foto alleen' (29 mei 2004).

Korte tijd later ging het weer mis. Een vrouw die haar drie kinderen om het leven bracht en daarna de hand aan zichzelf sloeg, werd met naam en leeftijd vermeld. Ook de namen van de kinderen werden voluit genoemd. De schrijver van het stuk twijfelde, maar noemde de namen toch, omdat er later op de avond door de nieuwsdienst en de binnenlandredactie nog naar gekeken zou worden. Dat gebeurde niet meer: kwestie van onachtzaamheid, zeker geen be-

wust beleid. Toch constateert de ombudsman, 'dat de redactie de afgelopen jaren steeds minder zorgvuldig is omgegaan met de privacy van daders en slachtoffers'. Ook in eerdere gezinsdrama's begaf de redactie 'zich sluipenderwijs steeds verder op een hellend vlak, zonder dat daarover intern zelfs maar van gedachten is gewisseld' (5 juni 2005).

Bijna een jaar later (1 april 2006) somt de ombudsman een groot aantal voorbeelden op uit de kranten van de voorbije maanden om daarna te verzuchten, dat de redactie zich kennelijk geen raad weet met slachtoffers van misdrijven en geweld. Hun privacy wordt niet gerespecteerd, 'hopelijk niet met opzet, maar puur uit onnadenkendheid'. Het Stijlboek van de krant is trouwens ook duidelijker over verdachten dan over slachtoffers, zo merkt hij fijntjes op. Over die laatste categorie staat er het volgende: 'Ga prudent om met de informatie over slachtoffers, zowel verkeersslachtoffers als slachtoffers van misdrijven. Maak ter bescherming van hun privacy de identiteit van slachtoffers van seksuele misdrijven in beginsel niet bekend, tenzij er zwaarwegende argumenten zijn het wel te doen; duid ze ook niet aan met initialen.' In de praktijk is er nauwelijks redactiebeleid op dit terrein, constateert de ombudsman. 'Verslaggevers doen wat hen goeddunkt, met alle gevolgen van dien.' Hij besluit zijn column met de volgende aanbeveling: 'Slachtoffers van geweld of misdrijven hebben al genoeg leed te verduren. Daar hoeft de krant niet nog een stap bovenop te doen door ze ook nog eens met naam en herkomst te vermelden. Als het noemen van de naam geen zinnige informatie toevoegt aan de beschrijving van het voorval, laat hem dan maar weg. Respecteer de privacy van een slachtoffer ten minste net zoveel als die van de dader. Alleen wie zelf de publiciteit zoekt, of wie landelijke bekendheid heeft, wordt met naam genoemd.'

Enkele maanden later besteedde de krant veel aandacht aan de dood van een achtjarige jongen in Hoogerheide. Hij werd in zijn school om het leven gebracht. De krant noemde hem met voor- en achternaam. Zijn ze nu helemaal gek geworden op de redactie, schreef de ombudsman daarna (9 december 2006), zoiets doet de *Volkskrant* toch nooit? De journalist in kwestie zei dat hij heel bewust de volledige naam had vermeld, omdat het ging om een unieke zaak die wereldwijd grote aandacht heeft getrokken. 'Het slachtoffer is een toonbeeld van wat zin- en redeloos geweld teweeg kan brengen. (...) In dit geval is het echt beter het slachtoffer een naam te geven.'

De politie en de burgemeester noemden beiden de volledige naam. De an-

dere media deden dat ook. 'Maar wat andere media doen, hoeft voor de redactie van de *Volkskrant* geen maatstaf te zijn. De krant heeft een eigen verantwoordelijkheid en eigen fatsoensnormen.' Toch kwam er geen enkele klacht van lezers. Kennelijk zien zij de journalistieke relevantie, maar de ombudsman schrijft: 'Zelf houd ik mijn twijfels. Ik zou de naam niet hebben genoemd, ter bescherming van de privacy van de nabestaanden en uit respect voor het kind. (...) Ik respecteer de afweging van de verslaggever die de naam wel noemde, maar ik deel haar niet.' Alleen de voornaam vermelden had toch ook nog gekund?

Martin Brill noemde in een van zijn columns de volledige naam van een slachtoffer (23 december 2006). Dat leverde een hoop boze reacties op. 'Ik moet bekennen', schrijft de ombudsman, 'ook mij bekreep een raar gevoel toen ik die column maandag las. Ik vond hem over de grens van wat betamelijk is, zelfs voor columnisten.' Brill ziet dat anders. Hij wilde een hard stukje schrijven, dat de mensen schokt, om te laten zien hoe hard het drama is. Je moet bij zo'n dramatische zaak het slachtoffer zoveel mogelijk 'gezicht geven'. Brill vond zelf dat hij terughoudend was geweest, want hij had veel meer informatie die hij bewust niet gebruikte.

'Met deze wetenschap in het achterhoofd krijgt die column een heel andere aanblik en kleur', schrijft de ombudsman, 'dan zie je dat de auteur op zijn manier meeleeft met het meisje. Maar zonder die extra informatie begreep ik in ieder geval, net als veel lezers, de bedoeling niet en dan schiet zo'n column dus zijn doel voorbij.'

Privacy verdachten

Foto's van verdachten worden niet gepubliceerd door de *Volkskrant*, dus zeker geen foto waarop de verdachte herkenbaar staat afgebeeld. De bekende foto van Mohammed B., de man die Theo van Gogh vermoordde, kwam dus niet in de krant: het recht op privacybescherming woog zwaarder dan het justitiële belang. De bewuste foto was eerder al uitgezonden in *Opsporing Verzocht*. Niettemin besliste de hoofdredacteur dat aan de principiële lijn van privacybescherming moest worden vastgehouden. Bovendien is het opsporingsbelang geen argument om te plaatsen. Het moet gaan om journalistiek belang,

maar dat was hier niet aan de orde. Hulde dus voor de hoofdredacteur, vindt de ombudsman (4 december 2004).

In hoeverre hebben publieke figuren recht op bescherming van hun privacy (18 juni 2005)? Bijvoorbeeld de man die werd verdacht van het leveren van chemicaliën aan Saddam Hoessein? Met deze spullen werd, zo luidde de verdenking, een deel van de Koerdische bevolking door Saddam Hoessein uitgeroeid. De man stond met naam en toenaam in de krant. Terecht? De man zocht zelf de publiciteit, maar dat was in een stadium waarin hij er op rekende dat hij niet vervolgd zou worden omdat zijn zaak verjaard was. Nu justitie toch een zaak tegen hem begint, heeft ook hij recht op privacybescherming, al was het maar om zijn naasten niet onnodig te belasten, want de achternaam van de verdachte komt niet zo vaak voor. Dan toch maar beter Frans van A. Het is 'dubbel', geeft ook de ombudsman toe, maar 'beter ten halve gekeerd dan ten hele gedwaald'. Overigens zou het dan volgens de *Volkskrant*-regels F. van A. moeten zijn!

Wanneer het gaat om bekende personen (Michael Jackson, Robin van Persie), hoeft de privacy minder in acht te worden genomen. En Mohammed B.? Is de krant hier niet roomser dan de paus? Op internet staat de volledige naam plus een foto zonder balkje. Dat mag zo zijn, meent de ombudsman, maar 'dat ontslaat de *Volkskrant* niet van haar fatsoensnormen en regels'.

Op deze kwestie komt hij nog eens terug in zijn column (5 november 2005) naar aanleiding van de speciale bijlage ter herdenking van de moord op Theo van Gogh. Mohammed B. wordt niet voluit genoemd en zijn foto is voorzien van een balkje. De ombudsman legt uit hoe de regels van de krant zijn ten aanzien van verdachten, veroordeelden en slachtoffers. Ook de nationale en internationale ethische codes bevatten deze richtlijnen.

Maar waarom Mohammed B. dan zonder balkje op een foto op de website van de *Volkskrant*? Het gaat hier om een multimediaal project van kunstenaars, een collage van foto's van B. die samen opnieuw zijn portret vormen. De internetredactie heeft met opzet het balkje weggelaten om vier redenen:

- B. heeft zelf de publiciteit gezocht met zijn afscheidsbrief.
- Hij is een publiek figuur geworden die overal te zien is.
- De fotomontage is een kunstwerk en daarvoor gelden andere regels.
- Het beleid van de redactie op dit punt 'is niet in graniet gehouwen'.

De hoofdredacteur is het met deze redenering eens: 'Het is een kunstuiting en daarvoor gelden andere wetten. Bovendien is het prudent gedaan. Verder ben ik niet zo'n fatsoensrakker als de ombudsman.'

De ombudsman plaatst enkele kanttekeningen bij de redenering van de internetredactie. B. heeft weliswaar met zijn afscheidsbrief zelf de publiciteit gezocht, maar dan hoeft de krant er toch nog niet aan mee te werken om van hem een publiek figuur te maken? Juist door hem niet voluit te noemen wordt voorkomen dat hij wordt wat hij wil worden, een martelaar. De krant moet zijn eigen lijn volgen, dat is consistent en geloofwaardig.

Dan de principiële vraag waarom op de website meer mag dan in de papieren krant. Het is toch beide de *Volkskrant*? En als er dan toch andere regels gelden, waarom dan wel het volledige gezicht en niet de volledige naam? Is dat dan niet halfslachtig?

De kwestie gaat verder in de column van 17 december 2005. Op de website stond een verslag van de rechtszitting tegen enkele leden van de Hofstad-groep. Per ongeluk waren twee volledige namen, zoals vermeld door het ANP, blijven staan. De fout werd na ontdekking snel gecorrigeerd. Inmiddels stroomden de reacties van lezers al binnen: de lijn van de *Volkskrant* op dit punt is ouderwets en bevoogdend, op het internet zijn alle namen in een handomdraai te vinden plus de foto's zonder balkjes.

Maar moeten de normen zoals die gelden op het internet nu ook de normen worden van de papieren krant? De ombudsman spreekt van 'een duivels dilemma': moet je alle reacties waarin de volledige namen worden genoemd, verwijderen? En wat te doen wanneer iemand in een reactie een link opneemt naar een site waarop alles met naam en toenaam vermeld staat? Dweilen met de kraan open?

Maar zijn de lezers van het weblog wel de lezers van de papieren krant? En vindt die laatste categorie ook dat initialen en balkjes niet meer hoeven? Zo lang dat niet duidelijk is, moet de redactie zich het hoofd niet op hol laten brengen en vasthouden aan de eigen standaarden. De website en de krant zijn 'twee gescheiden grootheden': wanneer men op de website over de schreef gaat, hoeft dat nog niet te betekenen dat dit voortaan ook kan in de papieren krant.

Waarom maakt de krant verschil tussen de aanduiding van verdachten in binnen- en buitenland (23 december 2006)? Twee Engelsen worden op de buitenlandpagina met naam en toenaam genoemd, terwijl van een Nederlandse

verdachte op de binnenlandpagina alleen leeftijd en woonplaats wordt vermeld. De reden van dit meten met twee maten is simpel, schrijft de ombudsman, maar 'dat maakt het antwoord niet minder onbevredigend: in het buitenland doet iedereen het, zelfs de politie, dan is terughoudendheid in de media een gotspe. Dat is zo, maar het gaat wel voorbij aan de eigen verantwoordelijkheid van de redactie. Die kan altijd besluiten prudent te zijn, ook als het iemand betreft aan de andere kant van de aardbol.'

Wat te doen met een ex-verdachte, iemand die wordt ontslagen van rechtsvervolging? De Nederlandse zakenman Guus K. werd veroordeeld wegens illegale wapenhandel, maar later in hoger beroep vrijgesproken wegens ondeugdelijk bewijs. Eerst initialen en later de volledige naam? Volgens de ombudsman heeft de lezer die vond dat de krant voorzichtiger had moeten zijn, een punt. 'Je zou inderdaad voorzichtiger kunnen zijn, ook na vrijspraak. Dat geldt zeker zolang de hele rechtsprocedure nog niet is afgerond en er mogelijk nog een hoger beroep of cassatie volgt. In dat geval lijkt het verstandiger de naam pas te gebruiken zodra de laatste rechter heeft geoordeeld en heeft vrijgesproken, of voor de verdachte beter: heeft ontslagen van rechtsvervolging.' Gaat het om bekende Nederlanders of om mensen die zelf de publiciteit hebben gezocht, dan wordt de volledige naam genoemd. Dat gold ook voor de bewuste zakenman Guus Kouwenhoven (22 maart 2008).

Privacybescherming anderen

Ook anderen dan verdachten en slachtoffers hebben recht op privacybescherming.

In augustus 2004 overleed een militair in Irak. Hij werd in een hinderlaag gedood. De krant berichtte de volgende dag zonder de naam van het slachtoffer te noemen. Dat gebeurde op verzoek van de familie. Andere media meldden naam en woonplaats van de militair wel. De burgemeester in zijn woonplaats deed dat ook, naar later bleek omdat hij niet op de hoogte was van het verzoek van de familie. De volgende dag noemde ook de *Volkskrant* de naam van het slachtoffer, omdat autoriteiten, school en gemeente dat ook deden.

De ombudsman noemt de keuze van de redactie om de volledige naam te gaan noemen 'niet de meest gelukkige'. Misschien had de redactie toch gewoon moeten vasthouden aan de oorspronkelijke lijn. Dat andere media an-

dere afwegingen maken, hoort geen rol te spelen. ‘Lezers kiezen voor de Volkskrant vanwege de eigen keuzes die de redactie maakt, niet omdat de krant meedoet met alle andere media.’ Je kunt over de afweging van de redactie van mening verschillen, schrijft hij, maar er is wel sprake van ‘vooruitgang vergeleken bij eerdere kwesties waarbij de privacy van mensen in het geding was. Hier is er weloverwogen voor gekozen de naam alsnog te gaan noemen, waar dat eerder te vaak gebeurde uit onachtzaamheid.’ (21 augustus 2004).

En wat te denken van een dertienjarige jongen die in een jeugdgevangenis zat wegens diefstal? Hij spande een zaak aan omdat hij in een pedagogisch behandelcentrum opgenomen wilde worden. Hij werd met naam en toenaam genoemd, plus de toevoeging dat hij wegens diefstal vastzat, dat zijn moeder drugsverslaafd is en dat zijn vader aan drugsgebruik is overleden. Later werd in een groot achtergrondverhaal ook zijn oudere zus genoemd, ook met achternaam, want die was toch al bekend. Met die zus was geen contact opgenomen. De ombudsman vindt dat de krant vanaf het eerste bericht over de jongen in de fout gegaan is en dat die fout hardnekkig is volgehouden. Ten onrechte, want hier had privacybescherming moeten prevaleren boven welk ander belang dan ook (5 maart 2005).

Was het nodig gedetailleerd te beschrijven wat seksueel misbruik precies inhield (12 maart 2005)? De verslaggeefsters wilden laten zien wat er gebeurd is, want ‘misbruik is zo’n containerbegrip’. Bovendien hadden ze meer weggelaten dan opgeschreven. Enerzijds heeft de mondige lezer het recht om te weten wat er is gebeurd, maar anderzijds hoeven echt niet al die vunzige details in de krant. Een dilemma, waarop in deze column nog geen antwoord komt anders dan dat de redactie daar toch maar eens een eenduidig antwoord op moet geven.

En wat te doen met een Amsterdamse stadsnomade wiens kinderen werden weggehaald door de kinderbescherming? De krant noemde hem met volledige naam, omdat hij ook al met naam en toenaam in *Het Parool* had gestaan. Zijn privacy lag dus al op straat. Bovendien zou aanduiding met initialen hem in een criminele sfeer trekken, terwijl daarvan geen sprake was. De ombudsman vindt de verwijzing naar *Het Parool* ‘geen steekhoudend argument’. De *Volkskrant* moet haar eigen maatstaven hanteren. Het andere argument (criminalisering) vindt hij wel valide. Maar waarom dan niet de man anoniem opvoeren? Zijn naam deed er toch niet toe? (18 juni 2005).

In hoeverre heeft een publiek figuur, bijvoorbeeld een wethouder, recht op bescherming van zijn privacy? De zaak speelde in Nijmegen in november 2007. Een wethouder zou in de fietsenkelder seksueel actief zijn geweest met een raadslid. De beveiligingscamera's in de kelder zouden de handelingen hebben vastgelegd. Via een bericht op de site van GeenStijl kwam de affaire in de landelijke en regionale pers. De ombudsman ging in twee columns (22 en 29 december 2007) op de zaak in. Waar ligt de grens tussen privé en publiek? En mogen de media afgaan op geruchten? Had *de Volkskrant* niet moeten besluiten hier volstrekt geen aandacht aan te schenken, want privé is toch privé? Laat de krant zich zo niet gijzelen door ranzige politici of andere media? Is niet alles beter dan ook zelf onderdeel worden van een smerige campagne?

De ombudsman schetst het dilemma: wanneer de krant er niet over schrijft, klinkt het verwijt dat de redactie bevoogdend is en de lezer informatie onthoudt. Die lezer kan zelf wel een oordeel vormen. Schrijft de krant er wel over, dan klinkt het verwijt dat principes overboord worden gezet en dat de redactie zwicht voor wat andere media doen. De grenzen van wat wel en niet mag, zijn 'smal en soms erg diffuus'. 'Internet geldt helaas vaak als het afvoertje van fatsoen. Het geeft te denken als serieuze media door de hype die daar wordt geschapen, zich gedwongen voelen hun eigen ethische grenzen, zoals die van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, naar beneden bij te stellen.' Toch vindt de ombudsman, dat niet langer gezwegen kon worden toen de Nijmeegse gemeenteraad besloot een openbaar debat te houden over de affaire. Dan kun je niet langer de ogen sluiten.

Maatvoering: mag het een tikje minder?

Veel lezers reageerden op de berichtgeving over de aanslagen in Madrid in maart 2004. Het ging vooral om de combinatie van de foto op de voorpagina plus die op de Voorkant, waar het stoffelijk overschot van een vrouw te zien was. De ombudsman vindt de combinatie 'erg ver gaan'. 'Ook na het zien van de eerste drie pagina's was het meer dan duidelijk wat voor hel deze aanslagen hebben veroorzaakt. Nog een extra pagina had voor mij niet gehoeven.' Ook de hoofdredacteur spreekt over een 'oopenstapeling'. Die was niet nodig geweest. De ombudsman haast zich aan deze kritiek op de maatvoering toe te voegen dat er van 'goedkoop winstbejag' en van gebrek aan respect geen sprake

ke was; de redactie heeft zorgvuldig afgewogen op basis van 'legitieme argumenten, die verdedigbaar zijn' (13 maart 2004).

Het overlijden van André Hazes ('de beste naoorlogse volkszanger die Nederland heeft gekend') leidde tot een groot aantal stukken in *de Volkskrant*. Alles achteraf overziende was het 'erg veel', vindt de ombudsman. Daar staat tegenover dat de verscheidenheid groot was. Bovendien 'is de krant het aan zijn stand verplicht van zulke massale gebeurtenissen (het afscheid van Hazes in de Amsterdam Arena, h.e.) verslag te doen in al zijn facetten. (...) Evenmin liet de krant zich verleiden tot goedkope sentimenten.' (2 oktober 2004).

In de berichtgeving over Ayaan Hirsi Ali 'is de maatvoering inderdaad zoek', schrijft de ombudsman op 26 februari 2005. 'Ze krijgt inderdaad erg veel aandacht. Van elke stap die ze zet, wordt verslag gedaan, vaak in woord en beeld. Maar dat komt ook omdat ze er telkens weer in slaagt de politiek in Den Haag in beroering te brengen. Of het nu gaat over eerwraak of haar eigen bewegingsvrijheid, ze dwingt ministers tot actie. Haar handelen krijgt zo een eigen dynamiek: en de media staan erbij en doen verslag. Veel en vaak, want het VVD-Kamerlid weet de media als geen ander te bespelen. Ze lekt haar nieuws selectief en weet zich zo verzekerd van de voorpagina's van de kranten.' Dat mag de redactie zich aanrekenen.

Ruim een jaar later is dezelfde vraag aan de orde: was de aandacht voor Hirsi Ali niet buiten alle proporties? Volgens de ombudsman kreeg ze inderdaad 'van de redactie van *de Volkskrant* bijna onvoorwaardelijke toegang tot de kolommen'. Ayaan was altijd nieuws, 'soms op het hilarische af', bijvoorbeeld toen op de voorpagina gemeld werd dat ze het script voor *Submission II* afhad! Ze was 'inderdaad zo ongeveer het politieke troeteldier van (velen op) de redactie'. Dat zegt overigens niets over de aandacht voor de persconferentie waar ze haar vertrek uit de politiek en uit Nederland aankondigde. Dat was gewoon nieuws, hier 'gebeurde iets on-Nederlands dat nog nooit is vertoond'. Volgens de ombudsman zijn hier qua maatvoering geen grenzen overschreden. Het ging over belangrijke en principiële vragen. Daar moet de krant aandacht aan besteden. Wie dat niet lezen wil, moet die pagina's maar overslaan (20 mei 2006).

Na het overlijden van paus Johannes Paulus II klaagden veel lezers over buitensporig veel aandacht voor deze paus. Had *de Volkskrant* zijn oude katholieke veren weer opgeschud en elk gevoel voor kritiek en maatvoering verloren? De ombudsman meent dat er geen sprake was van overdadigheid en dat

de lezer een goed overzicht kreeg van alle aspecten. En was de krant kritisch genoeg, vroegen lezers zich af. In een hoofdredactioneel commentaar wel, meent de ombudsman. Is dat voldoende, afgezet tegen al die andere pagina's? Toch was niet enkel van bewieroken sprake, vindt hij na alles nog eens nagelezen te hebben (16 april 2005).

Hoeveel Talpa kan een mens aan, vroegen veel lezers. Bij de start van de commerciële zender van John de Mol is de krant volgens de ombudsman 'doorgeschooten in de maatvoering'. Dat kwam vooral door 'de vele loketten van de krant', de deelredacties, en door gebrekkig overleg tussen de redacties van katernen. 'Tijd voor een pas op de plaats' (3 september 2005).

Hoeveel VVD kan een mens aan, vroegen ze bijna een jaar later. De ombudsman vond vooral de combinatie van tekst en foto van Rita Verdonk, soms dagen achter elkaar, vaak op de voorpagina, te veel van het goede. Nieuws is nieuws, maar 'graag een beetje gedoseerd': niet elk campagnenieuwtje hoeft in de krant (6 mei 2006).

In zijn column van 23 april 2005 houdt de ombudsman in meer algemene zin een pleidooi voor maatvoering in de media. Aanleiding was een interview in de zaterdagkrant waarin staatssecretaris van der Knaap van Defensie zich liet ontvallen dat hij als 'excellentie' aangesproken wenste te worden. Dat werd groot nieuws in alle media dat weekend, terwijl op dezelfde dag NRC Handelsblad een groot verhaal had over de val van Ruud Lubbers bij de vluchtelingenorganisatie van de VN. Vederlicht nieuws wordt eerder opgepikt dan een doorwrocht artikel.

Twee maanden later (25 juni 2005) wordt ditzelfde fenomeen belicht, maar nu van de andere kant. Waarom zijn de gebeurtenissen in Irak bijna helemaal uit de media verdwenen terwijl daar de ene na de andere zelfmoordaanslag plaats vindt met een hoog aantal doden en gewonden? En waarom horen we niets over het leven van de bevolking in Bagdad en daarbuiten? Zijn de media Irak-moe? De inval in Irak en de strijd tegen het leger van Saddam Hoessein beheersten wekenlang het nieuws. Na de val van Saddam kantelde het beeld, terwijl er meer doden vielen dan tijdens de oorlog.

In een extra column op woensdag 22 november 2006 gaat de ombudsman in op de commotie die is ontstaan over het 'martel-bericht': 'Nederlanders martelden Irakezen', zo luidde de kop op de voorpagina over zeven kolommen. Ook de dagen daarna was er veel aandacht voor dit onderwerp. Het werd wereldnieuws, 'waarschijnlijk mede omdat de Volkskrant zo uitpakte'. Heeft de

krant zich laten gebruiken om de verkiezingscampagne te beïnvloeden? De hoofdredacteur ontkent dit in alle toonaarden en de schrijver van het stuk zegt 'dat niemand had verwacht dat het nieuws zoveel invloed zou hebben in de aanloop naar de verkiezingen'. De ombudsman is hard in zijn oordeel: 'Als dat waar is, getuigt het van grote naïviteit en gebrek aan politiek besef bij betrokkenen. Natuurlijk heeft zo'n publicatie invloed, gewild of ongewild.' Afzien van publicatie was overigens ook geen optie. 'Er is altijd wel iemand die een publicatie ongelegen komt' en bovendien was er het risico dat het nieuws zou weglekken. Wel heeft de ombudsman kritiek op de maatvoering. In plaats van het woord martelen te gebruiken had de redactie beter voor mishandelen kunnen kiezen. 'Martelen' in een zevenkoloms kop, dat gaf het geheel een te zware lading. Lezers vroegen zich ook af of de redactie het nieuws niet beter had kunnen achterhouden 'vanwege de veiligheid van de Nederlandse militairen in het buitenland'. 'Wie dat echt meent, maakt het journalisten onmogelijk hun werk te doen', vindt de ombudsman.

Ook in het geheel van publicaties daarna over misstanden met betrekking tot Nederlandse militairen in Irak is sprake van een gebrek aan maatvoering, meent de ombudsman in zijn column van 23 juni 2007. Aanleiding is de berichtgeving over het onderzoek van twee commissies naar de totstandkoming van de martelprimeur in *de Volkskrant*. 'Het valt me steeds weer op dat de krant bij (vermeend) groot nieuws alle relativeringen uit het oog lijkt te verliezen. Er is kennelijk geen intern kritisch mechanisme dat vraagt: doen we het wel goed, als we het zo doen?' Bovendien zegt de ombudsman zijn twijfels te hebben bij delen van de verslaggeving over Irak. Is dat wel echt nieuws? 'Ik kan me niet aan de indruk onttrekken dat die voor een deel lijken gemaakt om het eigen gelijk te bevestigen.'

Was de aandacht voor een schietpartij op een Amerikaanse universiteit niet buiten proporties, vroegen lezers zich af. De foto van de dader stond groot op de voorpagina. Die was afkomstig uit een band die hij zelf had opgestuurd naar een televisiestation, dus 'dat was nieuws op zich'. Maar de dag daarna stonden opnieuw vier foto's uit diezelfde band in de krant. Dat leverde de ombudsman 'een onbehaaglijk gevoel' op. Te veel van het kwade? De fotoredactie vindt van niet: 'de reeks toont de dader in door hem gekozen posities, dat is inhoudelijke informatie' (28 april 2007).

Kritiek van lezers was er ook op de fotokeuze bij een artikel over een bizarre seksaffaire ('hiv-feestjes') in Groningen. In een groot fotoblok waren vijftien mannen te zien 'in weinig aan de verbeelding overlatende posities'. De zaterdag daarna stond in Het Vervolg nog eens een fotoblok met dertig mannen. De foto's waren afkomstig van homo-datingsites. Volgens de betreffende redacteur pasten de foto's perfect bij de teksten, want het fotoblok 'maakte in één oogopslag duidelijk hoe expliciet en op seks gericht een deel van de homogeenschap zichzelf op internet presenteert'. Bovendien zijn de foto's afkomstig van vrij toegankelijke websites en zijn de gezichten onherkenbaar gemaakt. De ombudsman houdt zijn twijfels of foto's die op een homosite zijn gezet zomaar in de krant mogen worden overgenomen. Hij heeft bovendien 'moeite met de maatvoering': twee grote blokken, daarmee is de redactie doorgeschooten (9 juni 2007).

Met enige regelmaat en zodra de actualiteit daartoe weer aanleiding geeft, krijgt de ombudsman verwijtende vragen over het teveel aan aandacht voor iemand als Geert Wilders. Waarom zo'n man een podium verschaffen om zijn verwerpelijke ondemocratische en racistische opvattingen rond te bazuinen? De ombudsman bepleit het maken van een scheiding in de berichtgeving: over wat Wilders daadwerkelijk doet en zegt, moet de krant berichten, maar wat hij van plan is wordt pas nieuws op het moment dat het voornemen wordt uitgevoerd. De redactie moet afwegen of iets nieuws is en niet op voorhand constateren dat het wel nieuws zal worden, want dan wordt het daarvoor juist nieuws (2 februari 2008). Ook bekritiseerde hij de maatvoering van de krant, vooral toen Wilders in augustus 2007 een opiniestuk aanbood waarin hij pleitte voor een verbod op de Koran. Bij het stuk stond een redactioneel commentaar waarin de oproep werd gehekeld. Wilders slaat door en is niet meer helemaal toerekeningsvatbaar, zo schreef de krant. Anderzijds werd van het opiniestuk nieuws gemaakt dat tot opening van de krant werd verheven. De ombudsman vond dat de krant niet zo veel aandacht had moeten besteden aan 'deze bij voorbaat kansloze en volstrekt onrealistische oproep'. 'Juist omdat de krant het bracht als een serieus nieuwsfeit en er plaats voor maakte op de voorpagina, in plaats van het als wereldvreemde curiositeit te behandelen, werd het een nationale rel.' (25 augustus 2007).

Taal

Een eerste groep klachten of kritieken in deze sector gaat over het zonder aanleiding gebruiken van woorden met een negatieve connotatie, bijvoorbeeld de term 'sjacheraar', waar de schrijver die negatieve lading niet bedoelde mee te geven in zijn artikel (6 maart 2004). En hoe zit het met termen als moord, liquidatie en executie? Zijn dat synoniemen? De ombudsman beveelt aan de term 'executeren' te reserveren voor alles wat met een rechterlijk vonnis te maken heeft, terwijl de term 'liquideren' gebruikt kan worden voor afrekeningen in het criminele circuit, maar ook voor andere vormen van 'stelselmatig, planmatig en georganiseerd gewelddadig uitschakelen van derden', bijvoorbeeld in de strijd van Israël tegen Hamas (19 november 2005).

Zo maakten lezers ook opmerkingen over het gebruik van woordjes als 'pas' en 'al'. Ze drukken uit dat iets nu pas of nu al gebeurt en geven daarmee een subjectieve lading aan de tekst. Waardevrije journalistiek kan alleen wanneer de feiten kaal worden gemeld, of misschien zelfs ook dan niet, want de nieuwskeuze is op zichzelf evenmin waardevrij (8 juli 2006).

Tijdens de oorlog tussen Israël en Hezbollah in de zomer van 2006 viel op dat de eindredactie consequent bleef spreken over 'conflict in het Midden-Oosten' waar correspondenten het voortdurend hadden over 'oorlog'. Waarom zo voorzichtig in de woordkeus? 'Nederlandse media zijn altijd terughoudend in hun woordgebruik als het land Israël ergens bij betrokken is. (...) Ik zou er erg voor zijn als voor Israël dezelfde normen gelden als voor de rest van de wereld.' Overigens concludeert de ombudsman 'dat de krant het conflict op voortreffelijke wijze heeft verslagen: goed gedoseerd, eerlijk en niet vooringenomen: een bijzondere prestatie gezien de gevoeligheid bij alles wat met Israël heeft te maken' (19 augustus 2006).

Een kop die taalkundig en inhoudelijk helemaal klopt, kan toch een verkeerde indruk wekken: 'Agente schiet man dood op politiebureau'. Feitelijk juist, maar het bleek te gaan om een agente die na twee keer neergestoken te zijn met een mes, nog zo veel kracht en moed had om haar belager neer te schieten. Een dag later werd in een follow-up gemeld dat de verdachte familie was van Samir A., 'zijn beroemde neef'. Is een verdachte na de rechtszaak ineens beroemd, zo vraagt de ombudsman zich af. Waarom niet gekozen voor 'beruchte' of 'bekende'. Beroemde klinkt zo positief en dat zal de redactie toch niet hebben willen uitdrukken? (20 oktober 2007).

Een tweede groep taalproblemen gaat over het woord ‘moslim’ in journalistieke teksten. In het artikel zelf blijkt dan dat leden van een internationale criminele organisatie zijn opgepakt omdat ze een bomaanslag wilden plegen. Niet het feit dat ze moslim zijn, is reden voor arrestatie, maar het lid zijn van een terroristische organisatie. De ombudsman kan er nog wel begrip voor opbrengen dat de koppenmaker het woord moslim gebruikt, want dat past beter in de beschikbare ruimte, maar dan moet wel in de eerste zin van het artikel worden aangegeven, dat het niet gaat om alle moslims, maar om terroristen. Hij wijst de aantijging van de hand dat de krant stigmatiserend bezig is door moslims en terroristen op één hoop te gooien. Behalve soms meer of minder ongenueanceerde koppen dan (26 juni 2004).

Enkele maanden later (13 november 2004) is er opnieuw een column over de koppeling van het woord terrorisme aan moslims en moslimextremisme. Ook al wordt een term als ‘radicale moslims’ door justitie gebruikt, dan moet de krant dat nog niet kritiekloos overnemen. Sinds de moord op Theo van Gogh wemelt het in de krantenkolommen van termen als ‘radicale moslims, terreur, terroristische netwerken en jihadstrijders’. Het is een eis van zorgvuldigheid dit soort termen niet te gebruiken wanneer het om mensen gaat die alleen nog maar ergens van verdacht worden.

Een derde groep klachten gaat over ‘sluipende verengelsing’: het toenemend gebruik van Engelse woorden waar dat volstrekt onnodig is omdat er een goed Nederlands equivalent is. Soms is dat onvermijdelijk, bijvoorbeeld in een artikel over internet of de computerwereld, maar vreemde woorden worden vaak ook nog fout geschreven. Alleen al om die reden is het raadzaam dat de redactie beter nadenkt over het gebruiken van vreemde woorden. En als er dan toch een Engels woord wordt gebruikt, waarom dan niet tussen haakjes de vertaling vermeld? Dit thema is bijna een rituele dans in de columns van de ombudsman. Op gezette tijden volgt een column over Nederengels. Dat valt ook kritische lezers op, want zij vragen dan met enig cynisme: beste ombudsman, doet de redactie iets met uw kritiek of schrijft u over een aantal maanden weer zo’n column? (7 augustus 2004, 14 april 2007, 5 januari 2008).

Geklaagd werd er ook toen in oktober 2004 een Engelstalig katern met artikelen uit *The New York Times* werd bijgevoegd. Het ging om een vijf weken durende proef. Lezers vinden dat die bijlage vertaald moet worden. De ombudsman deelt die kritiek, want de *Volkskrant* is nog altijd een nederland-

stalige krant. ‘Het is al hemeltergend dat Engelse woorden en begrippen steeds verder oprukken binnen de kolommen, maar een geheel Engels katern slaat alles.’ De hoofdredactie had beter moeten uitleggen waarom vertalen onmogelijk was. Bovendien had dan ook meteen duidelijk gemaakt kunnen worden waar de journalistieke eindverantwoordelijkheid ligt. Heeft de hoofdredactie van *de Volkskrant* invloed op de samenstelling van het katern en op de journalistieke keuzes? (16 oktober 2004).

Een laatste groep columns gaat over taalverruwing, grof taalgebruik, scheldwoorden en vloeken. Grof taalgebruik komt vaker voor in columns dan in de nieuwskrant. En als dit soort termen toch voorkomt in de nieuwskrant, is het vaak in een quote in een reportage of interview. Het kan geen kwaad overbodig grof taalgebruik te weren: iets minder mag best (14 januari 2006).

Lezers klagen niet alleen over taalverruwing, ook over taalvervuiling en verkeerd gebruik van woorden en uitdrukkingen. Enerzijds siert het de redactie dat ze nu veel vaker openlijk voor fouten uitkomt en die rechtzet, maar anderzijds maakt het de redactie ook kwetsbaar: doet de krant niet te veel aan zelfkastijding? (21 januari 2006).

Dekken de koppen de lading?

Was de openingskop over zes kolom niet te groot, vroeg een lezer zich af. Zo wereldschokkend was dat nieuws nou ook weer niet. De kritiek is terecht, zegt de ombudsman, maar de keuze van de redactie is wel begrijpelijk. Er was weinig ander nieuws en bovendien was er over datzelfde onderwerp (Nederlandse militairen in Irak) een foto beschikbaar. Soms heeft de eindredactie geen andere keus en moet ze roeien met de riemen die ze heeft (10 januari 2004).

Veel kritiek kwam er op de kop die op de voorpagina stond boven een stuk van de schrijver A.F.Th. van der Heijden over de uitvaart van prinses Juliana: ‘Dag, lief ouwetje, met je scheve kroon’. De kop stond niet tussen aanhalingstekens, dus uit niets werd duidelijk dat het een citaat was uit het afscheidstuk van de schrijver. ‘Dat zet de lezer op het verkeerde been’. De redactie had ‘meer piëteit mogen betrachten en moeten kiezen voor een minder beladen citaat, ook al had ze daarmee de journalistieke principes geweld aangedaan’ (3 april 2004).

Ongelukkig was ook de kop: 'Wij willen Wouter'. Die stond boven een groot verhaal vlak voor de gemeenteraadsverkiezingen. De auteur had die speelse kop zelf bedacht. De ombudsman was minder tevreden: die kop suggereerde dat 'wij van de Volkskrant' kiezen voor Wouter, terwijl de krant 'nu juist geruime tijd bezig is de ideologische linkse veren af te schudden'. Tussen aanhalingstekens was de kop goed geweest (18 maart 2006).

Lezers protesteerden ook tegen de kop: Wachten op de eerste dode. Het verhaal ging over de grote risico's voor Nederlandse militairen in Uruzgan. De kop oogt hard, maar is wel terecht, vindt de ombudsman (18 maart 2006).

Soms zijn koppen gewoon onjuist. Dat was bijvoorbeeld het geval met de kop 'Studenten achter test universiteit'. Uit het stuk bleek de zaak zo stellig niet te liggen. Gebrek aan coördinatie tussen dag- en avondploeg was de oorzaak van het feit, dat de discrepantie tussen kop en artikel niet eerder werd opgemerkt (3 april 2004).

Te stellig en daardoor onjuist was ook de kop 'Het chauvinisme van Studio Sport. Groeiende kritiek op de NOS: het is vooral Nederland wat de klok slaat'. De eindredactie was het met de kritiek niet eens. Beiden hebben het gelijk deels aan hun kant, vindt de ombudsman in eerste instantie, maar later schuift hij op in de richting van de afkeuring: zo'n stellige kop moet toch maar beter achterwege blijven, want dat gaat ten koste van de geloofwaardigheid van de krant. Misschien was het hele stuk wel te weinig feitelijk onderbouwd. Dan meer beter geen stukje, meent hij (28 augustus 2004).

Zo was ook een verhaal op de voorpagina over het imago van premier Balkenende vatbaar voor kritiek. De kop wreef Balkenende een tv-probleem aan waar dat in de tekst slechts vragenderwijs aan de orde kwam. Dat verhaal had zo niet in de krant gemogen. De kop vergrootte het negatieve beeld nog eens extreem uit (20 november 2004).

Een jaar later was er weer vergelijkbare kritiek op een kop boven een verhaal op de voorpagina. De kop luidde: PSV'ers eigendom geheime fondsen. Die kop, zonder overleg met de schrijvers boven het stuk gezet, klopte niet. Het woord 'geheim' kwam in het hele stuk niet voor en had dus ook niet in de kop gemogen. Het suggereert iets stiekems, iets van sjoemelen en dat was hier helemaal niet aan de orde (27 augustus 2005).

Onjuist was ook de kop 'Kiezers zien derde kabinet-Balkenende wel zitten', want uit het stuk zelf bleek dat 62% weinig of geen vertrouwen had in dat kabinet en 30% veel. Omdat dit laatste percentage hoger lag dan bij de eer-

ste twee kabinetten-Balkenende, kwam deze kop boven het verhaal, maar het blijft natuurlijk feitelijk onjuist, vindt de ombudsman (8 juli 2006).

Een cardioloog legde de ombudsman een lijstje foute koppen voor over zijn beroepsgroep. De ombudsman geeft hem gelijk en schrijft: 'Het zijn vaak koppen die de lezer op het verkeerde been zetten. Als je de verhalen eronder leest, zie je dat het genuanceerder ligt. Maar die koppen dragen wel voor het overgrote deel bij aan de beeldvorming. Zo wordt een beroepsgroep onnodig in de hoek gezet. (...) Koppen missen vaak de nuance van de artikelen eronder. Meestal is dat niet erg, maar soms kan het geen kwaad als de krant nadenkt over de gevolgen van een al te drieste samenvatting.' (16 juni 2007).

Ook een kop die feitelijk niet onjuist is, kan toch niet deugen. Zo kopte de krant 'Geen aangifte, onder couvert houden' boven een artikel over de bevindingen van twee commissies naar de martelprimeur van de Volkskrant. De kop was een citaat uit een intern stuk van Defensie en dus niet onjuist. Maar wel suggestief, want hij suggereert een doofpotcultuur bij Defensie, terwijl uit het stuk bleek dat iemand had voorgesteld een zaak niet openbaar te maken, maar dat die aanbeveling niet was overgenomen door de Defensietop (23 juni 2007).

Met of zonder aanhalingstekens, dat was de kwestie in een omstreden kop boven een verhaal, waarin op gezag van het kabinet werd gemeld, dat met de arrestatie van zeven terreurverdachten aanslagen waren voorkomen. Dat leidde tot de kop Aanslag op politici en AIVD verijdeld, zonder aanhalingstekens. Dus werd niet de mening van het kabinet weergegeven, maar een constatering van de redactie. De ombudsman vindt dat de redactie die conclusie voor rekening van het kabinet had moeten laten en niet voor eigen rekening had mogen nemen. Dus had de kop tussen aanhalingstekens gemoeten (22 oktober 2005).

Enkele maanden later was het weer een kop die volgens de ombudsman tussen aanhalingstekens had moeten staan: Aanslag op Los Angeles voorkomen. Het was een uitlating van president Bush, niet van de krant (18 maart 2006).

Over een andere kop, juist wél tussen aanhalingstekens, werd ook geklaagd. 'Aardige vent, geen idee dat hij terrorist was', luidde de kop boven een artikel. Dit citaat was afkomstig van de buurman van degene die werd opgepakt. Maar in het stuk zelf zei die buurman: 'Het zou nooit echt bij me zijn opgekomen dat uitgerekend hij iets met die terroristen te maken heeft.' Volgens

de ombudsman is dat toch net een slag anders dan de kop. Die is veel te stellig (22 oktober 2005).

Een kop kan ook woorden bevatten die iemand in de mond werden gelegd. Burgemeester Bakker van Hilversum werd geïnterviewd over het generaal pardon. Hij zei dat hij zou weigeren justitie informatie te geven over illegalen die niet in aanmerking komen voor het pardon. Boven dat interview stond de kop 'Ik geef geen illegalen aan, dat is verraad'. Uit het artikel bleek dat de verslaggever had gezegd: 'Dat voelt als verraad'. De burgemeester was het daarmee eens: 'Ja, als verraad, klikken'. Een lezer reageerde met de kritiek dat de journalistiek zich steeds vaker van 'deze ongewenste en onjuiste techniek' bedient. 'Je stelt een suggestieve vraag en de argeloze geïnterviewde neemt jouw woordkeus over, waarna de koppenmaker er vervolgens een 'waarheid' van maakt.' De ombudsman vindt in dit geval de kritiek ver gezocht omdat de burgemeester duidelijk bevestigend reageert en bovendien nog de tekst vooraf ter inzage heeft gehad. Maar in zijn algemeenheid zit er wel iets zinnigs in deze kritiek, vindt hij. Je moet dat per geval bekijken. Publieke figuren die gewend zijn met de pers om te gaan hoefje minder tegen zichzelf in bescherming te nemen dan anderen die nooit met de media van doen hebben (7 juli 2007).

Niet elke foute kop is de koppenmaker aan te rekenen. Zo had *de Volkskrant* de kop 'Koppel data van criminelen' boven een verhaal over het koppelen van bestanden. In de eerste alinea's ging het over criminelen, maar in het tweede stuk van het verhaal bleek dat het gaat over het koppelen van alle bestanden, niet alleen van criminelen. De kop is dus vergoelijkend volgens lezers, want het plan is 'enger en ongewenster'. De ombudsman constateert dat de lezer gelijk heeft, maar vindt tevens dat de koppenmaker geen blaam treft, want 'de kop wordt meestal gemaakt op basis van de eerste paar alinea's van een artikel. En daarin lag de nadruk op criminelen.' Eigenlijk had de schrijver van het stuk het verhaal andersom moeten schrijven, dan was er ongetwijfeld een meer passende kop boven het stuk gekomen, meent de ombudsman (10 november 2007).

Wederhoor

Boris Dittrich, fractieleider van D66, is enthousiast over het plan om een dubbel lidmaatschap van VVD en D66 in te voeren, meldde *de Volkskrant* promi-

nent op de voorpagina. Op zijn website noemde Dittrich dat 'klinkklare nonsens'. De journalist had hem sprekend opgevoerd in het stuk, maar hem niet gesproken. De journalist had Dittrich uit tijdgebrek niet gebeld, maar hem toch die woorden in de mond gelegd, want een goede bron uit D66, 'die me nog nooit onzin heeft verkocht', had hem een en ander bevestigd. De ombudsman spreekt over een 'journalistieke doodzonde'; zoiets ingrijpends moet altijd bij de bron zelf gecontroleerd worden. Bovendien had de journalist het standpunt van Dittrich voor eigen rekening genomen en niet gelaten voor rekening van de anonieme bron. Tijdgebrek was geen excuus: in het verhaal kwamen acht mensen aan het woord, daar had een telefoontje naar Dittrich nog wel bij gekund (7 februari 2004).

De serie reportages over en met Bert en Marja in de Amsterdamse Diamantbuurt was journalistiek gezien een voltreffer. Het gezin werd door hangjongeren uit de buurt 'weggetreiterd'. De serie riep bij de ombudsman wel de vraag op 'of de redactie niet erg eenzijdig de kant heeft gekozen van de arme onschuldige Nederlandse blanke slachtoffers die werden geteisterd door boosaardige Marokkaanse jongeren'. Had de verslaggever niet ook met die jongeren moeten spreken? Die had dat inderdaad geprobeerd, maar er kwamen nauwelijks fatsoenlijke antwoorden. Maar waarom werd dat dan niet aan de lezer duidelijk gemaakt, vraagt de ombudsman zich af (20 oktober 2004).

Bij anonieme beschuldigingen of negatieve kwalificaties moet altijd wederhoor worden toegepast, schrijft het Stijlboek voor. Maar waarom werd aan de premier dan geen reactie gevraagd toen enkele topambtenaren zich anoniem op de voorpagina zeer kritisch uitlieten over het communicatiebeleid van het kabinet? (27 november 2004).

En wanneer is er sprake van voldoende wederhoor? Waarom werd niet aan de betrokkenen zelf een reactie gevraagd, toen de krant een achtergrondartikel publiceerde over onrust bij GroenLinks? In het verhaal werden Karimi ('lid geweest van een terroristische organisatie in Iran') en Duyvendak ('voormalig mentor van terreurgroepen') opgevoerd als Kamerleden met een problematisch verleden. De partijvoorzitter, om een reactie gevraagd, zei dat er niets aan de hand was. Volgens de ombudsman hadden de betrokkenen zelf de gelegenheid moeten krijgen om in de krant op de aantijgingen te reageren. Nog beter is het dit soort kwalificaties niet over te nemen wanneer ze niet bewezen zijn. De ombudsman spreekt van 'een ongelukkige gang van zaken', maar zonder 'boze opzet' (10 december 2005).

Mag je een beschuldiging in een boek ongecontroleerd overnemen? De krant had een nieuwsstuk over en een interview met een Franse econoom die een boek schreef over eerlijke handel. Hij merkte op, dat het keurmerk Max Havelaar niet goed functioneert; er is weinig controle en er gaat veel mis. Terzijde vermeldde hij, dat een Nederlandse koffie-importeur frauduleus had gehandeld. De journaliste nam dat op in haar verhaal omdat ze dat interessant vond voor de lezers. De ombudsman vindt 'dat een journalist die een dergelijke aantijging overneemt, op zijn minst wederhoor moet plegen bij de beschuldigde. Daarvoor had één telefoontje volstaan'. Bovendien blijken er maar negen importeurs van Max Havelaar-koffie te zijn in Nederland. De schrijfster van het verhaal had ongetwijfeld niet de bedoeling andere koffie-importeurs in een kwaad daglicht te stellen, zegt de ombudsman, maar zo'n bijzinnetje richt toch meer kwaad aan dan nodig (26 augustus 2006).

Mag je een citaat uit de tweede hand gebruiken? Nee, zegt de ombudsman, dan moet je op z'n minst dat citaat toeschrijven aan de bron en bovendien de betrokkene om commentaar vragen. Enkele makers van de geruchtmakende Zembla-documentaire 'De heilige Ayaan' waren in Den Haag om Ayaan Hirsi Ali het ruwe materiaal te laten zien en haar voor de camera daar op te laten reageren. Regisseur Jos van Dongen zou achteraf gezegd hebben: 'Het is eigenlijk jammer dat je mee wilde werken'. Een weigering van haar zou hem beter zijn uitgekomen. Dat beweerden twee *Volkskrant*-journalisten in hun boek 'De orkaan Ayaan' en ook in een voorpublicatie daarvan in de krant. Ze hadden dat gehoord van Hirsi Ali en haar medewerkers. De Zembla-ploeg ontkende dat dergelijke opmerkingen gemaakt waren. De ombudsman vindt dat die bewering op z'n minst aan van Dongen had moeten worden voorgelegd, temeer waar diens journalistieke integriteit daarmee in twijfel wordt getrokken. Nu wordt de uitspraak als een feit gepresenteerd. Dat had niet gemogen; de lezing van beide partijen had in de voorpublicatie moeten staan, zodat de lezer zelf had kunnen oordelen (25 november 2006).

Moet hoor en wederhoor ook in een recensie? Europarlementariër Els de Groen schreef op basis van eigen ervaringen een roman over malafide praktijken van non-gouvernementele organisaties in het voormalige Oostblok. Boven de recensie stond de kop 'Mercedes gekocht met Novib-geld'. De Novib klaagde bij de ombudsman dat de organisatie zo ten onrechte in een kwaad daglicht kwam te staan. 'De zorgplicht van de recensent reikt niet zo ver dat hij alle feiten uit dat boek moet verifiëren bij in het boek genoemde personen

en organisaties. Als iemand dat al moet doen, is het de auteur van het boek of de uitgever', meent de ombudsman. De krant kan zich beperken tot het bespreken van de inhoud (16 december 2006).

Veel opzien baarde het interview van Pieter Broertjes en Jan Tromp met prins Bernhard, dat na zijn dood werd gepubliceerd. Waarschijnlijk de grootste primeur uit de geschiedenis van *de Volkskrant*. Enkele maanden eerder stond er al een open brief van de prins in de krant. De ombudsman plaatst bij die brief de kritische kanttekening, dat 'de vele onbetwistbare zaken die de prins onweersproken mocht poneren, onweerlegd bleven'. Het interview was een project vol risico's omdat gedurende lange tijd geheimhouding moest worden betracht en uitlekken voortdurend mogelijk bleef. Het doel heiligde hier de middelen, vond de ombudsman, maar zo'n werkwijze moet geen gemeengoed worden. Bovendien mag zo'n werkwijze er niet toe leiden dat de redactie wordt afgehouden van het toepassen van wederhoor en het zoeken van antwoorden op alle opgeroepen vragen (18 december 2004).

'Wonderdokter blijkt geen arts', zo luidde de kop boven een artikel over een Nederlander die in Duitsland in een kliniek orthopedische ingrepen uitvoert en die in Nederland gesprekken voert met patiënten. Het bericht was gebaseerd op een verklaring van de Inspectie voor de Gezondheidszorg die na klachten van patiënten een onderzoek had uitgevoerd en had geconstateerd dat de man niet in het BIG-register stond. De koppenmaker had hieruit geconcludeerd dat de man dus geen arts was. Met de betrokkene zelf was geen contact opgenomen. Mocht de journaliste afgaan op de Inspectie of was wederhoor geboden? De ombudsman meent, 'dat ze er verstandiger aan had gedaan wel commentaar te vragen'. Uiteindelijk neem je een beschuldiging over die iemands goede naam kan aantasten.

Dat gold ook voor een artikel over doorliggen. Het stuk was gebaseerd op een artikel in *Medisch Contact* en een interview met de schrijver, een deskundige op het terrein van decubitus. In het interview ging het over sjoemelen met cijfers over doorliggen door zaken anders te benoemen. Ook kwam het UMC Radboud ter sprake, niet in verband met sjoemelen, maar vanwege een nieuwe manier van behandelen. Toch vond het ziekenhuis dat de journaliste om commentaar had moeten vragen. De naam van het ziekenhuis werd immers te grabbel gegooid door die naam te koppelen aan gesjoemel met cijfers. De journaliste vond wederhoor niet nodig; ze had niemand beschuldigd en bovendien haar verhaal gebaseerd op een gezaghebbende bron. De

ombudsman meende dat ook hier wederhoor had moeten plaatsvinden; in een negatief getoonzet artikel werd maar één instelling met naam en toenaam genoemd. Dan moet je dat ziekenhuis de kans geven te reageren en de kritiek te weerleggen. In meer algemene zin merkt de ombudsman op, 'dat wederhoor niets afdoet aan het artikel, het voegt hooguit een tweede opinie toe. Het is vervolgens aan de lezer conclusies te trekken, die is daar heel goed toe in staat' (3 februari 2007).

Het toepassen van hoor en wederhoor betekent nog niet dat de waarheid op tafel komt. Dat bleek na publicatie van enkele artikelen over CDA-senator en oud-staatssecretaris René van der Linden, voorzitter van de Parlementaire Assemblee van de Raad van Europa. In het artikel werd onder meer gesteld dat de politicus, op werkbezoek in Rusland, politieke en persoonlijke belangen had vermengd. Hij legde de eerste steen voor de bouw van een logistiek park. Volgens de verslaggever stond op de website van het bedrijf dat van der Linden daar 'supervisor' was. Van der Linden, vooraf om wederhoor gevraagd, zei dat dat niet klopte, dat hij geen zakelijke belangen heeft in Rusland en dat zijn naam nooit op die site had mogen staan. Moet je dat als journalist dan niet uitzoeken vóór je dat publiceert, vraagt de ombudsman zich af. Is het voldoende om die belangenverstrengeling te vermelden en dat vervolgens door betrokkene te laten ontkennen? De ombudsman 'heeft zijn twijfels'. 'Het is in mijn ogen te zwaar aangezet. Het wordt gepresenteerd alsof er iets heel ergs is gebeurd, maar dat wordt door de feiten onvoldoende onderbouwd.' Wat is de waarde van een verhaal waarin iets wordt gesteld dat door de betrokkene wordt ontkend? (17 november 2007).

De leeuwen in Blijdorp gaan over op volledige vegetarische voeding, meldde de krant. Boven het ANP-bericht stond de kop 'Alleen nog sla voor leeuwen Blijdorp'. De redactie dacht aan een mogelijke 1 aprilgrap, maar zette het bericht toch in de krant. Later bleek het inderdaad om een grap te gaan. Hoe geslaagd deze grap ook was volgens de ombudsman, de redactie ging niet geheel vrijuit. Eén telefoontje naar een deskundige zou geleerd hebben, dat leeuwen niet kunnen leven op sla (5 april 2008).

Foto's

In het voorafgaande kwam het thema foto's al aan de orde waar het ging over

maatvoering en over privacybescherming, vooral van verdachten. Daarnaast kan het gaan over het afdrukken van archieffoto's met alle vervelende gevolgen van dien, over schokkende foto's die niet op prijs worden gesteld en over suggestieve foto's.

In zijn column van 15 juli 2006 behandelt de ombudsman het probleem van het zoeken van een passende foto bij een verhaal. Het kan dan goed misgaan. Bij een verhaal over fraude in tandartsenpraktijken komt dan een archieffoto te staan, bijvoorbeeld een foto van een tandarts die voor een heel ander doel werd gemaakt. Het zou al een stuk schelen wanneer in het onderschrift werd gemeld, dat de personen op de foto niets te maken hebben met de personen in het verhaal. Nog beter zou het zijn 'als de redactie bij elke foto eerlijk zegt wanneer die is gemaakt en met welk doel. Dat voorkomt pijnlijke vergissingen die grote schade of persoonlijk leed kunnen berokkenen.'

Dat gebeurde opnieuw niet goed toen een archieffoto werd geplaatst bij een verhaal over psychologen die de bevoegdheid willen hebben om geneesmiddelen te kunnen voorschrijven. Bij het verhaal stond een foto van een fotopersbureau. Op de foto waren twee vrouwen te zien die in gesprek waren. Volgens het bijschrift een psychotherapeute en een van haar cliënten. De psychologe bleek een maatschappelijk werkster te zijn. De fotograaf vond, 'dat de vrouw eruit zag als een psychologe'. Daarom heeft hij dat in het bijschrift vermeld en is dat door de Volkskrant overgenomen. De krant treft geen verwijt, al had wel bij de foto vermeld moeten worden volgens de ombudsman dat het ging om een oude archieffoto en dat de foto in scène gezet was. Dat laatste stond in de toelichting van het fotopersbureau (15 maart 2008).

Veel lezers reageren wanneer de krant schokkende beelden publiceert, bijvoorbeeld de executie van Saddam Hoessein. 'We zijn vaak terughoudend', zegt de hoofdredactie, 'maar dit was zo'n groot nieuwsfeit. Bovendien waren de beelden al het hele weekend te zien. Ze laten een werkelijkheid zien die macaber en afschuwwekkend is, maar we kunnen niet doen alsof het niet bestaat. Bovendien voegden de illegale beelden iets toe, zij werden onderwerp van het nieuws. De krant moet het ook durven de minder verheffende kanten van de mensheid te laten zien.' De ombudsman vraagt zich af of het wel nodig was de foto op de voorpagina af te drukken. 'Ik had me een andere keuze kunnen voorstellen'. Dan ligt anderzijds wel het verwijt van hypocrisie op de loer: waarom niet op de voorpagina en wél weggestopt binnenin de krant? Hier

was een journalistieke verantwoording van de hoofdredactie op zijn plaats geweest (13 januari 2007).

In diezelfde periode had het *Magazine* tien pagina's foto's en tekst over het werk van de politiefotograaf en de gruwelen die hij tegenkomt. Het waren foto's uit een boek en een expositie van de Amsterdamse politie. Ook hier reageerden lezers geschokt. De redactie van het *Magazine* wilde de foto's toch laten zien omdat ze een kant tonen van het werk van de politiefotograaf die tot nu toe niet belicht werd. Voor het eerst werd dit soort foto's vrijgegeven. Bovendien had de politie verzekerd 'dat er geen nabestaanden van de geportretteerde slachtoffers meer zijn voor wie deze beelden shockerend zouden kunnen zijn'. De ombudsman vraagt zich af waarom dit niet gewoon bij die foto's werd vermeld. Wat ook hier ontbrak is een journalistieke verantwoording van het waarom. De redactie had met een beetje meer uitleg de indruk kunnen wegnemen dat ze bewust wilde shockeren (13 januari 2007).

De burgerjournalistiek is ook tot de kolommen van de *Volkskrant* doorgedrongen. Dat bleek, toen de krant op de voorpagina een foto afdruckte van twee vechtende mannen, een antifascistische demonstrant en een lid van een extreemrechtse groepering. De laatste zin van het bijschrift luidde: 'De foto is gemaakt door een omstander.' Lezers vroegen zich af hoe de krant kan instaan voor de betrouwbaarheid van de verschafte informatie. De fotoredactie had de foto op kwaliteit beoordeeld en verder al het mogelijke gedaan om de herkomst van de foto te achterhalen via het ANP. Het aanbod aan amateurfoto's zal toemenen, denkt ook de ombudsman. Dat is een ontwikkeling die niet is tegen te houden en die op zichzelf ook niet kwalijk is, zo lang de fotoredactie duidelijke afwegingen maakt en op kwaliteit selecteert (3 maart 2007).

Bij het artikel 'Rapport over verhoren Irak sluit martelingen niet uit' stond een foto van Guantanamo Bay. Lezers vonden dat onbehoorlijk omdat er de impliciete suggestie van uitgaat dat op Guantanamo Bay ook gemarteld wordt. Als de krant dat vindt, moet men dat zeggen. De ombudsman geeft de klager gelijk: die foto hoorde niet op die plaats. Bovendien is plaatsing van zo'n foto in strijd met het beleid om bij opiniestukken over vermeende martelpraktijken van Nederlandse militairen geen foto's van Abu Ghraib of Guantanamo Bay te plaatsen, juist om dit soort suggesties te voorkomen. Probleem is dat bij sommige onderwerpen nauwelijks passend beeldmateriaal te vinden is. Wordt toch een foto als illustratie geplaatst, dan is de kans groot dat het mis gaat (7 juli 2007).

Ingezonden brieven

De redactie krijgt jaarlijks ongeveer dertigduizend brieven en e-mails binnen. Daarvan wordt ongeveer tien procent geplaatst. Dat leidt tot veel ongenoegen bij de schrijvers van brieven die niet geplaatst worden. Bovendien krijgen zij een standaardbriefje met een afwijzend besluit. Sommige trouwe brieven-schrijvers vermoeden censuur wanneer ze weer een afwijzing in de bus krijgen. De ombudsman legt uit welke brieven vooral welkom zijn: niet te lang, handelend over actuele onderwerpen en iets toevoegend aan de gedachtenvorming of discussie. Kritische brieven over de inhoud van de krant en de journalistieke keuzes zijn ook altijd welkom. Maar dat wil niet zeggen dat elke kritische brief ook wordt geplaatst (31 januari 2004 en 14 oktober 2006).

Toen op de voorpagina het verhaal verscheen onder de kop 'PSV'ers eigendom geheime fondsen', werd onmiddellijk in veel media geroepen dat dat niet klopte omdat er helemaal geen geheime fondsen waren. Enkele dagen later plaatste de krant een ingezonden brief waarin stond dat het allemaal oud nieuws was. De krant plaatste de brief, want de krant moet daar niet kinderachtig over doen; als een lezer dat vindt, moet je dat niet wegstoppen. Maar wat te doen wanneer de inhoud van die brief (deels) niet klopt? Dan doet zo'n brief afbreuk aan een goed verhaal en aan de reputatie van de verslaggevers (27 augustus 2005).

Het thema keert terug: brieven mogen kritisch zijn, graag zelfs, maar wat te doen wanneer in een brief ten onrechte bepaalde kritiek wordt geuit? De redactie zegt dat plaatsen niet betekent dat de opvatting van de brieven-schrijver gedeeld wordt, maar lezers redeneren vaak dat er een kern van waarheid in de brief moet zitten, anders had de redactie hem toch niet geplaatst? Wanneer een lezer een opvatting heeft die discutabel is, bijvoorbeeld veel te weinig aandacht voor een onderwerp terwijl de krant daar wel degelijk over heeft geschreven en bij herhaling, zou het een goede zaak zijn volgens de ombudsman om die lezer een overzicht te sturen van alle artikelen over dat thema. Dat is veel meer werk, maar het doet meer recht aan de redactie. 'De brievenrubriek moet interessante waarnemingen, gedachten en meningen weergeven. Zij is niet bedoeld om fouten recht te zetten of journalistieke tekortkomingen te herstellen. Dat roept alleen maar meer vragen op bij andere lezers.' (15 oktober 2005).

Soms blijkt een brief niet te zijn geschreven door degene wiens naam er onder staat. De ombudsman vindt dat lezers onder hun brief niet alleen naam

en woonplaats moeten vermelden, maar ook adres en telefoonnummer. De redactie kan dan makkelijker steekproefsgewijs controleren. Nog beter zou het zijn om alle geplaatste brieven (ongeveer zestig per week) even na te bellen. Dat betekent meer werk, maar het verkleint wel de kans op fouten en doelbewuste misleiding (25 februari 2006).

In zijn volgende column komt de ombudsman hierop terug. Een lezer meldde dat hij alleen onder pseudoniem brieven wil schrijven omdat hij in het verleden een hoop narigheid had ervaren toen hij zijn echte naam onder een brief zette. Lezers zochten in het telefoonboek naar zijn nummer, belden hem op en vielen hem lastig omdat ze het met de inhoud van de brief niet eens waren. Dus voortaan onder pseudoniem. De ombudsman vindt, dat dit, hoe begrijpelijk ook, echt niet kan. Wie aan een debat deelneemt, doet dat met open vizier. En wie dat niet wil, hoort niet thuis op de brievenpagina. En met enig cynisme voegt hij daar aan toe: 'Die moet maar zijn gang gaan op internet waar anonimiteit en schuilnamen steeds vaker een voorwaarde lijken te zijn voor meningsvorming.' (4 maart 2006).

Drie weken later is er nieuw beleid: brieven en e-mails moeten voorzien zijn van naam, adres en telefoonnummer. Er wordt steekproefsgewijs gecontroleerd. Dit alles om te voorkomen dat de krant brieven moet gaan rectificeren, omdat de schrijver een andere naam onder zijn brief zette (25 maart 2006).

Drie maanden later maakt de ombudsman gewag van een nieuwe rubriek in de papieren krant: 'brief-van-de-dag'. Op de website wordt elke dag door de redactie een brief geplaatst. Bezoekers van de site kunnen reageren. De aardigste of meest interessante reacties komen ook in de papieren krant. Probleem is dat op internet andere mores heersen. Daar is het heel gewoon om anoniem of onder pseudoniem je mening te geven. Je achternaam vermelden gebeurt daar niet vaak. Toch zijn de spelregels van de krant én van de site duidelijk: naam, woonplaats en telefoonnummer. De redactie nam deze spelregel zelf met 'n korreltje zout toen men weinig bruikbare reacties ter beschikking had. De ombudsman vindt dat begrijpelijk maar onverstandig. Strenge voorwaarden in de krant moeten dan ook gelden voor de site. Met twee maten meten is niet uit te leggen. Is de rubriek 'brief-van-de-dag' dan niet meer te maken bij gebrek aan bruikbare reacties, dan 'is dat jammer maar een onvermijdelijk gevolg van de eigen spelregels'. Liever geen rubriek dan een die oncontroleerbaar is. Wie aan het debat wil deelnemen moet dat met open vizier doen. Dat is inmiddels ook de opvatting van de hoofdredactie (17 juni 2006).

Weerwoord

In drie columns besteedt de ombudsman aandacht aan het recht op een weerwoord. Minister van Ardenne van Ontwikkelingssamenwerking uitte in een interview felle kritiek op Plan Nederland, een organisatie die met financiële steun van de Nederlandse overheid regelt dat weeskinderen niet worden geadopteerd, maar dat ze in hun eigen omgeving kunnen opgroeien. Volgens de minister functioneert die organisatie niet goed, omdat er te veel in eigen hand gehouden wordt in plaats van de verantwoordelijkheden te leggen bij de lokale bevolking. Als gevolg daarvan zette de minister de subsidie stop. Plan Nederland reageerde furieus met een ingezonden brief, maar die werd niet geplaatst, 'want de krant heeft de goede regel dat ingezonden brieven niet mogen worden gebruikt om vermeende onjuistheden recht te zetten. Fouten worden gerectificeerd en niet quasi hersteld in een brief.' Maar een rectificatie verscheen evenmin. De minister gaf haar mening in een interview en dat mag, ook wanneer de beschuldigde vindt dat de voorstelling van zaken onjuist is.

Waar blijft de regel dat iemand die wordt beschuldigd, zich mag verweren, zo vraagt de ombudsman zich af. Eigenlijk zou de redactie aantijgingen die in een interview worden geuit, zelf moeten onderzoeken alvorens het interview wordt gepubliceerd (11 november 2006).

Enkele weken later (30 december 2006) doet zich een vergelijkbaar geval voor. Minister Kamp van Defensie vindt dat hij door *de Volkskrant* verkeerd is geciteerd in een Kamerdebat en vraagt de krant om rectificatie. Die komt er niet omdat de verslaggevers blijven volhouden dat de minister heeft gezegd wat de krant afdrukte. Daarnaast reageerde Kamp op een interview met hoofdredacteur Broertjes in *HP De Tijd*. Broertjes zei in dat interview dat de krant het woord martelen ofwel niet had moeten gebruiken ofwel tussen haakjes had moeten zetten bij de berichtgeving rond de mogelijke misdrijvingen van Nederlandse militairen in Irak (de 'martel-affaire'). Volgens Kamp zou de hoofdredacteur dat dan ook in zijn eigen krant moeten rechtzetten, maar ook dat gebeurde niet.

De ombudsman vindt dat Kamp 'een teer punt raakt' met zijn verzoek tot plaatsing van een rectificatie of een ingezonden brief. 'Iemand die vindt dat hij onjuist is geciteerd, heeft doorgaans weinig mogelijkheden dat aan de lezers kenbaar te maken. De klager staat machteloos als de redactie blijft weigeren een brief te plaatsen. Alleen via de rechter is rectificatie af te dwingen,

maar dat is een heel zwaar middel. Een oplossing zou kunnen zijn dat de redactie buiten de rectificatierubriek om ruimte maakt voor weerwoord van wie vindt dat hij onjuist is geciteerd.' Hij aarzelt kennelijk, want hij plaatst daarbij de kanttekening dat het middel erger zou kunnen blijken dan de kwaal, wanneer mensen zo'n rubriek gaan gebruiken om uitspraken waarvan ze spijt hebben af te zwakken of bij te stellen.

Weer enkele maanden later (8 september 2007) zijn de aarzelingen kleiner geworden. De ombudsman spreekt van 'een steeds vaker terugkerend dilemma'. Iemand wordt in de krant geïnterviewd of geportretteerd en beweert later dat de verslaggevers het toch niet allemaal goed hebben weergegeven. Hij vraagt plaatsing van een rectificatie of een ingezonden brief. Weigert de krant, dan kan de betrokkene niet veel meer doen. Ook komt het voor dat iemand uitvoerig wordt geïnterviewd en later maar twee zinnetjes terug vindt in het artikel. Ook dan voelt de betrokkene zich tekortgedaan, al kloppen de feiten, want er zijn verwachtingen gewekt die niet zijn nagekomen.

Dit probleem zou opgelost kunnen worden door, bijvoorbeeld eens per maand, een weerwoordrubriek te openen als aparte pagina, herkenbaar en los van de 'gewone pagina met lezersbrieven'. Dan doet de redactie niets af aan haar eigen artikel, maar krijgt de persoon die zich benadeeld voelt toch de gelegenheid zijn zienswijze te etaleren.

Autorisatie

Ook aan de kant van de geïnterviewde kunnen voorzorgsmaatregelen worden getroffen om te voorkomen dat uitspraken verkeerd in de krant komen. Dan gaat het over het recht op inzage vóór publicatie en over autorisatie. Dit is het thema van vier columns. In de eerste (19 maart 2005) legt de ombudsman vooral de praktijk van de journalistiek uit. Bijna elke geïnterviewde krijgt vooraf de tekst te zien, of in elk geval de citaten. De journalist heeft dan de garantie dat er achteraf geen gedonder meer komt en de geïnterviewde heeft de gelegenheid feitelijke onjuistheden en verkeerd begrepen uitspraken recht te zetten. Maar wat wanneer daarover toch gedonder ontstaat? Van wie is eigenlijk het interview? De Raad voor de Journalistiek heeft zich een en andermaal uitgesproken over de rechten van geïnterviewden. Het kan journalistiek onzorgvuldig zijn om een citaat op een andere manier te gebruiken dan was beloofd.

Beloof de journalist een positief stuk, dan moet hij dat ook waarmaken. Krijgt het stuk een andere strekking, dan moet hij opnieuw toestemming vragen om het citaat te mogen gebruiken. Worden mensen in een verhaal heel persoonlijk en herkenbaar opgevoerd, dan mag als voorwaarde worden gesteld, dat ze zich kunnen vinden in de weergave van het gesprek.

Veel hangt dus af van de afspraken die werden gemaakt. Betekent ter inzage geven ook dat iets mag worden gewijzigd? Feitelijke onjuistheden rechtzetten is nog heel iets anders dan de teneur van het stuk veranderen. Bovendien heeft iemand die met naam en toenaam in de krant komt meer recht van spreken dan iemand die anoniem of onherkenbaar wordt opgevoerd. Is dat laatste het geval, dan speelt de welwillendheid van de journalist een grote rol.

Op 1 juli 2006 besteedde de ombudsman aandacht aan een gepubliceerd interview met Trichet, de voorzitter van de Europese Centrale Bank. Niet het interview was interessant, maar het begeleidend kadertje waarin de redactie schetste onder welke voorwaarden het interview had plaats gehad. Vier journalisten van verschillende landen waren uitgenodigd. Zij moesten vooraf hun vragen indienen. De kranten mochten alleen publiceren op een door de ECB vast te stellen moment en bovendien moest in elke krant dezelfde tekst komen te staan. Bovendien eiste (en kreeg) de bank het recht de tekst vergaand te wijzigen.

De ombudsman zegt moeite te hebben met deze manier van werken ('hellend vlak') die sterk vergelijkbaar is met 'embedded journalistiek' in Uruzgan. Je weet als lezer niet welke vragen gesteld zijn, wat is geschrap en wat is aangepast.

In januari 2008 worden twee columns (19 en 26 januari 2008) gewijd aan het autoriseren van interviews en reportages. De ombudsman wijst er op dat de praktijk van inzage vooraf inmiddels schering en inslag is geworden. Ook de Raad voor de Journalistiek heeft er uitspraken over gedaan, bijvoorbeeld dat de context waarin de citaten staan, ook een rol speelt. Wijzigt de teneur van een artikel, dan moeten de geïnterviewden opnieuw toestemming geven. Wat betekent dat voor een journalist die een tiental mensen spreekt voor een reportage en die ten tijde van de interviews nog niet weet waarop hij zal uitkomen in het uiteindelijke verhaal? Kunnen alle informanten hun toestemming intrekken omdat ze niet tevreden zijn over de context waarin hun citaten terecht zijn gekomen?

In de tweede column stelt de ombudsman zich op het standpunt dat zijn krant niet meer mee moet doen aan het automatisch ter autorisatie aanbieden van artikelen. 'Dat je de tekst van een groot interview, waarvoor je uren met iemand hebt gesproken, vooraf even laat zien is één ding, en goed te verdedigen, maar een kort gesprek of een kort interview moet niet meer geautoriseerd worden.' Dat zal tot gevolg hebben dat politici en bestuurders de krant zullen mijden, zeker de eerste tijd, maar dat moet dan maar. Van journalisten mag professionaliteit worden verwacht. Dat houdt onder meer in dat citaten correct worden weergegeven en in de juiste context geplaatst. Dat houdt ook in dat fouten ruimhartig worden toegegeven en rechtgezet.

Rectificatie

Over het rechtzetten van fouten gaat uiteraard ook een aantal columns, acht om precies te zijn. De krant 'heeft sinds een aantal jaren het beleid fouten ruimhartig toe te geven en liefst zo snel mogelijk te herstellen' (10 januari 2004). Het aantal 'abuisjes' is toegenomen, niet omdat er meer fouten worden gemaakt, maar omdat de bereidheid is toegenomen om eigen falen toe te geven. De ombudsman wijst op het nog ruimhartiger rectificatiebeleid bij sommige Engelse en Amerikaanse kranten. Een krant als de *St. Petersburg Times* roept haar lezers dagelijks in een opvallend kader op om fouten te melden.

Drie maanden later al (10 april 2004) meldt de ombudsman, dat ook de *Volkskrant* die lijn gaat volgen, vooral op instigatie van de vorige ombudsman die bij zijn afscheid hierop nogmaals met nadruk aandrong. De rubriek Abuis wordt vervangen door Aanvullingen & verbeteringen 'waarin behalve echte fouten ook kleinere onjuistheden en onvolkomenheden worden rechtgezet en toegelicht'. Sommige lezers reageren enthousiast, anderen cynisch, omdat de echte realiteit anders is dan de papieren werkelijkheid: substantiële inhoudelijke correcties zie je zelden in de krant! Ook de ombudsman zelf wijst op een ingeslepen patroon op de redactie: ofwel afwachten tot lezers reageren en dan een ingezonden brief afdrukken ofwel in een vervolgartikel de juiste feiten melden en overgaan tot de orde van de dag. Een 'kwalijke gang van zaken' noemt de ombudsman dat. Zo werd gekozen voor een nieuwsstuk in plaats van een rectificatie toen de fout moest worden rechtgezet, dat D66 open stond voor innige samenwerking met de VVD. De journalist voerde Dittrich

sprekend op, maar had hem niet gesproken (7 februari 2004).

Bijna een jaar later (12 februari 2005) constateert hij dat het ruimhartige rectificatiebeleid leidt tot opvallend veel aanvullingen of verbeteringen. Lezers vragen dan hoe betrouwbaar de krant nog is: 'Als de krant al niet de moeite neemt de naam goed te spellen, hoe betrouwbaar is de rest van het bericht dan?' Weer een jaar later (25 maart 2006) meldt de ombudsman dat het aantal rechtzettingen stabiliseert. Bijna twee jaar later (12 januari 2008) blijkt het aantal fouten gedaald voor het derde opeenvolgende jaar. 'Dat lijkt de voorzichtige conclusie te rechtvaardigen dat de redactie zorgvuldiger te werk gaat'. Er zijn drie soorten fouten die het meest worden gemaakt: verkeerd gespelde namen, slordigheden en foute weetjes. Geografische missers komen eveneens veel voor, zo bleek uit de inventarisatie.

Vaak ook zijn het de gebruikte superlatieven ('de eerste, de grootste, de oudste') die later weer gerectificeerd moeten worden omdat het unieke niet zo uniek bleek te zijn. Terughoudendheid is dus geboden met het hanteren van superlatieven (3 december 2005).

In de column van 10 juni 2006 gaat het over een fout in een artikel die in de papieren krant wel wordt gerectificeerd, maar niet op de website of in het elektronisch archief. Het beleid is dat dat wél gebeurt, bij de oorspronkelijke tekst die dan bovendien wordt voorzien van een aanduiding dat het om een gerectificeerd bericht gaat. Toch blijft op internet de fout soms voortbestaan zonder correctie. Maar voor de stukken die alleen op internet verschijnen, geldt dit alles niet, een 'ongewenste situatie'.

Fouten moeten worden rechtgezet op de plaats waar ze zijn gemaakt, zo luidt het beleid. In de krant, op de website of op vk.tv. Anders wordt het voor de lezer een zoekplaatje. Dus moet er op de website een correctierubriek komen. En ook in de dagelijkse pdf-krant die de redactie 's middags om vier uur op het net zet.

Ook uitspraken van iemand moeten worden gerectificeerd wanneer ze in het citeren van derden feitelijke onjuistheden bevatten. Zo beweerde Wilders dat hij het helemaal met de paus eens was, namelijk dat de islam een gewelddadige religie is. De krant zette dat citaat in de kop van het artikel. Later bleek dat de paus dat zo niet gezegd had en al helemaal niet bedoeld. Door dit niet te rectificeren werkte de krant mee aan de verspreiding van een onwaarheid die onweersproken blijft (21 oktober 2006).

Moet de krant rectificeren wanneer de ombudsman al in zijn column heeft

geschreven dat er fouten gemaakt zijn en dat klager dus gelijk had (16 februari 2008)? Ja, zegt de Raad voor de Journalistiek, want de ombudsman is onafhankelijk en maakt dus geen deel uit van de redactie. Dus had de redactie zelf het boetekleed moeten aantrekken en in de redactionele kolommen moeten erkennen dat ze fout zat (RvdJ 2007/74). Nee, zegt de ombudsman, want de redactie heeft de fouten al erkend toen de ombudsman om opheldering vroeg bij het onderzoeken van de klacht. Wanneer de ombudsman dat vervolgens publiekelijk meldt in zijn column (1 september 2007), heeft de klager daarmee zijn genoegdoening.

Redactionele onafhankelijkheid

Over persreizen zegt het Stijlboek, dat een uitnodiging alleen met toestemming van de hoofdredactie mag worden aangenomen en dat de reis een journalistiek doel moet dienen. De krant betaalt zelf in principe de verblijfskosten. Het zou beter zijn, vindt de ombudsman, als alle reis- en verblijfskosten altijd door de krant worden betaald. Dan is het de krant die afweegt wat wel en niet van belang is en is elke discussie hierover een interne. Daar staat tegenover dat veel reizen die nuttige contacten en kennis opleveren, onbetaalbaar worden. Dat is op termijn ook niet goed voor de nieuwsgaring. Een volstreekte onafhankelijkheid is tevens onbetaalbaar. Een goede oplossing zou zijn het betrachten van volstreekte openheid: op wiens uitnodiging wordt de reis gemaakt, met welk doel en wie betaalt? (15 mei 2004).

De ruime redactionele aandacht voor de nieuwe verkoopcampagne 'Sense and simplicity' van Philips riep in combinatie met de grote advertenties van datzelfde concern, vragen op bij lezers: waarom moet dit op de voorpagina? Was er geen ander nieuws? Melden jullie elke nieuwe slagzin of doen jullie dat alleen wanneer er daarnaast flink wordt geadverteerd? Heeft de redactie het op een akkoordje gegooid met de advertentieafdeling? De ombudsman zegt dat economisch nieuws vaak agendanieuws is dat voor alle media op hetzelfde moment komt, omdat bedrijven gebonden zijn aan spelregels om voorkennis te voorkomen. Dat betekent dat de journalistiek hier slechts volgend kan zijn. Wat de *Volkskrant* wél had kunnen doen is een eigen invalshoek bedenken bij het nieuws van Philips, bijvoorbeeld met marketingdeskundigen spreken over de nieuwe Philips-slogan. Dat is er bij ingeschoten (18 september 2004).

Advertenties moeten los staan van redactionele aandacht voor een bedrijf of een product, schrijft de ombudsman op 9 oktober 2004. Hierbij moet zelfs de schijn van belangenverstrengeling worden vermeden. Aanleiding was een speciale boekenpagina van Meulenhoff die als redactionele pagina was opge maakt. Wordt hier de lezer niet op het verkeerde been gezet? 'Als de redactie de krant betaalbaar wil houden voor de lezer, moet ze bereid zijn mee te denken over nieuwe uitgeefactiviteiten en desnoods terrein afstaan. Dat is al gebeurd door (vroeger ondenkbaar) meer advertenties toe te laten op redactiepagina's. Zo lang de grens duidelijk is en de hoofdredactie degene is die de grens trekt, lijkt me daar niets mis mee.'

Een advertentiebijlage die begin november 2005 werd bijgevoegd, kon naar het oordeel van de ombudsman niet door de beugel. Het ging hier om 'een special over tanden in bijna hetzelfde lettertype als de krant, compleet met interviews, reportages en achtergronden, als was het een redactionele bijlage'. Hoewel er advertentiebijlage boven stond, werd toch de indruk gewekt dat de bijlage bij de krant hoorde. Ook de uitgever vond dit niet acceptabel. Pas tijdens het drukken, toen terugdraaien niet meer mogelijk was, werd duidelijk hoe de bijlage uitpakte. Eens maar nooit weer (4 november 2006).

Enkele maanden eerder (26 maart 2005) schreef de ombudsman ook al een column over lezers die zich storen aan oprukkende reclames op de meest prominente plekken en aan een zichzelf prostituerende krant. De ombudsman zegt dat adverteerders sinds enige tijd meer ruimte krijgen op de redactionele pagina's. Een krant kan nu eenmaal niet zonder advertenties, maar de adverteerders hebben geen invloed op het redactionele beleid. Bovendien kan de hoofdredactie een advertentie altijd weigeren. Advertenties moeten altijd duidelijk als zodanig herkenbaar zijn. Soms gaat dat mis, maar dan is er eerder sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden dan van bewust beleid. En van koppelverkoop van redactionele en commerciële aandacht is al helemaal niemand gediend.

Veel kritiek was er ook op het optreden van CaMu in televisiespotjes van de Postbank. Horen Remco Campert en Jan Mulder nog wel bij de *Volkskrant* nu ze gevallen zijn voor het grote geld? Beide columnisten zijn zelfstandigen, dus de hoofdredacteur kan niets verbieden. Wat hij wel kan is de samenwerking met beide heren opzeggen omdat ze blijkbaar voor een deel van de lezers hun geloofwaardigheid verloren hebben. Er is nóg een aspect: nu zowel Campert als Mulder in de spotjes optreden en beurtelings stukjes voordragen, wordt de

suggestie gewekt dat het een optreden is van CaMu. Dat duo is geestelijk eigendom van hoofdredacteur Broertjes, want hij heeft die formule bedacht. Niettemin blijven het freelancers. De ombudsman stelt voor om naar analogie van de gedragscode voor redactieleden ook een gedragscode op te stellen voor 'beeldbepalende medewerkers en columnisten, zeker als het gaat om mensen die door de lezer direct met de krant worden verbonden'. In die code zou een bepaling moeten staan dat ze bij de concurrentie niet dezelfde activiteit mogen ontplooiën als bij de *Volkskrant*, bijvoorbeeld een column schrijven. CaMu in de televisiespotjes van de Postbank zou dan niet moeten kunnen (2 juli 2005).

Transparantie en verantwoording

Een hoogleraar houdt in een opiniestuk een pleidooi voor beveiliging van Ayaan Hirsi Ali, ook in het buitenland. Had hier niet bij moeten staan dat hij een relatie heeft gehad met de politica, zoals blijkt uit zijn eigen boeken? En had een columnist die over hetzelfde thema schrijft niet moeten melden dat hij bevriend is met Hirsi Ali? Had een sportverslaggever niet moeten melden dat een tafeltennispeelster die in zijn stukken voorkomt, zijn eigen vrouw is? Of hoeft de lezer dit alles niet te weten en gaat het om de kracht van het verhaal zelf? Of is de redenering dat de krant en dus ook de lezer alleen maar profiteert van vriendschappelijke relaties van journalisten met de personen over wie ze schrijven? De ombudsman meent dat de lezer tekort wordt gedaan wanneer deze relaties niet vermeld worden. 'Een redactie die de mond vol heeft van transparantie, die iedereen de maat neemt en pleit voor volledige openheid van zaken, moet zelf de eerste zijn die die transparantie toepast.' (8 maart 2008).

Enigszins vergelijkbaar is een eerder (21 februari 2004) beschreven situatie waarin freelance journalist Jan Kuitenbrouwer in een opiniestuk forse kritiek levert op de Kijkwijzer, terwijl hij in zijn rubriek Hedenlands en op zijn weblog op de *Volkskrant*-site dezelfde kritiek uit, daarbij termen gebruikend als: wij van de *Volkskrant*, terwijl hij geen *Volkskrant*-journalist is, maar freelancer. Moet dat niet duidelijker vermeld worden? Mag een schrijver van een opiniestuk zijn *Volkskrant*-weblog gebruiken om zijn gelijk te halen?

Hebben bovenstaande teksten vooral te maken met transparantie, de volgende gaan meer over verantwoording. De *Volkskrant* had in april 2005 een ar-

tikel dat premier Kok zonder opgaaf van redenen nee gezegd had tegen Beatrix toen deze tijdens een staatsbezoek excuus had willen maken voor het optreden van de Nederlandse troepen tijdens de politionele acties. AD-journalist Redmar Kooistra schreef een opiniestuk waarin hij poneerde dat dit oud nieuws was, omdat hij dat eerder al in een boek had beschreven. De ombudsman constateert dat dit inderdaad zo is, met dien verstande dat Kooistra vertrouwelijke informatie had, terwijl *de Volkskrant* de informatie onder meer aan Jan Pronk toeschreef. Hij meent dat de krant duidelijk had moeten zijn in haar verantwoording: als het oud nieuws was, had dat ruiterlijk moeten worden vermeld. En als het geen oud nieuws was, had dat bij het opiniestuk moeten staan (30 april 2005).

Zo moet ook bij verhalen die op anonieme bronnen zijn gebaseerd, worden vermeld waarom voor deze ongebruikelijke werkwijze is gekozen. De lezer kan dan wel niet zelf controleren of de informatie klopt, maar hij krijgt wél een beeld van hoe het verhaal tot stand is gekomen. Dat vergroot de betrouwbaarheid van het artikel en dus ook de geloofwaardigheid ervan (21 mei 2005).

Zo had ook de schrijver van een stuk over Osama Bin Laden bij het stuk moeten vermelden dat de informatie afkomstig was van mensen die op de bewuste dag bij hem waren en dat het verhaal door verschillende bronnen is bevestigd. De stijl van het stuk had er onder geleden (de verslaggever suggereerde dat hij er zelf bij was), maar de geloofwaardigheid zou groter zijn geweest (16 september 2006).

Kritiek op Raad en rechter

Volkskrant Magazine had in mei 2005 een artikel over pedofielen. In het verhaal kwamen drie veroordeelden aan het woord over hun drijfveren. Onder het stuk stond vermeld dat de namen gefingeerd waren. Een van de gebruikte pseudoniemen bleek in werkelijkheid toe te behoren aan een beeldend kunstenaar die kinderportretten maakt en in dezelfde provincie woont. Hij klaagde bij de Raad, omdat hij naar eigen zeggen veel last had gehad van de publicatie. De Raad verklaarde de klacht gegrond; de krant had de risico's van het hanteren van deze pseudoniemen beter moeten nagaan door vooraf te controleren hoe vaak ze in werkelijkheid voorkomen. Op deze manier, zo meent de ombudsman, kun je als krant nooit meer pseudoniemen gebruiken,

want elke naam komt in de werkelijkheid wel een keer voor, zodat persoonsverwisseling nooit is uitgesloten. Daarom heeft deze uitspraak 'vergaande gevolgen voor de Nederlandse journalistiek'.

Daarnaast signaleert de ombudsman dat het gebruik bij de *Volkskrant* om aan het einde van een artikel te vermelden dat de namen gefingeerd zijn, faliekant in strijd is met het eigen *Stijlboek*. Daarin staat: 'Als bescherming van de privacy verzonnen namen nodig maakt, moet dat in het artikel worden gemeld. Doe dat bij voorkeur zo gauw de gefingeerde naam wordt opgevoerd. Vermelding aan het slot als voetnoot zet de lezer in feite op het verkeerde been en doet af aan geloofwaardigheid en betrouwbaarheid.' (15 april 2006).

In mei 2007 kwam de Raad voor de Journalistiek met zijn Leidraad. Die ethische code geeft journalisten slechts schijnzekerheid, meent de ombudsman. De Raad formuleert namelijk een groot aantal algemene regels, maar geeft ook bij een aantal regels de uitzonderingen aan. Daarmee speelt de Raad kwaadwillende journalisten in de kaart. Wie bepaalt wanneer van de regels mag worden afgeweken? Dat moet per individueel geval worden bekeken door de Raad. Dat biedt slechts schijnzekerheid, want dan heb je weer jurisprudentie nodig om te kunnen beoordelen of bepaald gedrag binnen of buiten de uitzonderingsbepalingen valt (12 mei 2007).

Uitspraken van Raad en rechter kunnen ook onderling zodanig uiteenlopen, dat er verwarring ontstaat. In de columns van de ombudsman is op beide terreinen een voorbeeld te vinden.

Twee rechterlijke uitspraken waarbij de *Volkskrant* aangeklaagde partij was, laten die discrepantie naar het oordeel van de ombudsman duidelijk zien. Wanneer is een publicatie onrechtmatig? Hoe ver gaat de onderzoeksplicht van de journalist? De rechter in Arnhem vond, dat een journalist niet alles tot op het bot hoeft uit te zoeken voor hij of zij iets publiceert. Zeker wanneer het gaat om publieke personen, zoals politici, volstaat dat de beschuldigingen steun vinden in het feitenmateriaal dat op het moment van publicatie voorhanden was. Daarbij mag een krant zich ook baseren op feiten die door derden zijn gemeld en die de krant niet zelf heeft onderzocht.

Heel anders en ook een stuk strenger oordeelde de Amsterdamse rechter in een eerdere zaak. Die vond, dat negatieve verklaringen van patiënten over een arts niet gepubliceerd hadden mogen worden. De krant had de arts wel om commentaar gevraagd, maar dat was niet expliciet genoeg gebeurd volgens de rechter (29 maart 2008).

Soortgelijke discrepantie is ook aan te treffen in de uitspraken van de Raad voor de Journalistiek naar het oordeel van de ombudsman. Hij wijst op een uitspraak uit 2003 (RvdJ 2003/38), waarin de Raad stelt dat de uiteindelijke context van een verhaal mede van invloed is op de toestemming van geïnterviewden. Een journaliste van de *Volkskrant* wilde een positief verhaal schrijven over borstvoeding. Dat had ze ook gezegd tegen iedereen die aan het verhaal meewerkte. Achteraf vond de coördinator van *Volkskrant Magazine* dat het artikel te eenzijdig was. Hij wilde ook de nadelen van borstvoeding nadrukkelijk in het stuk hebben. In het gepubliceerde verhaal kwamen zowel de voor- als de nadelen aan de orde, maar het spoorde niet meer met de toezeggingen die aan geïnterviewden waren gedaan. De Raad noemde dat onzorgvuldig. De journalist is er dus niet met het vooraf voorleggen van de passages waarin de uitspraken van de geïnterviewde staan. De journalistieke speelruimte wordt door deze uitspraak mogelijk kleiner: wijzigt in de loop van het proces de context, dan moeten geïnterviewden opnieuw hun toestemming geven.

In een latere uitspraak (RvdJ 2007/56) zegt de Raad 'dat het aan de journalist en zijn redactie is om te bepalen vanuit welke invalshoek(en) een onderwerp wordt belicht en in welke context het bericht wordt gebracht'.

Positie ombudsman

De onafhankelijkheid van de ombudsman is een thema dat geregeld voorkomt in de columns. Lezers hebben daar zo hun twijfels over: hoe kun je onafhankelijk zijn van de krant die je salaris betaalt? Helemaal onafhankelijk is hij trouwens niet, want hij is ook redacteur van de rubriek *Aanvullingen & verbeteringen*. De hoofdredactie heeft op pragmatische gronden voor deze constructie gekozen omdat veel kritiek op de inhoud van de krant toch al bij de ombudsman terecht komt. Deze noemt dat zelf 'een beetje oneigenlijk': enerzijds is hij, mede op basis van een eigen statuut, onafhankelijk ombudsman, anderzijds is hij als beheerder van die rubriek deel van de redactie. Dat kan tot een merkwaardige situatie leiden ('een slager die zijn eigen vlees moet keuren'), wanneer iemand bij de ombudsman klaagt over de bewuste rubriek, maar in de praktijk heeft dit probleem zich kennelijk nog nooit voorgedaan (10 april 2004).

Is de functie van de ombudsman niet 'een publieksvriendelijke manier

van window-dressing'? Hoe serieus neemt de redactie zijn op- en aanmerkingen? Die kritiek is 'pijnlijk, maar terecht', vindt de ombudsman zelf (5 juni 2004). Hij kan signaleren en constateren, maar niets opleggen, want hij staat los van de redactie (14 augustus 2004). Heel vaak is het overigens zo, schrijft hij op 23 oktober 2004, dat 'vragen en opmerkingen met een kritische ondertoon' met een beetje uitleg kunnen worden weerlegd.

Een andere niet onbelangrijke vraag is die naar de representativiteit van de klagers: zijn ze het topje van de ijsberg of zijn het uitzonderingen? Wat weet de ombudsman eigenlijk over de mensen die zich met vragen en kritiek tot hem wenden? (28 mei 2005)

Evaluatie

Overzien we de totale oogst van tweehonderd columns, dan valt allereerst op, dat ongeveer de helft (98) van alle columns tot stand kwam op basis van observaties van de ombudsman zelf, ofwel omdat hij zich stoorde aan artikelen in de krant, ofwel omdat hij het redactioneel beleid uitlegde, ofwel omdat zich gebeurtenissen en ontwikkelingen voordeden in medialand die zijns inziens een column waard waren.

De helft van alle columns (102) gaat over reacties van lezers: soms een vraag, maar meestal kritiek en klachten, bijvoorbeeld over redactionele keuzes.

In de helft van alle columns (105) uit de ombudsman kritiek, soms zeer fel, op de redactie van de krant of op de hoofdredacteur in het bijzonder. In de andere helft geeft hij de redactie gelijk of legt hij het redactionele beleid uit.

Bijna de helft van alle columns (89) gaat over onderwerpen op het terrein van de journalistieke ethiek, bijvoorbeeld over privacybescherming, het gebruiken van anonieme bronnen en over de mores op de internetsite van de krant.

Soms gebruikt hij zijn column om zijn eigen positie te verduidelijken: hoe onafhankelijk is de ombudsman? Gebeurt er ook werkelijk iets met zijn kritiek of is er veeleer sprake van windowdressing?

Opvallend is ook, dat de ombudsman in zijn columns grote nadruk legt op het vasthouden door de redactie aan de eigen standaarden. De mediawereld moge sterk aan veranderingen onderhevig zijn, vervlakking en 'verhying' zo men

wil, de *Volkskrant* moet de rug recht houden en de eigen normen overeind houden. Dat is ook wat de lezer wil. Die heeft niet voor niets een abonnement op juist deze krant.

Daarnaast is opvallend dat grote nadruk gelegd wordt, vooral in latere columns, op de noodzaak van transparantie en journalistieke verantwoording: uitleggen hoe de redactie kwam tot deze aanpak en waarom juist deze keuzes gemaakt werden.

Er zijn twee onderwerpen die in de columns van de ombudsman het meest frequent voorkomen en die bovendien aanleiding geven tot heftige, soms furieuze reacties: de online mores en de privacybescherming van verdachten en slachtoffers. Het ergert de ombudsman hoorbaar dat iedereen op het internet, ook op het *Volkskrant*-blog, maar ook in reacties op berichten op de nieuwssite, kan roepen wat hij wil. Anoniem en zonder wederhoor iemand beschuldigen is daar heel normaal. Iets beweren zonder bewijzen of argumenten niet minder. Desondanks moet de krant haar eigen normen hooghouden, in de papieren krant en op de site, vindt de ombudsman. Maatgevend moet niet zijn wat andere media doen, maar wat de standaard van de *Volkskrant* is. Dat geldt in het bijzonder voor de normen op het terrein van privacybescherming, in de krant en op de site. Verdachten en slachtoffers hebben recht op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer. Die norm staat zwaar onder druk, zeker op nieuwssites en weblogs. Ook de *Volkskrant*-redactie is de laatste jaren steeds minder zorgvuldig omgegaan met de privacynormen, constateert de ombudsman. Toch moet de eigen norm maatgevend zijn en niet het gegeven dat de andere media de lat steeds lager leggen. De *Volkskrant* is een merk met een eigen reputatie en een eigen verantwoordelijkheid. De ombudsman laat in een aantal columns weten, dat er wat hem betreft moet worden vastgehouden aan de eigen standaarden.

Des te merkwaardiger is het, dat hij dat op andere terreinen niet doet, bijvoorbeeld waar het gaat om het gebruik van het woord *moslim*, terwijl uit de context van het verhaal blijkt, dat eigenlijk *terrorist* of *extremist* wordt bedoeld. De ombudsman zegt, dat hij er nog wel begrip voor kan opbrengen dat de koppenmaker het woord *moslim* gebruikt, want dat past beter in de beschikbare ruimte. Voorwaarde is dan wel, dat in de eerste zin van het artikel wordt aangegeven, dat het niet gaat om alle moslims, maar om terroristen. Hier is de anders zo principiële ombudsman aanzienlijk minder principieel!

Opmerkelijk is de suggestie van de ombudsman om op gezette tijden, bijvoorbeeld eenmaal per maand, een weerwoordrubriek in te voeren voor lieden die in de krant geïnterviewd of geportretteerd werden en die daarna beweren, dat het toch niet allemaal zo goed in de krant is gekomen. Wanneer een ingezonden brief niet wordt geplaatst en een rectificatie niet aan de orde is, kan een weerwoordrubriek soelaas bieden. Even opmerkelijk is, dat die mogelijkheid ook open wordt gehouden voor mensen die uitvoerig werden geïnterviewd en later maar twee zinnestjes terugvinden in het artikel. Ook zij voelen zich tekortgedaan, al kloppen de feiten, want er zijn verwachtingen gewekt die niet zijn nagekomen. Het doet enigszins merkwaardig aan de ombudsman ook in deze gevallen voor een weerwoord te horen pleiten, want een weerwoord is toch eerder een correctie op eerdere berichtgeving dan een inhaalslag voor wie zich schromelijk tekortgedaan voelt.

De onafhankelijkheid van de ombudsman geeft eveneens aanleiding tot kritische kanttekeningen. Hij is niet alleen ombudsman, maar daarnaast, op pragmatische gronden, nog redacteur van de rubriek 'Aanvullingen & verbeteringen'. Dat kan tot een merkwaardige situatie leiden wanneer iemand bij de ombudsman zou klagen over de bewuste rubriek: dan zou hij als slager zijn eigen vlees moeten keuren. Dit blijft, hoe hypothetisch ook, een merkwaardige en misschien ook wel onwenselijke constructie. Een ombudsman die er in zijn columns blijk van geeft zo te hechten aan zijn volstreekte onafhankelijkheid, zou hier toch met zijn hoofdredacteur nog eens over moeten spreken.

In dit licht is het eveneens meer pragmatisch dan principieel wanneer de ombudsman van mening is, dat een rectificatie niet meer nodig is wanneer de ombudsman al in zijn column heeft geschreven dat er fouten gemaakt zijn en dat klager dus gelijk had. Niet de ombudsman, maar de Raad voor de Journalistiek had volgens mij gelijk met de constatering, dat een onafhankelijke ombudsman geen deel uitmaakt van de redactie en dat dus de krant zelf de gemaakte fout had moeten rechtzetten.

Het standpunt van de ombudsman over de redactionele verantwoordelijkheid voor reacties op de nieuwssite en de blogs, is in strijd met de opvatting van de Raad voor de Journalistiek. Volgens de ombudsman moet de redactie zich niet het hoofd op hol laten brengen door alles wat op internet wél kan en in de papieren krant niet. Het zijn twee gescheiden grootheden, de redactie

moet haar eigen standaard hoog houden, in de krant en op de site. En wat bezoekers doen is hun zaak. Daar denkt de Raad anders over: de redactionele verantwoordelijkheid strekt zich volgens dit opiniecollege (RvdJ 2007/36) ook uit over reacties van bezoekers van de site.

Wat beoordeelt de ombudsman eigenlijk: het journalistiek proces en product of (ook) de intenties van de journalist? In de beoordeling van het achtergrondartikel over onrust bij GroenLinks ('Karimi was lid van een terroristische organisatie in Iran en Duyvendak is voormalig mentor van terreurgroepen') sprak de ombudsman van 'een ongelukkige gang van zaken', maar zonder 'boze opzet'. Bij de beoordeling van een interview over eerlijke handel en de mogelijk frauduleuze rol van een Nederlandse koffie-importeur merkte de ombudsman op, dat de journaliste ongetwijfeld niet de bedoeling had gehad om andere koffie-importeurs in een kwaad daglicht te stellen, maar dat zo'n bijzinnetje toch meer kwaad aanricht dan nodig en dat ze dus tekort was geschoten bij het controleren van beschuldigende uitlatingen.

Wanneer de krant bij het hanteren van pseudoniemen eerst moet controleren of die namen in de werkelijkheid voorkomen, zoals de Raad stelt, kun je dit soort verhalen nauwelijks meer maken, vindt de ombudsman. En wanneer je in privacygevoelige artikelen daarom niet langer pseudoniemen gebruikt, maar alleen voornamen of initialen, komt dat de leesbaarheid en de geloofwaardigheid van het verhaal niet ten goede, meent hij. Waarom zou de geloofwaardigheid van een verhaal wel gediend zijn met de mededeling dat de namen gefingeerd zijn en niet met de mededeling dat vanwege privacybescherming enkel voornamen worden gebruikt?

Wat de ombudsman in zijn column over de Leidraad van de Raad voor de Journalistiek aanduidt als het verschaffen van schijnzekerheid, is in feite het toetsen van elk individueel geval aan de uitzonderingsbepalingen. Naarmate er meer jurisprudentie voorhanden is, zal het makkelijker zijn te bepalen of iets binnen of buiten de bandbreedte valt. Dat is heel iets anders dan het bieden van schijnzekerheid.

Heeft het werk van een ombudsman ook tot gevolg, dat er minder klachten bij de rechter of de Raad voor de Journalistiek worden ingediend? Haalt een om-

budsmen dus de kou uit de lucht? Het antwoord op die vraag valt niet te vinden in deze analyse. De Raad voor de Journalistiek heeft in de periode 2004 tot 2008 in achttien klachten tegen de *Volkskrant* uitspraak gedaan. Slechts in vijf gevallen werd de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond geacht.

Het omgekeerde kan overigens ook het geval zijn: wanneer de ombudsman onzorgvuldigheden in zijn eigen krant aan de kaak stelt en publiceert in zijn column, kan dat voor de benadeelde ook een impuls zijn om juist wél naar de Raad of de rechter te stappen, geheel los van de vraag wat een gang naar de Raad voor de Journalistiek aan extra genoegdoening oplevert voor de klager.

Van Dalen en Deuze (2005 en 2006) deden onderzoek naar de ombudsman en lezersredacteur bij Nederlandse dagbladen. Zij constateerden dat er twee typen ombudsman bestaan: de ‘readers’ advocate’ en de ‘newspaper ambassador’. De ombudsman en lezersredacteur die zich als pleitbezorger van de lezer opstelt, hecht sterk aan zijn onafhankelijke positie ten opzichte van de redactie. Hij is de interne criticus die de redactie namens de lezers verantwoording laat afleggen aan diezelfde lezers over gemaakte afwegingen en keuzen. De ambassadeur daarentegen is eerder een PR-functionaris die de band tussen lezers en krant probeert te versterken en die daartoe nauw samenwerkt met de marketingafdeling van het krantenbedrijf.

Genoemde auteurs concluderen in hun onderzoek, dat de Nederlandse ombudsman als groep zowel een pr-rol als een interne-criticusrol aanneemt. Er is sprake van een glijdende schaal waarop elke ombudsman of lezersredacteur individueel een andere positie inneemt. Uit dit onderzoek mag één ding duidelijk geworden zijn: de ombudsman van de *Volkskrant* is een luis in de pels van de redactie, die zich laat leiden door de overtuiging dat de redactie van een kwaliteitskrant de lat hoog moet leggen en dat ze gehouden is die hoge normen ook waar te maken in het werk van alledag. Ondanks de in het voorafgaande gemaakte kritische kanttekeningen kan zonder reserve gezegd worden, dat de ombudsman van de *Volkskrant* er een is in de traditie van de ‘readers’ advocates’. Kwalificaties als ‘waakhond’ en ‘kwaliteitsbewaker’ zijn dan ook beter dan ‘schaamlap’ en ‘fatsoensrakker’.

Transparantie, kritiek en verantwoording? De columns van de NOS ombudsman (2007-2008) onder de loep

Harmen Groenhart

In september 2007 begon Ton van Brussel zijn werkzaamheden als eerste ombudsman van de NOS. De NOS heeft met de aanstelling van een ombudsman een veelzijdig doel voor ogen. Zo moet de ombudsman volgens het statuut leiden tot transparantie en verantwoording van de NOS, verbetering van de kwaliteit van de berichtgeving, van de toegankelijkheid voor het publiek en van het bewustzijn van de programmamaker van wat er bij het publiek leeft (zie voor de code aan het einde van dit hoofdstuk en aan het einde van dit boek).

De werkzaamheden van de ombudsman komen neer op afhandeling van klachten en het schrijven van columns van ‘becommentariërende aard’ over de verrichtingen van de NOS.¹⁾ De verrichtingen van de NOS toetst hij aan de journalistieke huiscode. Hij doet dit naar aanleiding van klachten van kijkers en luisteraars, eigen inzicht, discussies in de beroepsgroep of suggesties van binnen de organisatie. Naast analyse van concrete NOS-producties treedt de ombudsman ook over algemene journalistieke kwesties naar buiten.

De ombudsman is formeel onafhankelijk. In zijn statuut staat dat hij ‘autonoom’ is en dat hem geen opdrachten gegeven kunnen worden. Hij rapporteert aan de Algemeen Directeur. Naar eigen zeggen ondervindt hij geen inhoudelijke sturing van de Algemeen Directeur of van de redacties waarover hij schrijft.²⁾ Hij krijgt wel inhoudelijke feedback van een onafhankelijke ‘Commissie voor de Ombudsman’.³⁾ Volgens Van Brussel fungeert deze commissie alleen als klankbord en in de praktijk kunnen meningsverschillen bestaan tussen de ombudsman en de commissie.

De bevindingen van Van Brussel worden teruggekoppeld naar de redacties. Zijn columns worden op vrijdagochtend als nieuwsbrief naar alle redacties gestuurd en op de evaluatievergaderingen op maandagmorgen worden

zijn columns besproken. Daarnaast spreekt hij soms direct met redacties over zijn bevindingen.

Zijn columns verschijnen wekelijks op de site www.nos.nl en op teletekst. De ombudsman heeft een eigen webpagina, met daarop een archief van alle columns tot dan toe en documenten als een statuut, de journalistieke code van de NOS, de klachtenprocedure en het (half)jaarsverslag. Op de homepage van de NOS en op de pagina's van het NOS Journaal en van Studio Sport is een link aanwezig naar de site van de ombudsman.

Omdat becommentariërende columns een bijdrage kunnen leveren aan de transparantie en verantwoording van de NOS bieden de columns in het licht van deze studie goede aanknopingspunten voor een beschrijvende analyse van het fenomeen ombudsman. In het verlengde van voorgaande hoofdstukken richten we ons hier op het functioneren van de ombudsman op basis van wat de columns publiceren over de NOS. Deze beschrijvende studie beslaat alle 57 columns van de ombudsman die verschenen tussen 13 september 2007 en 31 oktober 2008.

In dit hoofdstuk staan twee vragen centraal: 1) Over welke journalistieke thema's schrijft de NOS-ombudsman? 2) Hoe 'kritisch' is de ombudsman over de NOS? De eerste vraag, gekoppeld aan de notie van transparantie, resulteert in een overzicht van de voorkomende journalistieke thema's waarover de ombudsman schrijft. De meest voorkomende onderwerpen illustreren we vervolgens uitgebreid aan de hand van casussen. De tweede vraag, gekoppeld aan de notie van verantwoording, gaat in op de aard van de columns en de manier waarop de ombudsman zijn oordeel vormt. Hiervoor baseren we ons op het bronnengebruik van de ombudsman en zijn bereidheid negatieve uitspraken te doen over de NOS.

1. Over welke journalistieke thema's schrijft de ombudsman?

◆ Overwegingen bij het categoriseren van journalistieke thema's.

De meeste columns zijn eenvoudig te herleiden tot een centraal journalistiek thema. Dit komt vooral door het herkenbare format van de columns: de meeste columns zijn opgebouwd volgens het schema: klacht - reacties van de

redactie - kanttekeningen - oordeel. Uit de titel van de column is meestal een bepaald centraal onderwerp te destilleren, zoals *Krakers* hebben recht op wederhoor (09-11-07) of *Journal* leert niet van taalfouten (04-01-08). Het onderwerp is echter niet altijd eenduidig. Sommige columns behandelen twee thema's, zoals *Zedendelinquenten* en korte berichten (19-09-08). Deze column bestaat uit twee kleine columns over verschillende onderwerpen. Andere columns lijken eenduidig, maar hebben toch een inhoudelijke cesuur, zoals *Nekschot, de vlag en de lading* (23-05-08). Deze column begint met een korte beschrijving van een ongenueanceerde kop van een teletekstbericht, waarna Van Brussel uitweidt over het fenomeen vrijheid van meningsuiting. In het geval er meerdere sub-onderwerpen aan bod komen in een column, delen we deze column bij meerdere journalistieke themacategorieën in. Hierdoor is het aantal keer dat categorieën voorkomen hoger dan het aantal columns.⁴⁾

Niet alleen een inhoudelijke cesuur, ook een brede betekenis van begrippen zorgt ervoor dat categorieën zich niet altijd als vanzelf aandienen. Zo ontvangt de ombudsman regelmatig taalgerelateerde klachten. Het is verleidelijk om dergelijke columns in een categorie taalgebruik te plaatsen, maar daarmee gaat een belangrijk deel van de duiding verloren. Zoals de ombudsman zelf al zegt: klachten over taalgebruik gaan soms over taalkundigheid, dan weer over stijl, dan weer over gekleurde woorden. Dergelijke columns gaan daarmee ook over onderling verschillende normen. Taalkundig correct zijn kan bijvoorbeeld met zorgvuldigheid geassocieerd worden, stijl met het weerspiegelen van (de taal van) de samenleving, en gekleurde woorden met neutraliteit.

Het 'journalistieke thema' komt niet altijd expliciet ter sprake. In dat geval wordt er gekeken naar de klachten waarop de column gericht is. Bijvoorbeeld in *De NOS, de Spelen en het geheim* (?) (22-08-08) gaat de meeste aandacht uit naar de verklaring van de ombudsman. Hij legt uit dat herhalingen van uitzendingen van de Olympische Spelen niet op internet terug te zien zijn omdat de NOS beperkte rechten heeft om in het buitenland beelden van de Spelen uit te zenden. De column valt echter in de categorie 'toegankelijkheid', omdat de klacht van de kijker (hem zou informatie onthouden worden) het perspectief van de column bepaalt.

Het ligt in de aard van journalistieke normen dat deze onderling kunnen conflicteren. In een column van de ombudsman kunnen daarom meerdere

journalistieke mores of normen voorkomen. Het uitgangspunt van deze inhoudsanalyse echter is dat iedere column een bepaald zwaartepunt heeft over welke norm geschreven wordt, of dat deze op zijn minst tot een centrale norm te herleiden is. Bij het nader bepalen van de onderwerpen (mochten deze zich niet als vanzelf opdringen) wordt in de tekst gezocht naar verwijzingen naar normen of praktijken, zowel expliciet in de argumentatie van de ombudsman, als impliciet in de klachten van het publiek.

De verdeling van de voorkomende journalistieke thema's is als volgt:

Thema's in ombudsmancolumns 09/07 – 10/08, gerangschikt naar frequentie

| | |
|----|---------------------------------|
| 11 | neutraliteit vs waardeoordelen |
| 10 | nieuwswaardigheid |
| 6 | privacy |
| 5 | volledigheid en wederhoor |
| 4 | verantwoording |
| 3 | negativiteit |
| 3 | genuanceerdheid |
| 2 | vormgeving |
| 2 | programmering |
| 2 | schokkende beelden |
| 2 | toegankelijkheid van informatie |
| 2 | bronvermelding |
| 1 | financiering nos |
| 1 | lolligheid |
| 1 | taalfouten |
| 1 | sensatiezucht |
| 1 | weblogs |
| 1 | het weer |
| 1 | ondertiteling |
| 1 | sportuitslag verklappen |
| 1 | onafhankelijkheid |
| 1 | vrijheid van meningsuiting |
| 1 | moelijkheidsgraad |
| 1 | vrijheid van nieuwsgaring |

Op het eerste gezicht brengt het overzicht aan het licht dat bepaalde thema's regelmatig terugkeren in de columns van de NOS-ombudsman, en dat daarnaast de aandacht vrij divers is. Veelbelichte thema's zijn neutraliteit, nieuwswaardigheid, privacy, volledigheid en verantwoording. Het accent ligt hiermee op thema's die direct aan de taakstelling van de NOS gerelateerd zijn: het informeren van een breed publiek.

Naast de terugkerende thema's verdeelt de ombudsman ogenschijnlijk zijn aandacht in de columns over diverse onderwerpen. Enerzijds betreft het specifieke gevallen, waarover door weinigen geklaagd wordt (ondertiteling), anderzijds betreft het zeer algemene kwesties waarover een veelvoud aan klachten binnenstroomt (taalfouten). De hoeveelheid klachten hoeft daarom nog geen indicator te zijn voor de hoeveelheid aandacht die de ombudsman aan een journalistiek thema wil besteden. De onderwerpkeuze voor de betreffende columns wordt mede gevoed door de actualiteit, relevantie, relatie met de taakstelling van de NOS, verhouding met voorgaande columns en door de persoonlijke opvatting van een ombudsman.

Het zij aangemerkt dat sommige categorieën in het overzicht dichter bij elkaar zitten dan andere. De categorie 'neutraliteit' heeft bijvoorbeeld inhoudelijke overeenkomsten met 'genuanceerdheid' en 'genuanceerdheid' heeft weer overeenkomsten met 'hoor en wederhoor'. Desondanks beschouwen we de categorieën inhoudelijk verschillend genoeg om ze als apart thema te behandelen. In de volgende paragrafen gaan we dieper in op de inhoud van de thema's.

◆ **Neutraliteit: Hoe neutraal is de aandacht van de NOS?**

Een van de twee meest voorkomende thema's in de columns van de NOS-ombudsman is de neutraliteit van de NOS. Doorgaans gaat het daarbij over klachten van kijkers die van mening zijn dat de NOS juist niet neutraal is. Het mag geen verbazing wekken dat dit thema regelmatig aan de orde komt, omdat het direct te maken heeft met het doel van de NOS: een primaire informatiebron zijn voor de Nederlandse burger. De doelgroep is hierbij zo breed als het in het land zijn kan: de Nederlandse burger. Hierdoor committeert de NOS zich dus aan een waardevrije en neutrale berichtgeving, hetgeen veelvuldig terugkomt in de journalistieke code. We lezen in deze code onder andere dat de berichtgeving van de NOS evenwichtig is, ongebonden, pluriform, niet eenzijdig, onbevooroordeeld en waarheidsgetrouw. De NOS discrimineert

niet, is vrij, en scheidt feiten en meningen. Juist omdat dit het bestaansrecht zou moeten vormen voor de nieuwsorganisatie valt het te verwachten dat er stevig over gediscussieerd wordt.

In de columns van de ombudsman onderscheiden we in relatie tot neutraliteit drie subgroepen: de vermeende linksigheid van de NOS, de pro-Israëli-sche neiging van de NOS en overige, minder systematische stellingname van de NOS.

◆ *De linkse kerk*

Het gevoelen dat de NOS niet neutraal is, maar ideologisch naar links neigt is niet uniek voor de NOS. ‘Vooringenomen links’, zo schrijft de ombudsman (23-10-07) ‘is een verwijt dat (...) de journalistiek als geheel treft. Journalisten zijn wantrouwig, kritisch en niet gevoelig voor autoriteiten. Die eigenschappen worden meer met links dan met rechts in verband gebracht’. Hoewel de ombudsman zegt niet overladen te worden met klachten over vermeende linksigheid, gaat het om een lang bestaand en hardnekkig verwijt. Van Brussel signaleert daarbij eufemistisch dat de ‘conversatietoon in het publieke debat, als het om links of rechts gaat, zijn gedemptheid al enige tijd verloren [heeft]’ (23-10-08).

Het verwijt de linkse kerk te zijn wordt zichtbaar in de klachten over de berichtgeving over een demonstratie van de Nationalistische Volksbeweging (NVB) (28-09-07). Het bericht spreekt van ‘rechts-extremistische demonstranten’ en ‘linkse actievoerders’. Een van de klagers schrijft: ‘De demonstranten van extreem-rechts werden neergezet als de kwaden, terwijl zij het recht hadden en hier ook toestemming voor hadden om te demonstreren. Ondanks dit werden toch de extreem-rechtsen als de ‘fouten’ en ‘slechteriken’ in het nieuws neergezet en de extreem-linksen als de ‘helden’(...)’. De redactie van de NOS herkent zich niet in deze klacht, omdat het etiket ‘extreem-rechts’ niet ‘slechteriken’ betekent. Volgens de redactie is het etiket feitelijk waardevrij en wijst het op de standpunten van de NVB. De ombudsman stelt, verwijzend naar de website van de NVB, dat de NVB zich zou moeten kunnen vinden in dat etiket. Het problematische aspect van de berichtgeving ligt volgens de ombudsman eerder bij de duiding van de tegenstanders van extreem-rechts. Het bericht spreekt van ‘linkse betogers’ en de klager spreekt van ‘extreem linksen’, maar volgens deskundige Van Donselaar ‘gaan de media er wat te snel van uit dat de verstoorders van een extreem-rechtse demonstratie wel

links of extreem-links zullen zijn'. Hoewel er waarschijnlijk linksen aanwezig waren, stelt de deskundige dat tegenstanders ook in de hoek van voetbalhoofli-gans en a-politieken gezocht moeten worden. In de conclusie van de column stelt de ombudsman dat de berichtgeving 'voedsel gaf aan de gedachte' dat de NOS links is. Het betreffende bericht was te kort door de bocht, omdat het uitging van 'linkse betogers'. Daar had de redactie weliswaar een neutralere term moeten gebruiken, maar deze fout betekent volgens de ombudsman nog niet dat de NOS een linkse organisatie is.

'De linkse kerk' komt ook terug in de column *Waarom werd Geert Wilders onderbroken?* (04-04-08) over de rechtstreekse uitzending van het Kamerdebat over de film *Fitna* van Tweede Kamerlid Geert Wilders. Het debat werd vanaf vier uur uitgezonden en uitgerekend tijdens het spreken van Geert Wilders werd de uitzending onderbroken voor de 'normale programmering'. De hoofdredactie verklaart dat het debat langer duurde dan verwacht en dat 'NOS Nieuws geen eigen zendtijd [heeft]. [...] We hebben van tevoren aangegeven dat we slechts tot tien voor zes konden uitzenden. We hadden iedereen onderbroken, [...] maar het was ook voor ons vervelend dat het juist tijdens Wilders' bijdrage gebeurde [...]'. De oorzaak van het onderbreken van Wilders lag volgens de column bij ongelukkige omstandigheden, maar in de ogen van de klager was dat anders: 'Kijk, daar hebben we de NOS, de linkse kerk weer. Het Wildersdebat afbreken terwijl uitgerekend Wilders zelf aan het woord is'. De ombudsman gaat in tegen deze aantijging, hoewel hij erkent dat het voor kijkers hinderlijk is geweest.

Het verweer bestaat enerzijds in het weergeven van de pragmatische verklaring van de hoofdredactie, anderzijds in het aangeven dat de kijkers in werkelijkheid de toegang tot de informatie niet ontzegd is. Het rechtstreekse verslag was immers volledig te volgen op het digitale kanaal en op internet en 's avonds werd het debat verslagen in NOVA/ Den Haag Vandaag. Zijn conclusie is veelzeggend: 'En tegen samenzweringstheorieën dat de NOS de uitzending bewust staakte toen Geert Wilders zijn pleidooi begon, is geen kruid gewassen'.

De berichtgeving over Wilders geeft volgens Van Brussel overigens ook aanleiding om juist het tegendeel te beweren van het verwijt dat de NOS tot de linkse kerk behoort. Regelmatig ontvangt de ombudsman brieven van klagers dat de NOS juist een 'vrijplaats' biedt aan Wilders. 'Jullie weten toch dat wat hij voorstelt onzinnig is. Waarom al die aandacht? U maakt die man en zijn partij

alleen maar groter', lezen we in Het nieuws van Wilders (18-01-08). In reactie op dergelijke klachten verwijst de ombudsman naar de code en stelt dat het in de berichtgeving niet ter zake doet wat de NOS van Wilders vindt. De NOS dient zijn boodschap volgens de ombudsman alleen op nieuwswaarde te beoordelen. Het thema nieuwswaarde komt in de volgende paragraaf nader aan de orde.

Het 'algemene gevoelen' dat de NOS elitair en links is, blijft volgens de ombudsman bij een gevoelen. Hij stelt dat dergelijke verwijten niet met feiten onderbouwd zijn. Al zou de NOS links zijn, dan is dat overigens moeilijk aan te tonen, 'juist omdat 'beleving' en 'het eigen gelijk' zo'n grote rol spelen.' Evengoed is het lastig om het verwijt te ontcrachten. Van Brussel verwijst naar de waardering van televisiekijkers voor het NOS journaal. Zonder een concrete bron te vermelden stelt hij dat 68% van de Nederlandse televisiekijkers het NOS Journaal het meest objectieve nieuwsprogramma vindt, op de tweede plaats gevolgd door RTL-Nieuws met 22%. De ombudsman beweert dat deze cijfers er anders uit hadden gezien 'als het NOS-Journaal de spreekbuis van links of rechts zou zijn'. Hoewel dergelijke waarderingcijfers theoretisch niet uitsluiten dat de NOS toch subjectief is (maar in de ogen van de kijkers minder subjectief dan RTL), is zijn argument niet onwaarschijnlijk. Het spreekt te meer voor de ombudsman dat hij uitzielt naar het onderzoek van de NPO (Nederlandse Publieke Omroep) naar de pluriformiteit van haar programma's: '(...) het [is] een zegen dat het onderzoek er komt, je mag hopen van een zo onafhankelijk mogelijke instantie' (23-10-08).

◆ *Het Midden-Oostenconflict*

Tegen de discussie over de vermeende linksigheid van de NOS steekt de discussie over de berichtgeving over het Midden-Oostenconflict contrastrijk af. Immers, het lot van de Palestijnen is een thema dat doorgaans eerder met linkse gevoelens van barmhartigheid wordt geassocieerd, dan met de conservatieve toon van rechts. De klachten wijzen niet in een richting. De klagers zien nu weer aanleiding voor een pro-Israëliësch perspectief, dan weer voor een pro-Palestijns perspectief, maar de columns van de ombudsman laten zien dat vooral het Israëliësch perspectief domineert. Twee columns met een tussenliggende periode van drie maanden behandelen deze kwestie. In de eerste column zegt Van Brussel dat de kijkers verbetering mogen verwachten, in de tweede column constateert hij dat de buitenlandredactie die verwachtingen onvoldoende heeft waargemaakt.

In NOS pro-Israël, pro-Palestijns of onpartijdig? (18-04-08) gaat Van Brussel in op de kwestie naar aanleiding van een onderzoeksrapport van Astrid Essed in opdracht van de stichting 'Stop de bezetting'. Stichtingsvoorzitter Gretta Duisenberg stuurde het rapport naar de ombudsman en maakte daarbij het verwijt dat de berichtgeving van de NOS 'tendentieus' is. 'Deze publieke omroepstichting is ernstig vooringenomen', aldus Duisenberg. Ze is van mening dat de NOS laat zien dat Israël en de Westerse wereld 'het gelijk aan hun kant hebben'. De buitenlandredactie vindt de klacht van Duisenberg niet terecht, al erkennen ze het belang van correcte woordkeuze en geven ze toe dat ze soms fouten maken. De ombudsman plaatst echter kritische kanttekeningen bij het onderzoeksrapport, en voert daarom zijn eigen onderzoek uit naar een langere periode in de berichtgeving. Ook raadpleegt hij enkele deskundigen. Tijdens zijn onderzoek stuit hij regelmatig op kwalificaties van Palestijnen als 'militant', 'extremistisch' en 'radicaal'. Daarnaast merkt hij dat als Israël aanvalt, in de berichtgeving vaak wordt gesproken over een reactie op eerdere Palestijnse aanvallen. Als de Palestijnen aanvallen, dan wordt daar in het bericht geen reden voor gegeven. Kortom, de redactie meet met twee maten. Het is in lijn met wat de deskundigen beweren: het Israëlische perspectief domineert bij de NOS.

Een specifiek aspect van de berichtgeving over het Midden-Oostenconflict betreft de uiteenlopende opvattingen over de internationaal-juridische status van het conflict. Een groep, waaronder Duisenberg, vindt dat het internationaal recht voorschrijft dat Israël alle bezette gebieden zou moeten verlaten. Anderen vinden juist weer dat de internationale gemeenschap de Israëlische burgers moet beschermen. Een deskundige stelt dat de berichtgeving te complex zou zijn, als de NOS in de 'primaire berichtgeving' consequent het juridische aspect vermeldt.

Drie maanden later haakt de ombudsman weer in op het conflict (Israel: NOS (eind)redacties zijn hardleers, (25-07-08)), nadat er klachten waren gekomen inzake het pro-Israëlische karakter van de berichtgeving over een ruil van Israëlische tegen Libanese en Palestijnse gevangenen. Een klager ervaart de ondertoon van de berichtgeving als: 'Wat zielig voor Israel en wat zijn dat nou voor monsters die Palestijnen'. De reactie van de buitenlandredactie is defensief. Ze zegt te streven 'naar een evenwichtige balans' en dat ze daarbij gehinderd wordt door de beperkte zendtijd. De redactie erkent dat het beter zou zijn als beide perspectieven aan bod zouden komen in een uitzending,

maar ze verweert zich door te verwijzen naar de reportage van de volgende dag. Daarin stond het 'Arabische' perspectief centraal. Het gaat immers om het 'totaalbeeld', zo luidt het. Dat totaalbeeld is volgens de ombudsman nog steeds niet in balans. Hoewel hij een verbetering signaleert sinds de column in april, vindt hij het nog steeds terecht dat de kijkers het gevoel hebben dat het Israëlische perspectief domineert. Voor het redactionele verweer dat het 'totaalbeeld' van meerdere berichten telt toont hij zich overigens niet erg gevoelig. Hij vindt dat de NOS vooral binnen een uitzending naar evenwichtigheid moet streven. Opmerkelijk is dat de uitzendingen volgens hem overdag wel in balans waren, en het achtuurjournaal juist niet.

De klachten over de berichtgeving over het Midden-Oostenconflict wijzen overigens niet altijd op een vermeende voorkeur van de NOS voor een van de strijdende partijen. Een luisteraar van het Radio 1 Journaal viel over een slordige uitspraak van een correspondent in de Gazastrook (1-02-08). In het bulletin van zaterdag 26 januari over de handel van Egyptenaren in de Gazastrook zei de correspondent: 'Er komt van alles binnen hier in Gaza en wellicht ook wapens. Als ik Hamas zou zijn, dan zou ik dat zeker doen'. De klager vond dat NOS medewerkers niet hun persoonlijke mening in het verslag mogen laten blijken en kreeg zijn gelijk van de redactiechefbuitenland en de ombudsman. Ook de betreffende correspondent betreurde eerder al zijn onzorgvuldigheid. De ombudsman voegt tenslotte toe: '...een menselijke fout is onder druk niet altijd uit te sluiten'.

◆ *Gekleurde woorden*

Het gevaar van gekleurde woordkeuze in een conflict beperkt zich niet tot het Israëlisch-Palestijnse conflict. Behalve Hamas stellen ook andere strijdlustige afscheidingsbewegingen de NOS voor een keuze. Moeten redacteuren spreken van vrijheidstrijders, rebellen of terroristen? De berichtgeving over het conflict tussen Turkije en de Koerdische afscheidingsbeweging PKK leidde bij de kijkers interessant genoeg tot twee tegenovergestelde vragen: 1) Waarom meldt de NOS niet dat de PKK een terreurorganisatie is? 2) Waarom kiest de NOS partij tegen de PKK en wekt ze de indruk dat de PKK 'bloedige aanslagen pleegt tegen weerloze burgers?' (19-10-07). De ene groep klagers vindt dat de NOS wel wat kritischer mag zijn over de PKK, de andere groep vindt juist dat de NOS wel wat kritischer mag zijn over de Turkse regering. Het mag niet verbazen dat de klachten uit respectievelijk Turkse en Koerdische kringen kwamen. Deze

tegenstrijdigheid laat zien dat kijkers of groepen kijkers zich onderscheiden door subjectieve opvattingen, maar het geeft volgens de ombudsman ook aan dat ‘betrokkenen alerter zijn op partijdigheid dan anderen’. De redactie zegt te proberen juist ‘zo objectief mogelijk te zijn’ en daarom het subjectieve woord ‘terroristisch’ te mijden. De redactie geeft de voorkeur aan ‘rebellen’ of ‘afscheidingsbeweging’. Een hoogleraar Turkse Taal en Letterkunde bevestigt dit: ‘Dat de Verenigde Naties of de Europese Unie een organisatie terroristisch noemen, is op zichzelf geen reden om die kwalificatie in de media over te nemen’. De ombudsman ziet dat de NOS, maar ook collega’s van bijvoorbeeld CNN en de BBC de term ‘terroristisch’ terecht niet gebruiken. Wel valt hij over de wisselende terminologie, die nog altijd niet waarde vrij is. ‘Nu eens heten de PKK’ers rebellen, dan weer Koerdische vrijheidsstrijders, dan weer leden van een afscheidingsbeweging’. Hij adviseert de redactie een eenduidig en neutraal woord te gebruiken en pleit voor een consistent gebruik van de term ‘afscheidingsbeweging’.

Onbedoelde stellingname ontstond ook toen de redactie in een verslag over het Turks-Koerdische conflict een kaartje toonde van de regio waar het conflict plaatsvindt (11-01-08). Een gearceerd gebied op het kaartje droeg de naam Koerdistan, waarmee gesuggereerd werd dat Koerdistan een land is. De redactie erkende de fout en de ombudsman wees er op dat als dergelijke fouten blijven voorkomen slordigheid terecht als partijdigheid ervaren wordt. Dat dergelijke fouten in een klein hoekje zitten blijkt uit de navolgende boze brieven uit Koerdische hoek over diezelfde column van de ombudsman. Hij zou op zijn beurt weer stelling genomen hebben door te zeggen dat Koerdistan niet bestaat. Later gaan we hier verder op in.

De opvatting van de ombudsman over de noodzaak van neutraliteit van de NOS komt uitgebreid aan de orde in De mening van de NOS (30-05-08). In tegenstelling tot alle klachten over vooringenomenheid van de NOS krijgt de ombudsman ook opmerkingen dat de NOS zich wat meer mag uitspreken. Bijvoorbeeld voor of tegen de PKK (19-10-07), over het lot van de Tibetanen (30-05-08) of tegen het stierenvechten (20-06-08). De ombudsman geeft in duidelijke woorden te kennen dat de mening van de NOS in geen geval ter zake doet en verwijst daarbij naar de eerste vier artikelen van de journalistieke code van de NOS. Hij erkent ook dat het voor journalisten lastig is om een persoonlijke mening achterwege te laten: “Maar,” zo schrijft één van de klagers, “in de

selectie van het nieuws klinkt toch ook een mening door? De NOS kan daarom nooit objectief zijn.' Die klager heeft gelijk. Objectiviteit bestaat niet.' Deze opvatting van Van Brussel heeft echter betrekking op de gepercipieerde nieuwswaardigheid van de gebeurtenissen, de mening of iets goed of slecht is kan de NOS volgens Van Brussel wel degelijk aan anderen overlaten.

Kortom: de rode draad in de argumentatie van de ombudsman is een gedeeltelijke ontkenning van de vermeende gekleurdheid van de NOS. Hoewel fouten voorkomen en soms terecht de indruk van stellingname kan ontstaan is er bij de NOS volgens de ombudsman geen sprake van systematische linksigheid. Hij bestrijdt het verwijt dat de NOS van de linkse kerk is, maar lijkt zich ook neer te leggen bij een onvermurwbare, harde kern critici. Treffend hierbij is dat hij zich hoopvol uitspreekt over het onderzoek dat de NPO laat uitvoeren naar de pluriformiteit van haar programmering. De ombudsman heeft wel kritiek op de berichtgeving over het Midden-Oostenconflict, en andere conflicten. De NOS zou naar zijn mening nog eenduidiger en neutraler moeten berichten dan ze nu doet.

◆ ***Nieuswaardigheid: Hoe terecht is de aandacht van de NOS?***

Evenals 'neutraliteit' vloeit het journalistieke thema 'nieuwswaardigheid' direct voor uit het eerste artikel van de journalistieke code van de NOS. Omdat de NOS zich ten doel stelt voor de 'Nederlandse burger' een 'primaire nieuwsbron' te zijn is ze belast met de taak om af te wegen wat wel en niet het melden waard is. De zendtijd (maar ook de aandacht van de kijker) is immers beperkt. Ook hier is het geen verrassing dat een aanzienlijk deel van de columns handelt over de vraag hoeveel aandacht de NOS moet besteden aan uiteenlopende onderwerpen. Zo is er volgens sommigen 'een overkill Ajax bij de NOS' (2-11-07) of teveel aandacht voor Wilders (18-01-08). Tegelijkertijd ervaren sommigen juist te weinig aandacht, bijvoorbeeld voor de openingsceremonie van de Paralympics (11-09-08) of, zoals hierboven beschreven, het lot van de Palestijnen of de Tibetanen. Uit de columns blijkt dat de ombudsman zich regelmatig buigt over de nieuwswaardigheid van de gebeurtenissen en ontwikkelingen waar de NOS al dan niet over bericht.

◆ Belangrijkheid: Geert Wilders

In een tweeluik van opeenvolgende columns gaat de ombudsman uitvoerig in op zijn onderzoek naar de berichtgeving over Geert Wilders (18-01-08 en 25-01-08). De aanleiding hiertoe zijn diverse klachten over een vermeende overdaad in berichtgeving, maar ook de onzekerheid in het parlement en het koningshuis over hoe met de politicus om te gaan.

Volgens de ombudsman is de nieuwswaardigheid van Geert Wilders afhankelijk van drie factoren: de inhoud van Wilders' boodschap, de mogelijke reacties daarop en de omvang van zijn beweging. De aanzienlijke aandacht voor Geert Wilders is enerzijds te verklaren door de negen kamerzetsels van de PVV. Maar daarnaast signaleert Van Brussel een positieve verandering ten opzichte van de manier waarop de pers vroeger omging met controverse politici. Hij noemt de huidige aandacht voor Wilders 'een zegen' in vergelijking met het structurele doodzwijgen van Janmaat door politici en pers. Ook Boer Koekoek en CPN-leider Marcus Bakker kregen in hun tijd minder aandacht dan je op basis van journalistieke normen zou mogen verwachten. De ombudsman ziet 2002 als het einde van een periode van 'monsterverbonden'. 'Toen slaagde Pim Fortuyn er nog in journalisten te verleiden meer aandacht te geven aan wat ze van zijn boodschap vonden, dan verslag te doen van de oorsprong van die boodschap'. De tijd van monsterverbonden is dan misschien voorbij, in de ogen van sommige kijkers is de tijd van de NOS als doorgeefluik van de PVV begonnen. Volgens Van Brussel moet de NOS echter onafhankelijk en evenwichtig kunnen berichten over controversiële politici als een van de 'ontwikkelingen in de wereld'. In de woorden van hoofdredacteur Laroës gaat het om 'niet de wil, maar de wereld van de kijker'.

Van Brussel onderzocht de verslaggeving van twee kwesties waarmee Wilders de publiciteit zocht, namelijk de Kerstboodschap van de Koningin en het appel van Doekle Terpstra over de 'verWildering van de samenleving'. De ombudsman stelt dat de NOS in beide gevallen een goede journalistieke reden had om Wilders om een reactie te vragen. De Koningin verwees volgens de ombudsman impliciet maar duidelijk naar Wilders en ook bij Terpstra's appel was het duidelijk om wie het ging. Volgens Van Brussel was er daarom sprake van 'verslaggeving waarmee de Nederlandse burger beter in staat is te oordelen over ontwikkelingen in de wereld, en zijn eigen gedrag te bepalen'. Het oordeel van de ombudsman luidde daarom: 'De aandacht voor Geert Wilders bij de NOS is zoals dat heet 'proportioneel'. Proportionaliteit is goed, zeker in

contrast met ‘monsterverbonden’ van de media, maar in zijn tevredenheid over de proportionaliteit van de verslaggeving gaat Van Brussel te kort door de bocht. Hij verzuimt bij zijn oordeel opnieuw te benadrukken dat hij zich baseert op beperkte onderzoeksdata. De ombudsman gaat hierdoor voorbij aan het feit dat in alle overige parlementaire verslaggeving door de NOS alsnog sprake kan zijn van een ‘disproportionele’ aandacht voor Wilders.

◆ **Feitelijkheid: geruchten en peilingen**

Behalve belangrijkheid is ook feitelijkheid een doorslaggevende factor bij het bepalen van nieuwswaarde van een gebeurtenis of ontwikkeling. In *Moet de NOS al het nieuws melden?* (2)(10-07-08) keurt de ombudsman bijvoorbeeld de media-aandacht voor de kwestie-Depla af, omdat de aandacht niet om de feiten ging.⁵⁾ Het ging en gaat nog steeds om een gerucht. Hoewel hij in zijn column niet concreet ingaat op het handelen van de NOS, beschrijft hij dat *GeenStijl* als eerste het gerucht publiceert. Nadat het ANP het nieuws overnam gold volgens Van Brussel de journalistieke wet dat ‘als nieuws via een erkend kwaliteitsmedium als het ANP wordt geopenbaard, andere media niet willen achterblijven’. Ten onrechte dus, volgens Van Brussel.

Een vergelijkbare mening heeft Van Brussel over de media-aandacht voor de aangekondigde uitzending van Peter R. de Vries aangaande de bekentenissen van Joran van der Sloot over het verdwijnen van Natalee Holloway. ‘Het zijn de feiten en de reacties daarop die normaal gesproken de nieuwswaarde van een onderwerp bepalen’, maar in het geval van de aangekondigde uitzending van Peter R. de Vries waren er volgens de ombudsman te weinig feiten om de overvloedige media-aandacht te rechtvaardigen. Van Brussel erkent dat het achteraf makkelijk praten is, maar de ‘les van Joran’ is volgens hem dat ‘als er zo weinig feiten zijn, meer terughoudendheid in de berichtgeving geboden [is]’.

De columns beoordelen tevens onderzoeksresultaten van uiteenlopende snit op hun nieuwswaarde aan de hand van feitelijkheid. In *Opiniepeilingen: minder, maar beter* (26-10-07) verbaast een kijker zich over het feit dat het journaal geen peilingen meer toont over de politieke voorkeuren in het land. De column is gewijd aan het nieuwe beleid ten aanzien van peilingen. De NOS heeft na de laatste Tweede Kamerverkiezingen vastgesteld voorlopig niet meer met peilingen te willen werken, omdat peilingen een schijnwerkelijkheid creëren. ‘De zin ‘als er nu verkiezingen zouden worden gehouden’ is per

definitie onjuist', aldus de hoofdredactie. Hoewel een peilingverbod door een deskundige en de ombudsman als ongewenst wordt gezien, is Van Brussel eveneens van mening dat de nieuwsaarde van peilingen beperkt is. Het selectieve gebruik van dergelijke onderzoeksresultaten kan rekenen op de instemmende reactie van de ombudsman.

Een specifieke vorm van peilingonderzoek is het consumentenvertrouwen dat het Centraal Bureau voor de Statistiek maandelijks meet. Toen het CBS met een persbericht kwam dat het consumentenvertrouwen was ingestort, terwijl andere publicaties een rooskleuriger beeld van de economie gaven, vroegen NOS redacteuren zichzelf af wat de waarde was van deze peilingresultaten. Van Brussel raadpleegde daarop een aantal economen over de vraag hoe zinvol het is om over het onderzoek van CBS te publiceren. Ze stelden 'eensluidend' dat dergelijke publicaties doorgaans te veel voorkennis bij de kijkers veronderstellen, een effect op de beeldvorming hebben en dat dit ongewenst kan zijn. Nadat Van Brussel de zelfkritische houding van de betreffende redactieleden heeft geprezen komt hij met een curieuze, want ambigue reactie. Hij adviseert journalisten om beter uit te leggen hoe de kijkers dergelijke onderzoeksresultaten moeten interpreteren. Mogelijk heeft de ombudsman bij voorbaat weinig fiducie in het resultaat van dat advies, want tegelijkertijd adviseert hij kijkers om dergelijke peilingen 'met in elk geval één korreltje zout' te nemen.

Interne discussie op de redactie ontstond ook naar aanleiding van de berichtgeving over een gijzeling in het gemeentehuis van Almelo. De betreffende Coördinator Crisisbeheersing beklagde zich op de website van het Genootschap van Burgermeesters over het feit dat de NOS melding had gemaakt van een arrestatieteam dat 'achter de hand werd gehouden'. De coördinator was boos: 'Stel je voor dat de emotioneel gespannen gijzelnemer in het stadhuis het teletekstbericht leest. De wetenschap dat het arrestatieteam klaar staat om in te grijpen kan in zo'n geval het laatste zetje zijn dat iemand nodig heeft. Ik vind het hoe dan ook onverantwoord dat de NOS het arrestatieteam zo expliciet vermeldt'. De ombudsman was het niet met de coördinator eens. Hij vond de vermelding van het arrestatieteam wel degelijk nieuwswaardig. Ook al mag het in de woorden van de coördinator 'bij ieder weldenkend mens geen verbazing wekken' dat zo'n team er is. Juist dat laatste ontkracht het argument dat het bericht de gijzelnemer zou kunnen verrassen. Volgens de

ombudsman gaat de vermelding van het arrestatieteam om de vraag of het nieuwswaardig genoeg is, niet of de gijzelnemer over de rooie raakt. 'Journalisten moeten geen stommetje spelen', aldus de ombudsman. Burgers hebben volgens hem immers behoefte aan informatie over de feitelijke handelingen van het crisisteam en de politie.

◆ **Privacy: Hoe respectvol is de aandacht van de NOS?**

Het openbaren van persoonlijke gegevens ligt gevoelig bij de kijkers. Afgaand op de columns van de ombudsman zijn er nogal wat kijkers die in de pen klimmen als de NOS privacygevoelige informatie publiceert. Ook de allereerste column (Tanja, de Farc en de tijdgeest, (13-09-07)) van de ombudsman gaat over een privacykwestie. Kijkers stoorden zich aan de aandacht voor de Nederlandse Tanja bij de Colombiaanse rebellenbeweging Farc. Van Brussel grijpt de klachten aan om uit te leggen waarom de NOS besloot om over haar te berichten. De ouders van Tanja hebben haar activiteiten bij de Farc altijd verzwegen, maar toen de Colombiaanse krant *El Tiempo* eerder haar identiteit had onthuld, maakten ze daar geen geheim meer van. Had de NOS terughoudender moeten zijn? Volgens Van Brussel niet. Ten eerste, *El Tiempo* had haar identiteit immers al onthuld. Hij gaat er van uit dat 'als de NOS als eerste in de wereld met dit nieuwsfeit was gekomen, er voor een terughoudender aanpak was gekozen'. Voor zijn tweede argument noemt hij de tijdgeest. Daar waar men vroeger namen zelden noemde is het nu 'de normaalste zaak van de wereld' dat het persoonlijke leven van mensen publiek kan worden. Hij verwijst daarbij naar 'alle kranten en alle radio- en televisiezenders in Nederland' die ook voor de persoonlijke benadering kozen. Het voordeel, zo legt hij uit, is dat een abstract onderwerp als de politieke verscheurdheid in Colombia een gezicht krijgt door Tanja. Terecht brengt de ombudsman de veiligheid van de vrouw te berde. De redactie ziet geen probleem omdat ze 'geen verdachte is van een misdrijf of iets dergelijks', maar de ombudsman wijst er op dat Colombia en de EU daar anders over denken en dat de Farc een strenge beweging is. Haar veiligheid is wel degelijk in het geding, maar de ombudsman legt zich daarbij neer als was het een noodzakelijk kwaad.

Drie maanden later (07-12-07) schrijft Van Brussel in zijn column over de manier waarop de NOS omgaat met de persoonlijke levenssfeer van personen in het nieuws. Kijkers vragen zich af wat het beleid is: 'Waarom Mink K., maar Willem Holleeder?' Van Brussel wijst op de regel dat het noemen van de volle-

dige naam acceptabel is als de nieuwspersoon zelf de publiciteit zoekt, zoals Holleeder. Maar hij pleit verder voor terughoudendheid. Bovendien, zo stelt Van Brussel, moeten ‘mensen in een kwetsbare positie’ soms tegen zichzelf in bescherming genomen worden.

Van Brussel wijst hierbij op de autonomie van de NOS: ‘Het noemen van namen omdat deze nu eenmaal door andere media al zijn geopenbaard, vind ik een veel minder valide argument om de privacy te schenden. De ‘serieuze’ media maken dagelijks bij hun selectie en verwerking van nieuws andere afwegingen dan de ‘populaire’ media. Dat zou de NOS in dit soort gevallen ook moeten doen’. Het valt op dat dit argument op gespannen voet staat met wat de ombudsman omschreef bij de privacy van Tanja. Daarbij wees hij juist wel vergoelijkend naar andere media. De NOS hoefde niet terughoudend te zijn, want de krant *El Tiempo* had haar identiteit immers al geopenbaard. Bovendien constateerde hij dat alle media ‘op een lijn zaten’. Hoewel niet expliciet benoemd, ligt het voor de hand dat hij die opmerking maakte ter goedkeuring van het handelen van de NOS. Vanwege die ambiguïteit moeten we ons afvragen wat Van Brussel precies bedoelt met zijn slotzin ‘Belangrijker is dat de NOS als grootste nieuwsorganisatie van Nederland een voorbeeldfunctie vervult en niet met de waan van de dag meedoet.’

Afgaand op de columns bestaat die voorbeeldfunctie er bijvoorbeeld in dat de NOS volgens de ombudsman terecht geen beelden uitzond van de dood van RTL-cameraman Stan Storimans uit respect voor de nabestaanden (15-08-08) of terecht met DNA-onderzoek het geslacht van de overleden atlete Foekje Dillema liet bepalen en er over berichtte (29-08-08).

Privacygevallen betreffen niet altijd journalistieke dilemma’s. Er bestaat bijvoorbeeld geen discussie over dat delinquenten die anoniem willen blijven onherkenbaar in beeld moeten komen. Als een journaalredactie daar fouten mee maakt, dan kan ze niet anders dan de hand in eigen boezem steken: ‘Hier is natuurlijk iets misgegaan’ (19-9-08), aldus de redactie over het mislukte anonimiseren van een delinquent.

Kortom: privacy houdt de gemoederen terecht bezig. Regels voor het anonimiseren zijn ogenschijnlijk duidelijk, maar in de praktijk blijken er veel uitzonderingen te zijn. NOS-redacteuren worstelen soms met dilemma’s en kiezen kennelijk voor afwisselende benaderingen, maar ook de ombudsman lijkt niet altijd even consistent in zijn argumentatie.

◆ **Verantwoording en openheid: hoe 'eerlijk' is de aandacht van de NOS?**

'De maatschappelijke roep om verantwoording wordt met de dag luider', lezen we in Een mediacode is geen schande (12-10-07). Dat verklaart onder andere dat mediaverantwoording een thema is dat regelmatig terugkeert in de columns van Van Brussel. Bovendien, het bestaan van een ombudsman staat volgens het statuut van de ombudsman zelf ook in relatie tot verantwoording. Het aanstellen van een onafhankelijke ombudsman gebruikt Van Brussel bijvoorbeeld als verweer tegen de aantijgingen van Harm Bruins Slot dat de NOS discussie mijdt (23-11-07).

Twee columns gaan in algemene zin over het fenomeen mediaverantwoording en de voornemens van de NOS. Over mediaverantwoording is de ombudsman positief. Hij verwacht dat de kwaliteitspers zich zal gaan onderscheiden door 'de mate waarin ze bereid is zichzelf onafhankelijk te laten toetsen'. Hoewel hijzelf als ombudsman voor de NOS zijn handen al vol heeft, ziet hij uit naar een zelfregulerend ombudsinstituut voor de media met bijbehorende code. In die zin spreekt hij zelfs van 'beschaving die in Engeland, Zweden en Zuid-Afrika al enige tijd regeert'.

Hij is echter niet kritiekloos over het fenomeen. Hoe en in welke mate journalisten zich moeten verantwoorden staat ook bij de ombudsman ter discussie. Zo ziet hij niets in een openbaar register van mogelijk conflicterende belangen van journalisten, zoals dat door Theo Dersjant wordt voorgesteld (28-12-07). Van Brussels verweer is dat journalisten geen publieke personen zijn, zoals politici en dat het begrip journalist zo breed is dat 'het wel erg Oost-Duits aan doet' als je iedereen wil registreren die een rol speelt in het publieke debat. Daarnaast vindt de ombudsman dat werknemers vooral verantwoording verschuldigd zijn aan hun werkgever. Dat betekent dat journalisten zich moeten verantwoorden aan hun opdrachtgever, namelijk de NOS. Van Brussel gaat hier wel erg snel voorbij aan het feit dat 'het publiek' evengoed als opdrachtgever van journalisten gezien kan worden. Deze bredere opvatting is beter in lijn met zijn pleidooien over de wenselijkheid van mediaverantwoording.

In twee columns laat Van Brussel zich kritisch uit over de verantwoording door de NOS; hij ziet verschil in de voornemens van de NOS en de werkelijke praktijk. Een reportage over de verwevenheid van onderwereld en bovenwereld in de vastgoedsector is aanleiding tot discussie (De NOS moet ruiterlijk rectificeren, (04-10-07)). Vastgoedhandelaar Chris Thünnessen is boos over het

beeld dat de reportage oproept; alsof hij criminelen als Mieremet, Klepper en Holleeder voor een feest zou hebben uitgenodigd. De NOS weigert te rectificeren omdat daar volgens de hoofdredactie geen aanleiding toe is, ook al erkent ze dat het 'chiquer was geweest als we contact met Thünnessen hadden opgenomen'. 17 Dagen later, als Thünnessen afziet van een kort geding tegen de NOS, meldt de NOS in een uitzending: 'De NOS heeft niet gesteld en ook niet de suggestie willen wekken dat de drie op uitnodiging van Metterwoon of de heer Thünnessen in Monaco waren, en betreurt het als een andere indruk is ontstaan. Het gaat hier om van elkaar gescheiden activiteiten en evenementen, zo hebben de NOS en Thünnessen samen vastgesteld'. Het verbaast de ombudsman dat de NOS niet meteen aan het verzoek tot rectificatie heeft willen voldoen en na 17 dagen wel bereid is dit bericht uit te zenden.

Een verklaring ligt in het verschil in interpretatie van het woord rectificatie. Het standpunt van de hoofdredactie betekent dat rectificatie alleen op zijn plaats is bij feitelijke onjuistheden. De ombudsman hanteert een bredere definitie. Hij ziet het publiekelijk erkennen van een verkeerd gewekte indruk en excuses daarvoor ook als een vorm van rectificatie. Dat bredere begrip past terecht in de belofte van de NOS dat ze 'ruiterlijk rectificeert' en 'verantwoording aflegt' over een 'transparante werkwijze'.

Dat dergelijke beloftes niet altijd soepel worden gedaan, komt mogelijkerwijs ook door de onwennigheid van journalisten met begrippen als verantwoording en transparante werkwijze. In Irak: de oorlog en de waarheid (21-03-08) staat de ombudsman stil bij het probleem van waarheidsvinding bij oorlogsverslaggeving. Hoewel veel journalisten erkennen dat de waarheid als eerste sneuvelt op het slagveld, weten ze dat gegeven volgens de ombudsman moeilijk te plaatsen in hun berichten. De ombudsman citeert Joris Luyendijk die pleit voor meer openheid over de beperkingen waar journalisten mee worstelen. Van Brussel geeft in zijn column een voorbeeld van hoe openheid in zijn ogen vorm kan krijgen. Een correspondent geeft toelichting op een beeldverslag: 'Het is een heel moeilijke situatie. Dat blijkt alleen al uit het aantal doden dat de Chinezen melden en dat de Tibetaanse organisaties melden. Het is voor journalisten onder normale omstandigheden al heel moeilijk om in en over Tibet te berichten. Nu is het vrijwel onmogelijk om eigen, eerstehands informatie te krijgen. Men is afhankelijk van verklaringen van ooggetuigen en die zijn natuurlijk niet te checken... Dus er dreigt het risico van eenzijdige berichtgeving. Van zelfs propaganda, van welke kant dan

ook. En dat is natuurlijk nooit goed, dat is gevaarlijk.' De ombudsman stelt dat dit soort openheid meer zichtbaar moet zijn in de berichtgeving.

Bijvoorbeeld, op 5 september ging NOS-teletekst volgens de ombudsman in de fout (19-09-08). Het bericht rept van onbemande vliegtuigjes van het Amerikaanse leger die met een raketaanval vijf militante moslims zouden hebben gedood. Een lezer beklagt zich volgens de ombudsman terecht over het feit dat onbemande vliegtuigjes helemaal niet kunnen zien of moslims al dan niet militant zijn. Het zouden evengoed onschuldige burgers geweest kunnen zijn. De redactie erkent de fout en geeft aan dat ze de bron hadden moeten vermelden ('volgens het Amerikaanse leger') en dat ooggetuigen onbemande vliegtuigjes raketten hebben zien afvuren. De NOS had aan moeten geven dat ze niet zeker kon weten dat het inderdaad militante moslims betrof.

Tenslotte is het vermeldenswaardig dat de ombudsman zelf ook open lijkt te staan voor verantwoording. Een keer (28-23-07) biedt hij excuses aan over problemen met de klachtenontvangst, een andere keer (01-02-08) maakt hij melding van een briefwisseling met klagers naar aanleiding van een column. In de betreffende column beticht Van Brussel de NOS dat ze de suggestie wekken dat de staat Koerdistan zou bestaan. Veel Koerden klaagden op hun beurt weer over de titel van de column 'Koerdistan bestaat niet'. De ombudsman biedt zijn excuses aan en erkent dat de titel had moeten zijn 'De staat Koerdistan bestaat niet'. Deze twee gevallen betekenen overigens niet dat de ombudsman zich systematisch aan het publiek verantwoordt, maar ze wijzen wel op een bereidheid tot openlijke zelfreflectie.

◆ **Volledigheid: hoe compleet is de aandacht van de NOS?**

De journalistieke code van de NOS meldt onder andere dat de NOS de hoogste eisen van evenwichtigheid en pluriformiteit hanteert. Menig column van de ombudsman laat zien dat deze criteria er soms bij in schieten. Evenwichtigheid en pluriformiteit zijn uiteraard brede begrippen die we hier, op gevaar van simplisme af, groeperen onder de noemer volledigheid.

◆ **Wederhoor**

Een klassieke journalistieke stelregel is die van hoor en wederhoor. Ook de code van de NOS maakt daar melding van. Woekeren met beperkte zendtijd of ruimte op teletekst resulteert onvermijdelijk in het selecteren van informatie.

En daarbij gaat ook wel eens de helft of de andere kant van een verhaal verloren. Logisch dat de ombudsman wel eens klachten ontvangt over incomplete verhalen.

Tot tweemaal toe leidt de berichtgeving over de krakersbeweging tot klagende kijkers. Op 09-11-07 constateren zowel de klagers als de ombudsman en de dienstdoende eindredacteur dat wederhoor ontbreekt in de berichtgeving. Het verslag over een ontruiming van een kraakpand rept van een 'hinderlaag' of een 'val' die voor de politie bedoeld zou zijn. De eindredacteur betreurt dat het tegengeluid van de krakers ontbreekt in het televisiejournaal. Opmerkelijk genoeg hebben de radiobulletins wel aandacht voor het standpunt van de krakers. Een vergelijkbaar verwijt uiten de kijkers over een bericht een klein jaar later (25-09-08). Het NOS-Journaal meldt: 'De kraakwereld is veranderd... Van idealisme is nauwelijks nog sprake. Geweld is er volop'. Het bericht zou teveel vanuit de voorstanders van het kraakverbod zijn opgesteld. Ook in dit geval erkennen de eindredactie en de ombudsman dat de reportage onevenwichtig was. Van Brussels oordeel is niet mals: 'Juist als het politieke klimaat over een onderwerp verandert, is het van belang dat journalisten het maatschappelijke debat met feiten voeden en niet met alle nieuwe winden meewaaien'.

Naar aanleiding van het aftreden van Fidel Castro zond de NOS een portret van acht minuten uit over de Cubaanse president. Klagers (29-02-08) vonden het 'een naïef en onvolledig portret' en misten de 'flagrante mensenrechtenschendingen onder zijn bewind'. Ook hier krijgen de klagers gelijk van de eindredactie en de ombudsman. Terecht stelt Van Brussel dat acht minuten zendtijd genoeg ruimte biedt voor een 'doortimmerd betoog', met voldoende aandacht voor de donkere kanten van Castro's bewind. 'Het weglaten van de stelselmatige schendingen van mensenrechten is gewoon fout.'

De ombudsman vindt dat redacties zich niet zouden mogen verschuilen achter het verweer van de tijdsdruk: 'het werken onder druk hoort bij de professionaliteit van de redactie'. Hoewel de ombudsman vindt dat de redactie in het geval van Castro's portret zich niet achter dat verweer verschuilt, geeft de reactie van de redactie in de column daar wel aanleiding toe. De redactie beschrijft dat ze last had van vertraging bij de totstandkoming van het product. 'Dit is geen excuus voor foute weglatingen bij dit werk, maar een schets van een slecht gesternte waaronder een en ander moest geschieden.' Het is kenmerkend voor de verantwoording door de redacties: ze erkennen

een fout, maar ze haasten zich te verklaren wat de oorzaak van de fout was. Dat is natuurlijk hun goed recht, al rijst de vraag in hoeverre de verklaring impliciet niet toch als excuus bedoeld is of als zodanig overkomt.

◆ *Schuldig of niet?*

Twee columns gaan over de standaardregel dat een verdachte pas schuldig is als hij is veroordeeld. Dat lijkt een eenvoudige regel, maar in de praktijk gaat het wel eens mis. De cartoonist Gregorius Nekschot geniet inmiddels landelijke bekendheid; hij werd op 15 mei 2008 van zijn bed gelicht door de politie omdat zijn cartoons volgens het OM racistisch zouden zijn. Dat is iets anders dan dat de cartoonist ook werkelijk racistisch is in de juridische zin van het woord. De redactie van Teletekst erkent haar fout in de column van de ombudsman (23-05-08) over de kop 'Racistische cartoonist aangehouden'. De kop werd door de redactie tijdens een evaluatie unaniem als fout beoordeeld. Beperkingen in ruimte of zendtijd kan de volledigheid van informatie onder druk zetten.

Van eenzelfde probleem is volgens de ombudsman sprake bij het teletekstbericht 'Marokkanen bedreigen AH-personeel' (10-10-08). Nadat vertegenwoordigers van Marokkaanse organisaties hun ongenoegen hadden geuit over de kop, woedde er discussie op de redactie. De eindredacteur hield echter voet bij stuk: 'Ter vergelijking: op diezelfde teletekstpagina 101 stond ook de kop Feyenoordfans slaags in Göteborg. Maar ook daar begrijpt de lezer direct dat we niet alle Feyenoordfans bedoelen, maar slechts een groepje raddraaiers'. Toen bleek dat ook de adjunct-hoofdredacteur zijn twijfels had veranderde de kop in AH-personeel bedreigd na aangifte. Van Brussel toont in deze column zijn principiële kant: niet alleen de kop, maar het hele bericht was fout. Het stond ten tijde van het bericht nog niet vast dat de Marokkaanse jongens het personeel werkelijk hadden bedreigd, de ware toedracht moest immers nog worden uitgezocht. De ombudsman vindt dat de NOS in zulke gevallen moet spreken over 'een groep jongens van Marokkaanse afkomst die ervan wordt verdacht dat...'

◆ *Negativiteit*

Gelieerd aan de notie van pluriformiteit is de verhouding tussen slecht en goed nieuws. In de wereld gebeuren nu eenmaal slechte en goede dingen dus een volledig nieuwsbulletin verslaat zowel slechte als goede gebeurtenissen.

Of niet? De journalistiek krijgt wel eens het verwijt te negatief te zijn.⁶⁾ En de journalistieke reflex, zo beschrijft de ombudsman in ‘Goed nieuws bestaat’, ook bij de NOS (21-12-07), is dan vaak dat nieuws datgene is ‘...wat afwijkt van het alledaagse. Dus goed nieuws is niet dat de meeste mensen ’s avonds veilig thuis komen, maar dat een enkeling een verkeersongeluk krijgt’. Ook de ombudsman krijgt regelmatig te maken met de vraag waarom de NOS zo weinig aandacht besteedt aan goed nieuws. Hij schaarft zich weliswaar niet achter de journalistieke reflex, maar hij geeft de klagers geen gelijk. Volgens hem is er voldoende goed nieuws, ook bij de NOS. Hij onderbouwt zijn stelling met voorbeelden van teletekst op het moment van schrijven van de column.⁷⁾ Afhankelijk van het perspectief van de kijker zijn veel van deze berichten goed nieuws, vindt Van Brussel.

In het kader van negativiteit wordt ook geklaagd over de berichtgeving inzake de wereldwijde financiële crisis van afgelopen jaar. Een klager schreef: ‘U geeft alleen maar sombere berichten, daardoor ziet niemand er meer een gat in’ (17-10-08). De ombudsman erkent dat de media een rol spelen in de wereldwijde vertrouwenscrisis, maar is van oordeel dat dit goed is zolang de media de rol van informatieverschaffer vervullen en niet als ‘deelnemer’. Volgens Van Brussel is er met de balans van de berichtgeving niets mis, maar met de moeilijkheidsgraad van de berichtgeving wel (03-10-08). Van Brussel vindt dat de redactie iedere keer weer opnieuw werk moet maken om ingewikkelde problemen eenvoudig uit te leggen, net zoals bij de eerder beschreven onderzoeken van het CBS.

◆ *Overige onderwerpen...*

Een journalistiek thema dat in het bijzonder betrekking heeft op de televisiejournalistiek is het probleem van schokkende beelden. Hoewel de ombudsman klachten krijgt over onprettige beelden in het journaal geeft hij in twee columns aan dat het NOS-Journaal volgens hem de toets der kritiek kan doorstaan. ‘Wie naar het NOS-Journaal kijkt moet zich ervan bewust zijn dat er maar weinig nieuws is dat vrolijk stemt’ (20-06-08).

Het Journaal is een serieuze nieuwsrubriek, volgens de ombudsman met weinig ruimte voor lolligheid. Zijn geringe enthousiasme voor frivoliteiten van de NOS bleek in zijn column over prinses Mabel en Wikipedia (20-09-07). Hij betreurde dat de redactie zich ‘vooral van haar leuke en minder van haar informatieve kant wilde laten zien’. Hoewel hij verwachtte nog meer over

frivoliteiten te (moeten) gaan schrijven is dat sinds september 2007 niet meer gebeurt.⁸⁾

De vormgeving bij de NOS krijgt in twee columns aandacht. Een column (18-07-08) gaat in op een van de meest hardnekkige klachten, namelijk het geluid. Vooral oudere kijkers storen zich nogal eens aan het volume van de leaders. De ombudsman legt uit dat de achtergrondmuziek bij de korte nieuwsblokken inmiddels weer is weggelaten omwille van de verstaanbaarheid, maar dat de leaders blijven bestaan omdat ze een attentieverhogende functie hebben. Voor het fysieke ongemak van het harde geluid verwijst hij op advies van een gehoordeskundige naar de handleiding van het televisieapparaat. Een andere column (05-09-08) gaat in op de grondige herziening van Radio 1. Hij maakt geen geheim van zijn vrees voor de 'luchtiger, gevarieerder, snellere en populairdere aanpak'. Hoewel hij een uitgebreid schot voor de boeg geeft, gaat hij een officieel oordeel uit de weg omdat het daarvoor volgens hem nog te vroeg is. Eén oordeel wil hij wel kwijt: het zijn ironisch genoeg de leaders waar hij moeite mee heeft, omdat ze volgens hem te weinig toevoegen aan de herkenbaarheid in het Radio 1 Journaal. Hij belooft er voor einde 2008 nog op terug te komen.

De programmering van de publieke omroep komt aan de orde als klagers zich erover verbazen dat het achtuurjournaal ten tijde van het EK niet op het eerste, maar op het tweede net wordt uitgezonden. Deze kwestie grijpt Van Brussel aan om toelichting te geven op het beleid van de netcoördinatie van de gehele publieke omroep. Hoewel de hoofdredacteur de verhuizing betreurt, wijzen de mediadirecteur van de NOS en de voorzitter van de Nederlandse Publieke Omroep er op dat er geen rangorde mee wordt uitgedrukt. De column heeft meer het karakter van een uitleg dan van een oordeel. Van Brussel vindt het een 'overkomelijk probleem'.

Kortom, de columns van de ombudsman beschrijven het functioneren van de NOS tegen een breed spectrum van journalistieke thema's. Enkele thema's genieten meer belangstelling dan andere. Vooral neutraliteit en nieuwswaardigheid komen herhaaldelijk aan de orde in de columns. Dit wijst er op dat de ombudsman (bewust of onbewust) zijn pijlen richt op de primaire taakstelling van de NOS: het informeren van een breed publiek. Juist omdat de NOS een primaire informatiebron wil zijn voor een zo breed mogelijk publiek, dient de informatie zo neutraal en nieuwswaardig mogelijk te zijn.

Van Brussel besteedt aandacht aan abstracte en concrete aspecten van het journalistieke proces. Onder abstracte aspecten vallen bijvoorbeeld columns over journalistieke principes als neutraliteit, privacy en wederhoor. Concrete aspecten zien we bijvoorbeeld terug in columns over de programmering van de NOS, over de wijze van ondertiteling en over de vormgeving van het journaal. Hoewel de meeste columns gaan over specifieke NOS-publicaties onderscheiden sommige columns zich door een wat algemener karakter. Dit onderscheid komt in de volgende paragraaf nader aan de orde.

De verscheidenheid in zijn columns, met accenten gerelateerd aan de taakstelling van de NOS, wijst er op dat de columns van de ombudsman bijdragen aan de transparantie van de NOS. Op welke manier het handelen van de NOS transparant of inzichtelijk gemaakt wordt en op welke manier daarbij sprake is van kritiek en verantwoording is eveneens onderwerp van de volgende paragraaf.

2. Hoe kritisch is de ombudsman?

◆ *Overwegingen bij het bepalen van 'kritisch zijn'*

Nu we weten van de inhoudelijke verscheidenheid in de columns rijst de vraag welke oordelen over het functioneren van de NOS geveld worden. Voor het beschrijven van het functioneren van een ombudsman willen we immers ook weten hoe kritisch een ombudsman is over 'zijn' medium. De verhelde-rende en corrigerende werking van een ombudsman bestaat volgens ons voor-eerst uit negatieve oordelen die over een nieuwsmedium geuit worden. Maar, ook positieve oordelen passen in een kritische houding van een ombudsman. Een medium gaat niet alleen maar 'kort door de bocht', het kan bij journalistieke dilemma's ook weloverwogen te werk gaan. Ook deze weloverwogenheid kan door een ombudsman belicht worden.

Het woord 'kritisch' interpreteren we daarom op twee manieren. Ten eerste in de zin van 'kritiek hebben' of 'zich negatief uitlaten over iets'. Ten tweede in de zin van 'onderscheidend' of 'zich onderbouwd uitlaten over iets', ongeacht of dat negatief of positief is. In hoeverre de ombudsman 'kritisch' is baseren we op de bereidheid van de ombudsman negatieve uitspraken te doen over de NOS en de manier waarop zijn negatieve en positieve oordelen onderbouwd zijn. Van iedere column stellen we daarom vast of de ombudsman een

positief of negatief oordeel velt over de NOS en welke bronnen de ombudsman gebruikt bij het onderbouwen van dat oordeel.

◆ **Toelichting, beschouwing en veroordeling**

Bij een analyse van de oordelen door de ombudsman valt op dat niet alle columns een oordeel bevatten over het handelen van de NOS. Regelmatig verschijnen columns die eerder te typeren zijn als toelichtingen en beschouwingen. In toelichtende columns geeft de ombudsman uitleg over het journalistieke proces van de NOS of de context van dat proces. Dit doet hij meestal naar aanleiding van vragen van kijkers: waarom doet de NOS zus of zo? De column van 22 augustus 2008 legt uit waarom de uitzendingen van de Olympische Spelen niet in het buitenland op internet te zien waren. Afspraken tussen het Olympisch Comité en de European Broadcasting Union bepaalden dat de uitzenders alleen op hun eigen grondgebied beelden mochten tonen. Het grensoverschrijdende internet valt dan af als podium voor de NOS. De NOS valt weinig te verwijten en de ombudsman legt uit hoe de vork in de steel zit. Iets vergelijkbaars geldt voor de vraag waarom de NOS wedstrijden van het EK op internet niet herhaalt (27-06-08). In *Waarom verhuist het Journaal voor het EK?* (06-06-08) laat Van Brussel zien dat was besloten om het journaal op het tweede net uit te zenden, zolang het Nederlands elftal actief was op het EK 2008. Het betrof een besluit waar de mediaredacteur en de netcoördinator achter stonden, maar waar de hoofdredactie het niet mee eens was. De reactie van de hoofdredacteur 'Ik ga daar (helaas) niet over' suggereert dat de NOS-redactie niets te verwijten valt. De ombudsman legt hiermee aan de klagers uit hoe het zit, maar doet geen evaluatieve uitspraken over de redactie van de NOS.

Beschouwende columns gaan evenmin over concrete handelingen van de NOS, maar over bepaalde normen die de NOS hanteert of over de journalistiek als geheel. Een voorbeeld is de column *Moet de NOS al het nieuws melden?* (2) (10-07-08), die handelt over de kwestie-Depla. De vraag die impliciet aan deze column ten grondslag ligt is: moeten journalisten wel aandacht besteden aan een gerucht over seksuele activiteiten van een wethouder? Van Brussel beschrijft hoe het gerucht op de site van *GeenStijl* werd geopenbaard en hoe vervolgens vele nieuwsmedia het gerucht overnamen. Enigszins meewarig stelt hij dat een dergelijk gerucht enkele jaren geleden de pers niet gehaald zou hebben omdat het niet nieuwswaardig zou zijn bevonden. Ten eerste

omdat het om privé-zaken gaat en ten tweede omdat het een gerucht is en (nog) geen feit. Opvallend is dat Van Brussel niet ingaat op de aandacht die de NOS aan de kwestie heeft besteed, hoewel dat gemakkelijk had gekund.

Een ander voorbeeld is Nekschot: de vlag en de lading (23-05-05). Na een korte evaluatie van een bericht op teletekst gaat Van Brussel in op de ophef die er is ontstaan in journalistieke kringen over de arrestatie van de cartoonist Nekschot. De ombudsman grijpt de casus aan om zijn mening te ventileren over de discussie over de vrijheid van meningsuiting. Zo is hij het bijvoorbeeld oneens met diegenen die beweren dat journalisten of cartoonisten meer bewegingsruimte zouden moeten hebben dan niet-journalisten. Zijn advies is algemeen en rept niet expliciet over de NOS: 'Als journalisten hun eigen opwindings voorbij zijn, moeten ze publiceren over de werkelijke betekenis van de kwestie'. Andere beschouwingen gingen bijvoorbeeld over het gebruik van opiniepeilingen (26-10-07), journalistieke verantwoording (12-10-07 en 28-12-07), stellingname (30-05-08) of weblogs (14-03-08).

Het overige deel van de columns is duidelijk evaluatief van aard in relatie tot de verrichte handelingen van de NOS. Evaluatieve columns bevatten ook toelichtende en beschouwende elementen, maar het verschil met de toelichtende en beschouwende columns zit in het doen van evaluatieve uitspraken over handelingen van de NOS.

Frequentie van type column

| type column | aantal |
|-------------|--------|
| toelichtend | 6 |
| beschouwend | 11 |
| evaluatief | 46 |

Dat niet alle columns een oordeel bevatten over concrete handelingen van de NOS is geenszins een diskwalificatie van de ombudsman. Het is immers zijn expliciete opdracht om zich ook in het algemeen uit te laten over journalistieke kwesties waarover in vakkringen of de maatschappij discussie is ontstaan. Het is dus in lijn met het statuut van de ombudsman dat een aanzienlijk deel van de columns bestaat uit toelichtingen en beschouwingen zonder specifieke oordelen over de NOS.

◆ *Oordelen in de columns*

In de meeste columns van evaluatieve aard heeft de ombudsman een duidelijk oordeel over de NOS. De ene keer is dat negatief, zoals op 19-09-08: 'De eindredacteur had moeten zien dat het vermelden van de bron in dit geval essentieel is'. De andere keer is dat positief, zoals op 22-02-08 over het uitzenden van schokkende beelden: 'Beide uitzendingen konden de toets der kritiek doorstaan'. Soms is het oordeel van de ombudsman indirect, zoals 'de klager heeft gelijk'. Nadere beschouwing van de klacht en eventuele normen geven zicht op het oordeel.

Een moeilijkheid bij het vaststellen van het oordeel in de columns is dat uitspraken van de ombudsman of zijn bronnen niet altijd eenduidig zijn. Niet zelden gaan negatieve en positieve oordelen samen, of worden positieve oordelen nog voorzien van een additionele kritische noot. Bijvoorbeeld, in de column over de berichtgeving van de PKK stelt de ombudsman goedkeurend vast dat de berichtgeving 'feitelijk en correct' is, maar is hij afkeurend over de variabele duiding van de PKK. Over de NOS berichtgeving over prinses Mabel vindt Van Brussel dat het bericht geen verkeerde indruk wekte, maar wel dat het te frivool was (20-09-08). Een enkele keer wordt een negatief oordeel verzacht door een begripvolle verklaring: 'Alle betrokkenen hopen dat zo'n verspreking niet voorkomt, juist gezien de door de klager genoemde 'gevoelige politieke kwestie', maar een menselijke fout is onder druk niet altijd uit te sluiten' (01-02-08).

De NOS heeft veel verschillende redacties en producten en daarom komen oordelen over de NOS als geheel zelden voor. Redacties van NOS Nieuws onderscheiden zich zowel naar inhoud (binnenland, buitenland, sport, e.d.), programma (achtuurjournaal, jeugdjournaal, NOS headlines), mediumtypen (televisie, radio, teletekst) als naar uitzendmoment (ochtendjournaals, dagjournaal, achtuurjournaal). Vanwege deze diversiteit heeft de ombudsman ook meer ruimte (en meer werk) om zijn oordeel over het functioneren van de NOS te vormen. Bij de behandeling van een klacht over een bepaald mediumtype (zoals het televisiejournaal) verwijst de ombudsman ook wel eens naar andere mediumtypen zoals radio en teletekst. Zo kan het voorkomen dat in het oordeel van de ombudsman de ene redactie verkeerd handelt, terwijl de andere redactie het goed doet. Op 14-12-07 constateert Van Brussel bijvoorbeeld dat in het televisiejournaal relevante nuances ontbraken en dat 'wederhoor op zijn plaats [was]', terwijl in het radio 1 Journaal wel ruimte was

voor nuances. Verwijzingen naar andere redacties die het in relatie tot de klacht volgens Van Brussel wel goed deden hebben we buiten beschouwing gelaten bij de typering van de oordelen.

Frequentie van type oordeel in columns ⁹⁾

| oordeel | aantal |
|-----------------------------|--------|
| negatief | 20 |
| zowel negatief als positief | 9 |
| positief | 17 |

Negatieve oordelen komen relatief vaak voor in de columns van de ombudsman. We vatten dit op als een serieuze indicator voor het kritisch zijn van de ombudsman: in 20 columns geeft de ombudsman een duidelijk negatief oordeel over het handelen van de NOS. In nog eens negen columns doet hij eveneens negatieve uitspraken, die gepaard gaan met positieve uitlatingen. Het aantal zuiver positieve oordelen is kleiner dan het aantal zuiver negatieve oordelen.

Welbeschouwd neemt de ombudsman geen blad voor de mond. In zijn ogen zijn de redacties soms ‘hardleers’ (04-01-08 en 25-07-08), ‘willekeurig’ (07-12-07), ‘meten ze met twee maten’ (18-04-08) of is hun berichtgeving ‘onevenwichtig’ (25-09-08), ‘ongenuanceerd’ (14-12-07) of ‘gewoon fout’ (29-02-08). De redacties van de NOS kunnen evenmin beticht worden van een al te defensieve houding. Zie bijvoorbeeld de reacties ‘Hier is natuurlijk iets misgegaan’ (19-09-08, A); ‘De schrijver van de email heeft een goed punt. [...] [Wij] hadden niet na mogen laten te vermelden wie de verstrekker van de informatie was’ (19-09-08, B); ‘De buitenlandredactie belooft beterschap’ (11-01-08); ‘We hadden de naam Koerdistan niet mogen gebruiken’ (11-01-08); of ‘De verslaggever had niet zo nadrukkelijk positie moeten kiezen’ (25-09-08).

◆ *Brongebruik*

Het tweede aspect waarmee we bepalen of de ombudsman kritisch is, zijn de bronnen die hij aanhaalt bij de analyse van de casus. Bronnen ter introductie van het onderwerp (in de meeste gevallen klachten) laten we buiten beschouwing. In zijn columns zien we Van Brussel gebruik maken van reacties van redacties of andere NOS betrokkenen, de journalistieke code van de NOS, andere media en experts.

Frequentie van gebruikte bronnen

| brongebruik | aantal columns ¹⁰⁾ |
|---|-------------------------------|
| reacties van redacties | 41 |
| inhoudelijke verwijzingen naar huiscode | 8 |
| verwijzingen naar andere media | 12 |
| experts | 11 |

◆ *Redacties*

Het veelvuldige voorkomen van reacties van de redactie ligt in de lijn van de opdracht van de ombudsman: hij moet immers het handelen van de NOS beoordelen. Het pleit voor hem dat hij zich daarbij niet alleen baseert op zijn eigen waarnemingen, maar ook naar de overwegingen van de verantwoordelijke journalisten vraagt. In sommige gevallen waarin de redactie aan het woord komt, schaaft de ombudsman zich achter de redactie, maar het komt evengoed voor dat hij de redacties weerspreekt. Het weerwoord van de redactie is niet 'heilig'. Of de redactie aangehaald wordt zegt dus niets over het uiteindelijke oordeel dat de ombudsman uitspreekt. De ombudsman etaleert zich dus niet als naprater of spreekbuis van de redactie, maar geeft ook publiekelijk tegengas. Dit wijst op een kritische houding van de ombudsman.

Bovendien, het veelvuldig voorkomen van het weerwoord van redacties is een indicator voor de verantwoordende werking die uitgaat van zijn columns. De ombudsman is onafhankelijk en staat dus los van de redacties. Het is daarom per definitie onmogelijk dat de ombudsman zelf verantwoording aflegt over de NOS. Verantwoording is iets dat alleen de redacties zelf kunnen realiseren en afgaand op de columns lijkt dat regelmatig te gebeuren.

◆ *Experts*

De ombudsman is zelf deskundig op het gebied van journalistiek, maar bij complexe of specialistische inhoudelijke gevallen leunt de ombudsman wel eens op het oordeel van een deskundige. Ook hier pleit het voor de ombudsman dat hij niet alleen op zijn eigen waarnemingen af gaat. Zowel bij goedkeurende als bij afkeurende oordelen van de ombudsman komen reacties van deskundigen voor.

Onder de aangehaalde deskundigen bevinden zich Van Donselaar (inzake de veronderstelde linksigheid), hoogleraar Turkse Taal en Letterkunde

Zürcher (inzake de PKK berichtgeving), hoogleraar Kiezersonderzoek Van Holsteyn en onderzoeker Slager (inzake opiniepeilingen), emeritus hoogleraar Van Sterkenburg (inzake taalgebruik van de NOS), Joris Luyendijk (inzake verantwoording journalistiek), het KNMI en Rijkswaterstaat (inzake het weer-alarm), Midden-Oostdeskundigen Ruud Hoff en Radi Suudi (inzake Israelisch-Palestijns conflict), hoogleraar Media en Kwaliteit Ben Knapen (inzake mediawijsheid), gehoordeskundigen (inzake volume van de leaders) en hoogleraar Heertje (inzake nieuwswaarde CBS onderzoek).

◆ *De journalistieke code*

De code van de NOS komt in acht columns expliciet aan de orde. Dat betekent niet dat er in alle overige gevallen geen journalistieke normen voorkomen, maar het is wel merkwaardig dat de ombudsman zo weinig verwijst naar de code. Een van de doelen van de ombudsman zoals in het statuut beschreven is immers ‘verbetering van de kwaliteit van de berichtgeving door de NOS door toetsing van die berichtgeving aan De NOS-code’. Nu is met deze doelstelling nog niet gezegd dat die toetsing direct openbaar en inzichtelijk moet zijn, maar het statuut ademt wel de geest van transparantie en verantwoording. Hoewel dat primair voor de NOS geldt, siert het ook de ombudsman als hij transparant werkt en verantwoording aflegt. Het openlijk verwijzen naar de code bij zijn toetsing zou daarom een positieve indicator kunnen zijn voor het functioneren van de ombudsman. In de columns tot nu toe is daar relatief weinig sprake van.

◆ *Andere media*

In twaalf columns verwijst Van Brussel naar andere media. Meestal heeft deze verwijzing een vergelijkende functie bij het bepalen van het oordeel over de NOS. Hoe hebben de collega-media het aangepakt en wat vinden we daar van? Deze verwijzingen zijn opmerkelijk, want Van Brussel beargumenteert stellig dat de NOS zich vooral niets van andere media moet aantrekken. In de column NOS kan zijn eigen koers varen (31-10-08) benadrukt de ombudsman deze opvatting: ‘Trouwe lezers weten dat dat een stokpaardje van mij is. Te vaak verschuilen journalisten zich in hun berichtgeving achter hun collega’s van andere media. ‘Het is nu toch al bekend, dus kunnen wij niet achterblijven.’ Dat is onzin.’ Dat hij zelf dan wel naar andere media verwijst past niet bij die opvatting.

In de column over veronderstelde linksigheid van de NOS en de berichtgeving over een demonstratie van de NVB (28-09-07) verwijst hij naar andere media om te beargmenteren dat het niet vast stond dat de verstoorders van de demonstratie al dan niet links waren: ‘De NOS sprak van links, andere media zoals *De Telegraaf* hielden het op antifascisten; *Trouw* en het *Algemeen Dagblad* spraken van extreem-links’. In de column ‘Krakers hebben recht op wederhoor’ (09-11-08) bekritiseert hij het handelen van de NOS. Maar als kanttekening verwijst hij naar berichtgeving door andere media. Over *Het Parool* zegt hij dat ‘krakers levensgevaarlijke constructies’ hadden aangebracht om de ontruiming van een pand aan de Kerkstraat te verhinderen’. Over *De Telegraaf* zegt hij dat deze krant opende met het bericht dat de krakers ‘een moordaanslag’ op de politie hadden gepleegd en dat het CDA daarom een initiatiefwet wilde indienen. Van alle media die hij aanhaalde (hij verwees ook naar het ANP) zei hij dat het wederhoor van de krakers ontbrak. Waarom hij deze media aanhaalt maakt hij verder niet duidelijk. Daardoor ontstaat op zijn minst de indruk dat hij de verwijzingen gebruikt als ‘verzachtende omstandigheid’ voor de NOS.

Voor een oordeel over de NOS-berichtgeving over Wilders en de kersttoespraak van de koningin (25-01-08) deed hij vergelijkend onderzoek naar de berichtgeving door de NOS, het ANP, het AD, NRC *Handelsblad* en de *Gooi- en Eemlander*. Ook hier is de functie van de vergelijking niet helder. Hij constateert dat er geen principiële verschillen zijn tussen de verschillende media rond het nieuws van Geert Wilders. Of hij dat goed of slecht vindt laat hij niet weten.

De meest opmerkelijke verwijzing naar andere media vinden we in zijn (eerste) column over de berichtgeving over de Nederlandse Tanja bij de Farc. Omdat de Colombiaanse krant *El Tiempo* de identiteit van de Nederlandse vrouw al eerder had onthuld, hoefde de NOS volgens Van Brussel niet meer zo terughoudend te zijn met haar identiteit. Dit argument staat zoals gezegd op gespannen voet met zijn hierboven benoemde stokpaardje. Kortom, als het gaat om verwijzingen naar andere media lijkt de ombudsman wat opportunistisch. Hij is stellig in zijn standpunt, maar handelt daar zelf niet altijd naar.

♦ ***Kritische columns ter bevordering van transparantie en verantwoording door de NOS?***

Het statuut van de ombudsman rept van ‘transparantie en verantwoording’ van de NOS. Nu dient zich de vraag aan: leveren zijn columns daadwerkelijk een

bijdrage aan de transparantie en de verantwoording van de NOS? De columns van afgelopen jaar wijzen inderdaad in die richting.

De journalistieke processen en producten van de NOS worden besproken tegen het licht van diverse journalistieke thema's. Het functioneren van de NOS komt daardoor veelzijdig aan de orde. Met de publicaties van de ombudsman stelt de NOS het publiek tenminste in staat om kennis te nemen van de aard van het journalistieke proces. De columns van de ombudsman dragen daardoor bij aan de transparantie van de NOS.

Daarnaast concluderen we dat de columns van de ombudsman in de onderzochte periode een kritisch geluid laten horen. We gaan hierbij vooral af op de bereidheid van de ombudsman om in zijn columns negatieve uitspraken te doen over de NOS en de manier waarop hij zijn positieve en negatieve oordelen in zijn columns onderbouwt.

Er zijn kanttekeningen te plaatsen bij het spaarzame verwijzen naar de journalistieke code. Gezien de taak van de ombudsman ligt het in de lijn der verwachting dat dit vaker zou gebeuren. Het format van de columns biedt de ombudsman voldoende gelegenheid om dit vaker te doen. Ook ten aanzien van verwijzingen naar de handelingen van andere media zou de ombudsman explicieter moeten zijn. De manier waarop hij dit doorgaans doet roept vragen op en werkt de verdenking in de hand dat hij met twee maten meet.

Verantwoording vatten we op als een activiteit van de NOS zelf, waarbij de NOS reflecteert op haar eigen handelen. De ombudsman speelt hierbij louter een bemiddelende rol. Gezien zijn onafhankelijke positie kan hijzelf immers geen verantwoording afleggen over de NOS. In het merendeel van zijn columns komen journalisten of redactiechefs aan het woord over hun verrichtingen. Deze reacties staan nooit op zichzelf, maar in relatie tot klachten of vragen van kijkers. De reacties van de journalisten zijn daarom een vorm van verantwoording; ze geven tekst en uitleg bij hun handelingen. Soms steken ze daarbij ook de hand in eigen boezem. Door een kritische belichting van het journalistieke proces en door het veelvuldige weerwoord van de redacties constateren we dat zijn columns bijdragen aan de verantwoording van de NOS.

Ondanks deze constatering is voorzichtigheid geboden bij het uiten van tevredenheid. Het is niet aan de onderzoekers om te beoordelen of de geconstateerde bijdragen ook werkelijk voldoen aan de transparantie en de verantwoording die de NOS voor ogen heeft. Daarnaast benadrukken we dat onze bevindingen gebaseerd zijn op een inhoudsanalyse van de columns. De

correctieve werking van deze columns en de perceptie van de ombudsman door de redacties zijn mogelijke doelen voor vervolgstudies. Deze studie wijst vooral op het bestaan van publicaties van een formeel onafhankelijke partij die het handelen van een nieuwsmedium systematisch en kritisch beoordeelt.

Journalistieke code van de NOS

De NOS stelt zich, als integraal onderdeel van de publieke omroep, tot doel de primaire informatiebron te zijn op het gebied van nieuws, sport en evenementen, zodat de Nederlandse burger beter in staat is te oordelen over ontwikkelingen in de wereld, en zijn eigen gedrag te bepalen.

De NOS hanteert hierbij de hoogste journalistieke eisen van evenwichtigheid, zorgvuldigheid, betrouwbaarheid, ongebondenheid, pluriformiteit en onbevooroordeeldheid.

De NOS streeft ernaar deze informatie toegankelijk te maken via alle beschikbare media en voor alle maatschappelijke geledingen.

De NOS is vrij in de selectie van nieuws, ze laat zich bij publicatie niet leiden door een ander dan het algemeen belang.

De NOS scheidt feiten en meningen, past hoor en wederhoor toe en vermijdt eenzijdige berichtgeving.

De NOS gaat informatie met een open vizier, journalisten maken zichzelf bekend, betalen informanten niet en beschermen indien nodig hun bronnen.

De NOS discrimineert niet en meldt etnische afkomst, nationaliteit, ras, religie, sekse en seksuele geaardheid van personen en groepen alleen als dat nodig is voor een beter begrip van het nieuwsfeit.

De NOS respecteert de privacy van personen in het nieuws, inbreuken daarop staan in redelijke verhouding tot het belang van publicatie en tot de rol en/of functie van de persoon in het nieuws.

De NOS accepteert embargo's die de kwaliteit van de berichtgeving bevorderen en die niet eenzijdig zijn opgelegd.

De NOS bericht waarheidsgetrouw. Kijkers en luisteraars moeten zich met de door de NOS uitgezonden informatie een reëel en controleerbaar beeld kunnen vormen van de werkelijkheid.

De NOS behandelt klachten serieus en rectificeert ruitertlijk.

De NOS is een met publieke middelen gefinancierde onafhankelijke nieuwsorganisatie. De NOS hecht aan een transparante werkwijze en legt daarover verantwoording af.

Deze NOS-code is gebaseerd op de missies van de Nederlandse Publieke Omroep en de NOS, op de ‘Gedragscode voor Journalisten’ van de Internationale Federatie van Journalisten (1954/1986), op de ‘gedragscode voor Nederlandse Journalisten’ van het Nederlands Genootschap van Hoofdredacteuren (1995) en op de ‘Leidraad van de Raad voor de Journalistiek’ (2007). (bron: <http://www.nos.nl/ombudsman>)

Noten:

- 1). De toepasselijkheid van het woord column is volgens de zittende ombudsman twijfelachtig (persoonlijke communicatie Van Brussel, 01-10-08). De online teksten van Van Brussel zijn doorgaans systematisch en zakelijk van toon en komen weinig overeen met de journalistieke stijlconventies van de column. Hoewel ‘publicatie’ wellicht een betere term is, spreken we hier van columns vanwege uniformiteit met het voorgaande hoofdstuk. De website van de NOS rept overigens ook van columns.
- 2). Persoonlijke communicatie, 2-11-08.
- 3). De commissie bestaat uit voorzitter Tom Kamlag (oud-hoofdredacteur NOVA en oud-netcoördinator), Fienke Diamand (oud-buitenlandredacteur van VPRO radio), Auke Kok (oud-verslaggever HP/de Tijd, oud-chef Radio 1 Journaal), Petra ter Doest (oud-adjunct hoofdredacteur Elsevier. Zij verving wijlen Johan Olde Kalter) en directiesecretaris Anne Kornman.
- 4). Het betreft de volgende columns: ‘Zedendelinquenten en korte berichten’ (19-09-08); ‘Het EK: moet de NOS juichen voor Turkije?’ (27-06-08) en ‘Nekschot, de vlag en de lading’ (23-05-08). De columns over het nieuws van Wilders (18-01-08 en 25-01-08) vormen een tweeluik. Deze twee columns beschouwen we daarom als één. In totaal levert dit 64 stukken te analyseren tekst op. Dit heeft ook consequenties voor de frequenties van typen en oordelen die later aan bod komen.
- 5). De Nijmeegse wethouder Depla kwam in opspraak omdat hij seks zou hebben gehad met een raadslid in een fietsenstalling van het stadhuis.
- 6). Zie ook (27-06-08): ‘Waarom zeurt sportverslaggever Bert Maalderink zo door in de interviews met Marco van Basten?’.
- 7). Op maandag 17 december 13.25 u. toonde pagina 101 van teletekst: Verhofstadt vormt interim-regering; Kesler biedt politie excuses aan; Woensdag eerste wedstrijd natuurijs; ANWB tegen hogere snelheidsboetes; Amsterdam gaat centrum fors saneren; Nederland bij rijkste drie in EU; Duitse hulp bij wederopbouw Urugzan; Gratie voor veroordeelde Saoedische; Sarkozy presenteert nieuwe vriendin.
- 8). Op 14-11-08, buiten het bereik van deze studie, schreef de ombudsman afkeurend over een

al te lichtvochtig item over een vermeende geboortegolf in de Bommelerwaard, negen maanden na een langdurige stroomstoring.

- 9). In sommige columns komen geen oordelen voor, in andere columns komen meerdere onderwerpen en mogelijkwijs dus meerdere oordelen voor.
- 10). Per column is bepaald welke soort bron is aangehaald, niet hoe vaak een soort in een column voorkomt.

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Jan van Groesen & Huub Evers

Samenvatting

Uit de voorafgaande hoofdstukken blijkt, dat er wereldwijd en ook in Nederland nieuwsombudslieden en lezersredacteuren zijn in alle soorten en maten. Uit de literatuur en de antwoorden op de ONO-vragenlijst valt op te maken, dat er minstens zes categorieën bestaan:

- De onafhankelijke ombudsman of lezersredacteur met een eigen statuut
- De ombudsman of lezersredacteur zonder statuut
- De ombudsman of lezersredacteur die ‘het er een beetje bij doet’
- De ombudsman of lezersredacteur die (ook) taken vervult op het terrein van marketing en PR
- De jurist die als ombudsman probeert schadeclaims en procedures bij de rechter en de Press Council te voorkomen
- De ombudsman die bij de media is gestationeerd om de journalistieke inhoud te bewaken en waar nodig te censureren.

Dat betekent, dat de indeling die Deuze en van Dalen maakten in hun onderzoek (2005 en 2006), namelijk een tweedeling tussen enerzijds een ombudsman die de redactie journalistiek-ethisch bij de les houdt en die het handelen en de producten van journalisten toetst aan vakethische standaarden, en anderzijds een ombudsman (vaak ook lezersredacteur geheten) die veeleer PR- en marketingtaken vervult, een versimpeling is van de werkelijkheid.

De inventarisatie van ombudslieden en lezersredacteuren in Nederland laat zien, dat ook hier ombudslieden en lezersredacteuren in alle soorten en maten werken. Met en zonder statuut. Met en zonder eigen rubriek. Journalistieke luizen in de pels en medewerkers van de afdeling oplage en marketing. Uitleggers van redactionele werkwijzen en organisatoren van lezersactiviteiten. Fulltime en parttime.

Uit de analyses van de columns van de lezersredacteur van het *Rotterdams Dagblad* en van de ombudsman van *de Volkskrant* en de NOS blijkt, dat er duidelijke verschillen in aanpak en taakstelling zijn. Deze verschillen leiden tot een onderscheiden bijdrage van de ombudsman aan de transparantie en de verantwoording door een nieuwsmidium.

De lezersredacteur van het *Rotterdams Dagblad* is vooral de ervaren journalist die de redactionele praktijken, routines en regels uitlegt. Hij is minder de huiscriticus, en als hij dat al is, formuleert hij zijn kritiek in zeer terughoudende bewoordingen. Hij vindt ook zelf, dat uitleg geven over de dagelijkse krantenpraktijk een belangrijk onderdeel van zijn takenpakket moet zijn. Lezers komen meer met vragen dan met klachten. Bovendien moet hier bedacht worden, dat de lezers van het *Rotterdams Dagblad* een andere doelgroep vormen dan die van bijvoorbeeld *de Volkskrant* of *NRC Handelsblad*. Daar komt nog bij, dat *de Volkskrant* al een traditie heeft op het punt van de ombudsfunctie, terwijl het *Rotterdams Dagblad* hiermee bij het aantreden van Kees Haak startte.

De ombudsman van *de Volkskrant* daarentegen is meer criticus dan uitlegger. Hij is de luis in de pels van de redactie, die zich laat leiden door de overtuiging dat de redactie van een kwaliteitskrant de lat hoog moet leggen en dat ze gehouden is die hoge normen ook waar te maken in het werk van alledag. Het uitleggen moet vooral door de redactie zelf gebeuren. Hij pleit voor meer transparantie en voor het afleggen van verantwoording over journalistieke keuzen: uitleggen hoe de redactie kwam tot deze aanpak en waarom juist deze keuze gemaakt werd.

De ombudsman van de NOS lijkt weer een andere positie in te nemen. Hij stelt zich geregeld kritisch op ten opzichte van journalistieke processen en producten, maar legt ook uit hoe die processen verlopen. Daarnaast biedt hij de diverse redacties de gelegenheid om zelf die uitleg te geven. Hiermee stelt hij de redactie in staat om verantwoording af te leggen. Want meer nog dan bij

het *Rotterdams Dagblad* en de *Volkskrant* het geval is, zijn de rubrieken van de NOS-ombudsman vrijwel standaard opgebouwd volgens het schema: klacht – reacties van de redactie – kanttekeningen – oordeel. Dit format dwingt hem om systematisch de klachten, reacties van de redacties, beoordelingsmaatstaven en zijn oordeel uiteen te zetten. Daarnaast heeft een aanzienlijk deel van de columns eerder een toelichtend en beschouwend dan een oordelend karakter. De NOS ombudsman is kritisch en levert een bijdrage aan zowel de transparantie als de verantwoording door het medium.

Er zijn ook verschillen in de zichtbaarheid en toegankelijkheid van de ombudsman. Hierbij beperken we ons tot de verschillen tussen de *Volkskrant* en de NOS, omdat de lezersredacteur bij het *Rotterdams Dagblad* inmiddels weer verdwenen is. De rubriek van de ombudsman van de *Volkskrant* verschijnt op zaterdag zowel op de website als in de papieren krant. De columns van de NOS-ombudsman verschijnen op de site en op teletekst. De online toegankelijkheid van de NOS-ombudsman is groter dan die van de *Volkskrant*. Op de homepage van de NOS staat een duidelijke link naar de ombudsman, bij de *Volkskrant* zit de ombudsman ‘verstopt’ tussen de andere bloggers op de online opiniepagina.

Het integreren van de ombudsman op een website kan bezoekers de gelegenheid bieden om te reageren. Bezoekers van de *Volkskrant*-site kunnen niet alleen reageren op de publicaties van de ombudsman, maar kunnen deze ook digitaal aanbevelen bij andere bezoekers. De publicaties van de NOS-ombudsman kennen geen publieke reactiemogelijkheid. Discussie naar aanleiding van zijn columns vindt alleen plaats in de persoonlijke communicatie tussen de ombudsman en de klagers. Bij de *Volkskrant* is bovendien staande praktijk, dat de rubriek van de ombudsman op de agenda staat van het maandagochtend-overleg van de hoofdredactie. Daar worden desgewenst de consequenties voor het redactiebeleid besproken.

De NOS-ombudsman heeft een breder spectrum van journalistieke activiteiten in het oog te houden dan zijn beide collega's: hij moet het oog gericht houden op radio, televisie, teletekst en de internetsite. Dit betekent mogelijk dat de NOS-ombudsman meer fouten constateert, maar het heeft ook tot gevolg dat de ombudsman bij een geconstateerde fout kan verwijzen naar andere redacties die het volgens hem wel goed deden. Dergelijke gevallen benadrukken het belang van crossmediaal functioneren door de NOS.

In het voorafgaande werd gesignaleerd, dat de functie van nieuwsombudsman of lezersredacteur onder druk staat. Daarvoor werden drie ontwikkelingen als oorzaak genoemd. Allereerst de verschuiving van morele verantwoordelijkheid naar juridische aansprakelijkheid. Media geven in een aantal gevallen de voorkeur aan een jurist boven een ombudsman met een journalistieke achtergrond. Daarnaast is er de overtuiging, dat ombudslieden niet meer nodig zijn in een tijd van blogs en andere interactieve mogelijkheden. Bloggers zouden beter in staat zijn om redacties ethisch bij de les te houden en journalisten mailen rechtstreeks met hun publiek. Bovendien, en dat is de derde ontwikkeling, is dat veel goedkoper dan een ombudsman die toch vrijwel altijd een senior journalist is die dus in de hogere salarisschalen zit. Hoofddredacties vinden in een aantal gevallen, dat ze zulke ervaren journalisten beter op andere posten kunnen inzetten. Dat is een grotere kwaliteitsimpuls dan de kritische kanttekeningen van een ombudsman, zo is hun opvatting.

Conclusies

Wij menen in dit onderzoek aannemelijk te hebben gemaakt, dat er, ondanks de geschetste ontwikkelingen, meer dan voldoende aanknopingspunten zijn om te concluderen dat de nieuwsombudsman een bijdrage levert aan de verbetering van de journalistieke kwaliteit. Zodra journalisten weten, dat er iemand is die dagelijks hun werkzaamheden kritisch en publiekelijk (via zijn column) volgt en die klachten van de nieuwsconsument over het journalistiek product serieus behandelt, gaat er onmiskenbaar een kwaliteitsimpuls van uit.

Voor nieuwsmedia die hun geloofwaardigheid naar het publiek willen vergroten en hun journalistieke kwaliteit versterken, is de ombudsman een van de meest geëigende instrumenten. Het lijkt aannemelijk, dat media aan betrouwbaarheid en soliditeit winnen als het journalistieke beleidsproces voor de burger toegankelijk wordt gemaakt.

Voor zover sprake is van een verschuiving in de functie van de nieuwsombudsman, namelijk van huiscriticus naar pr-man of zelfs juridisch adviseur, komt dit de journalistieke zelfregulering niet ten goede. De zelfregulerende werking van een ombudsman bestaat vooral in het publiceren van met argumenten onderbouwde oordelen over journalistieke processen en producten.

Wij oordelen positief over blogs en sites die worden opgezet om het contact tussen de media en de nieuwsconsument te verbeteren, maar menen dat deze mogelijkheden geen substituut kunnen zijn voor het instrument van de ombudsman. Verantwoording en zelfregulering vinden vooral plaats als de media publiekelijk hun fouten analyseren en corrigeren. In dit opzicht kunnen ombudslieden en lezersredacteurs de transparantie en verantwoording van mediabedrijven vergroten.

De mate van onafhankelijkheid van de nieuwsombudsman en het effect daarvan op zijn positie zijn moeilijk vast te stellen, zelfs niet in de gevallen waarin die onafhankelijkheid in een eigen statuut is vastgelegd. Veel ombudslieden, ook die met een eigen statuut, geven aan dat ze verantwoording verschuldigd zijn aan de hoofdredactie of de directie. Aan de hand van dit onderzoek lijkt de indruk gewettigd, dat de werkelijk onafhankelijke ombudsman, die het eigen journalistieke product kritisch beoordeelt, een kleine minderheid vertegenwoordigt.

De recente drastische afname van het aantal nieuwsombudslieden, vooral in de Verenigde Staten, staat haaks op de ontwikkeling dat de moderne samenleving op de media een beroep doet om meer verantwoording af te leggen en meer openheid te etaleren inzake het journalistieke beleidsproces. Dit is een alarmerende constatering, aangezien minister Plasterk in zijn voornemens voor het nieuwe persbeleid juist zijn tevredenheid uit over het feit dat nieuwsmedia een ombudsman of lezersredacteur hebben aangesteld (zie: <http://minocw.nl/documenten/67791.pdf>). Ten eerste delen wij niet zijn tevredenheid over het aantal ombudslieden en lezersredacteurs en ten tweede denken we dat de minister voorbij gaat aan het fundamentele verschil tussen onafhankelijke ombudslieden/lezersredacteurs en hun collega's die geen onafhankelijke status hebben bij hun medium.

Aanbevelingen

De ombudsman is idealiter een journalist of mediadeskundige die full-time als huiscriticus het journalistieke product beoordeelt en die niet opereert als een PR-functionaris om te trachten de burger aan zich te binden.

Om de bestaande scepsis in de samenleving weg te nemen, moet de nieuwsombudsman in volledige onafhankelijkheid kunnen opereren. Hij staat los

van de redactie en neemt niet deel aan redactieberaad. Hij toetst de journalistieke productie aan vigerende standaarden van ethiek en deelt zijn analyses en zijn vrije oordeel met het publiek.

Wanneer hij journalistieke processen en producten toetst aan ethische standaarden, dienen deze standaarden openbaar te zijn en dus voor het publiek toegankelijk, bijvoorbeeld via de website. Deze standaarden dienen geëxpliciteerd te worden in zijn publicaties. Ook de werkwijze van de ombudsman zelf dient transparant te zijn; zijn statuut moet openbaar zijn.

Zo is het eveneens belangrijk, dat de ombudsman of lezersredacteur zelf goed bereikbaar en benaderbaar is. Een krant of omroep moet zijn e-mailadres, telefoonnummer en spreekuren duidelijk zichtbaar publiceren in het colofon en/of op de homepage.

Om de uniformiteit in de rol van nieuwsombudsman wereldwijd te bevorderen, verdient het aanbeveling de ethische code (Mission Statement) van de 'Organization of News Ombudsmen' (ONO) als basis voor zijn functioneren te nemen. Hierbij zij aangemerkt dat de uniciteit van ieder nieuwsmidium, zichtbaar in mediumtype en doelgroep, kan leiden tot bepaalde aanpassingen en aanvullingen van een dergelijke standaardcode.

Moet een ombudsman bij voorkeur iemand zijn die voortkomt uit de redactionele gelederen zelf? Of verdient een externe ombudsman de voorkeur? Wie eerder lid was van de (hoofd)redactie, heeft het voordeel dat hij of zij de redactiecultuur kent. Wie van buiten komt, kan zich volstrekt onafhankelijk opstellen, zeker wanneer het gaat om een aanstelling voor beperkte tijd. Daarom is de constructie van de hoofdredacteur die zelf wekelijks een brief publiceert of op vragen reageert, niet ideaal. Zijn aanbevelingen hebben weliswaar voor het beleid meer betekenis dan die van een ombudsman of lezersredacteur, maar daar staat tegenover, dat er niet sprake is van een onafhankelijke kritische toetsing.

Vooraf die onafhankelijkheid is zeer belangrijk. Daarnaast moet het gaan om iemand die goed op de hoogte is van de journalistieke praktijk en de vigerende mores en standaarden. En die het vertrouwen geniet van de redactie en de

hoofredactie. Hij zal om geloofwaardig te zijn in de ogen van de lezers of kijkers, zich kritisch moeten opstellen jegens de redactie. Dat betekent dat hij voortdurend de journalistieke processen en producten toetst aan de journalistieke en ethische uitgangspunten en standaarden van het betreffende medium.

De functie van een nieuwsombudsman ligt nog steeds gevoelig, met name bij de journalistieke collega's van het eigen medium die zich ongemakkelijk voelen bij een professionele criticus ('de kopijpolitie') van hun product. Volledige onafhankelijkheid van de nieuwsombudsman kan bij de interne acceptatie behulpzaam zijn.

Burgers moeten met hun opmerkingen en klachten op een laagdrempelige manier terecht kunnen bij iemand die daar serieus werk van maakt en die de redactie uitdaagt om tekst en uitleg te geven. Zo wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan een transparante journalistiek en aan de zelfregulering in de mediasector.

Geraadpleegde literatuur

- Bardoel, J. & d'Haenens, L. (2004). *Media meet the citizen. Beyond market mechanisms and government regulations*. London: Sage.
- Bernier, M.F. (2003). 'L'ombudsman français de la Société Radio-Canada: un modèle d'imputabilité de l'information', *Canadian Journal of Communication*, 28, 341-357.
- Bernstein, J.M. (1986). 'The public's view of newspaper accountability', *Newspaper Research Journal*, 7, 2, 1-9.
- Buijs, K. (2001). 'Windhozen van verbijstering. De lezersredacteur als ombudsman'. In J. Divendal, (red.)(2001). *De lastige lezer. Prikkelende beschouwingen over de relatie tussen journalistiek en publiek* (pp. 166-176). Utrecht: Het Spectrum.
- Cline, A.R. (2008). 'Ethics and ethos: Writing an effective newspaper ombudsman position', *Journal of Mass Media Ethics*, 23, 79-89.
- Dalen, A. van & M. Deuze (2005). 'Advocaat van de lezer of gezicht van de krant? De ombudsman en lezersredacteur bij Nederlandse dagbladen', *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap* 33 (2005) 1, 32-51.
- Dalen, A. van & M. Deuze (2006). 'Readers' advocates or newspapers' ambassadors? Newspaper ombudsmen in the Netherlands', *European Journal of Communication* 12 (2006) 21, 457 - 475.
- Elia, Cr. (2007). 'Vierzig Jahre Presseombudsmann. Wer sind die Leserschaftsanwälte und wie kommunizieren sie? Eine vergleichende Analyse', *Zeitschrift für Kommunikationsökologie und Medienethik* 2007/9, 100 - 106.
- Ettema, J. S. & T. L. Glasser (1987). 'Public accountability or public relations? Newspaper ombudsmen define their role', *Journalism quarterly*, 64, 3-12.
- Evers, H. (1999). 'Der Presse-Ombudsmann. Erfahrungen in den Niederlanden und anderen Ländern', *Communicatio Socialis* 32 (1999) 4, 384-396.
- Evers, H. (2003): 'Der Zeitungs-Ombudsmann: Möglichkeiten und Beschränkungen'. DFJV-Forum. Internet: www.DFJV.de.
- Harinxma thoe Slooten, L.R. van (2006). *Toegang tot het recht in perszaken*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Harinxma, D. & M. Barendrecht (2007). 'Rapport 'Klachten over mediapublicaties': no nonsense, bij de tijd en inspirerend. Maar hoe nu verder?', *Mediaforum* 19 (2007) 5, 153 -154.
- Hartung, B.W., A. Jacoby, & D.M. Dozier (1988). 'Readers' perceptions of purpose of Newspaper Ombudsman Program', *Journalism Quarterly*, winter, 914-919.
- Matt, S.E. von, Cr. Elia. & S. Russ-Mohl (2006). *Media journalism in the attention cycle*. Lugano: Publications European Journalism Observatory.
- Maurus, V. (2008). 'The ombudsman. Media self-regulation within a news outlet'. Internet: www.osce.org/publications.
- McQuail, D. (1994). *Mass communication theory*, (third edition). London: SAGE Publications.
- Mentink, J. (2007). 'Veel raad, weinig baat', *Mediaforum* 19 (2007) 3, 80-81.

- Nemeth, N. (2000). 'A news ombudsman as an agent of accountability'. In D. Pritchard (Ed). *Holding the media accountable. Citizens, ethics and the law* (pp. 55-67). Bloomington, Indiana University Press.
- Nemeth, N. & C. Sanders (2001). 'Meaningful discussion of performance missing', *Newspaper Research Journal*, 22, 2, 52-64.
- Nemeth, N. & C. Sanders (1999). 'Ombudsmen's interactions with public through columns', *Newspaper Research Journal*, 20, 1, 29-42.
- Pew Research Center (2005). *Trends 2005*. Internet: www.PewResearch.org.
- Pritchard, D. (1993). 'The impact of newspaper ombudsmen on journalists' attitudes', *Journalism Quarterly*, 70, 1, 77-86.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2003). *Medialogica. Over het krachtenveld tussen burgers, media en politiek*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Raad voor het openbaar bestuur (2003). *Politiek en media. Pleidooi voor een LAT-relatie*. Den Haag. <http://www.rob-rfv.nl/default.aspx?skin=Rob&i=Hlt214720736nBM-1-c-detail&id=196&type=publicatie>
- Raad voor de Journalistiek (2007). *Leidraad van de Raad voor de Journalistiek*. (<http://www.rvdj.nl/rdvj-archive/docs/Leidraad-2007.pdf>).
- Ruß-Mohl, S. (1994). *Der I-Faktor. Qualitätssicherung im amerikanischen Journalismus - Modell für Europa?* Zürich: Edition Interfrom.
- Ruß-Mohl, S. (1996). 'Kritisches Gewissen', *Journalist* 5/96, 68-69.
- Starck, K. & J. Eisele (1999). 'Newspaper ombudsmanship as viewed by ombudsmen and their editors', *Newspaper Research Journal*, 20, 4, 37-49.
- Studiecommissie van de Vereniging voor Media- en Communicatierecht (VMC) (Commissie-Dommering) (2007). 'Klachten over mediapublicaties. Een onderzoek naar de mogelijkheden van eenvoudig toegankelijke niet-rechterlijke procedures', *Mediaforum* 19 (2007) 5, i - xx.
- Voorhoof, D. & J. Baert (1983-1984). 'De ombudsman van de Zweedse pers', *Communicatie* 12 (1983-1984) 4, 12-16.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2005). *Focus op functies. Uitdagingen voor een toekomstig mediabeleid*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Bijlagen

Statuut Lezersredacteur het *Rotterdams Dagblad*

Met het instellen van de lezersredacteurfunctie wil de hoofdredactie van het *Rotterdams Dagblad* de kwaliteit en nauwkeurigheid van de redactie vergroten en daarmee de geloofwaardigheid van de krant verbeteren. Tegelijkertijd krijgen de lezers zo een betere mogelijkheid om met de redactie te communiceren.

De lezersredacteur behandelt klachten en vragen over de inhoud van de krant. Hij onderzoekt zelfstandig of de redactie haar werk verricht volgens algemene journalistieke normen:

- daarbij zorgvuldigheid betracht;
- het gestelde in de Beginselverklaring (...) behorende bij het redactiestatuut van het RD in acht neemt;
- volgens het 'Redactie ABC' te werk gaat.

Tot nu toe ontbrak het de krant aan een heldere klachtenbehandeling over de journalistieke inhoud.

De lezersredacteur is een onafhankelijke functionaris, die voor een periode van een jaar wordt benoemd. Zijn wekelijkse rubriek wordt vooraf aan de hoofdredactie gegeven, maar uitsluitend ter kennisneming. Dit geldt ook voor de redacteurs die erin worden genoemd. Om het beeld van zelfstandig onderzoeker helder te houden, wordt de lezersredacteur niet door iemand van de redactie vervangen bij ziekte of vakantie.

De redactie is verplicht de lezersredacteur op diens verzoek alle relevante informatie te geven die hij wenst. Aan de andere kant verplicht de lezersredacteur zich de argumenten van individuele redacteurs te betrekken bij de

behandeling van lezersklachten. De lezersredacteur formuleert een zelfstandig, onpartijdig oordeel.

De lezersredacteur wil de lezers van het *Rotterdams Dagblad* ervan doordringen dat de redactie haar verantwoordelijkheid neemt voor het maken van een goede krant. Namens de lezers bewaakt de lezersredacteur dit proces door er op te letten of de krant c.q. de redactie:

- zich niet verschuilt achter onwetendheid;
- zich niet bezondigt aan (niet-journalistiek noodzakelijke) anonieme bronvermelding;
- zich niet bezondigt aan nieuwsgaring die tekenen van willekeur vertoont;
- bereid is om fouten toe te geven en te rectificeren;
- bereid is om, ook na grondig journalistiek speurwerk ten behoeve van een zich aandienend onderwerp, toe te geven dat er eigenlijk geen verhaal in zit;
- zich onthoudt van culturele vooroordelen, racisme, discriminatie, seksisme en andersoortige denigrerende beschrijvingen van personen of zaken;
- zich er rekenschap van geeft dat ook presentatie en visualisering van de informatie tendentieuze effecten kunnen hebben.

De lezersredacteur:

- Luistert goed naar reagerende lezers en zorgt ervoor dat hij makkelijk benaderbaar/bereikbaar is;
- Neemt iedere reagerende lezer serieus, zelfs als hij zich aan hem ergerd;
- Beantwoordt alle vragen en aanmerkingen;
- Verzekert iedere aan zijn adres reagerende lezer dat zijn 'boodschap' terecht komt bij de verantwoordelijke krantenafdeling (redactie, hoofdredactie, uitgever, directie);
- Beloofd niets wat hij niet waar kan maken;
- Hoedt zich voor vooroordelen;
- Beseft dat de krant ook van de lezers is;
- Denkt en handelt als een interne, onafhankelijke criticus;

- Betreft de argumenten van hoofdredactie/individuele redacteuren in zijn oordelen;
- Onderzoekt zelfstandig op basis van journalistiek-ethische inzichten.

De lezersredacteur is lid van de ONO ('Organization of Newspaper Ombudsmen'). De lezersredacteur wordt met e-mailadres opgenomen in het RD-colofon.

Statuut Ombudsman de Volkskrant

Benoeming

De ombudsman wordt door de hoofdredacteur aangesteld voor een termijn van twee jaar. Met wederzijdse instemming kan deze termijn met maximaal één jaar worden verlengd.

Onafhankelijkheid

De ombudsman is autonoom. Hem kunnen geen opdrachten worden gegeven.

Hij rapporteert rechtstreeks aan de hoofdredacteur.

Hij wordt niet vervangen bij ziekte of vakantie.

Taken/verantwoordelijkheden

De ombudsman onderzoekt en behandelt klachten over de redactionele inhoud van de krant, met uitzondering van de hoofdredactionele commentaren.

Hij geeft opmerkingen en suggesties van buitenaf door aan de redactie.

De ombudsman gaat na, op basis van reacties van lezers of op eigen initiatief, of de behandeling van nieuws door de redactie is geschied volgens algemene journalistieke normen/plichten van zorgvuldigheid en volgens de *Volkskrant*-normen zoals vastgelegd in het *Blauwe Boekje* en het *Stijlboek*.

Redacteuren zijn verplicht de ombudsman informatie te verstrekken zodat hij zijn taak naar behoren kan vervullen.

De ombudsman kan zich tot de redactie als geheel of tot individuele redacteuren richten.

Hij publiceert wekelijks een vaste column over vragen, klachten en suggesties van lezers en zijn ervaringen met de redactie naar aanleiding daarvan. De column heeft een maximale lengte van 80 schermregels en zal een plaats krijgen op de 'U-pagina'. De column wordt vóór publicatie uitsluitend ter kennisneming voorgelegd aan de hoofdredacteur en aan redacteuren die erin worden genoemd.

De ombudsman krijgt alle brieven van lezers aan de redactie ter inzage.

Statuut Ombudsman NOS

Benoeming

De NOS heeft een ombudsman die door de Algemeen Directeur wordt aangesteld, voorsnog voor een proefperiode tot 31 december 2008.

Onafhankelijkheid

De Ombudsman is autonoom. Hem kunnen geen opdrachten worden gegeven. Hij rapporteert rechtstreeks aan de Algemeen Directeur. Hij wordt niet vervangen bij ziekte of vakantie.

Bijstand

De ombudsman wordt bijgestaan door een onafhankelijke, door de Algemeen Directeur benoemde 'Commissie voor de NOS-Ombudsman'. De commissie bestaat uit ten minste drie journalistiek ervaren leden: een voorzitter en twee leden van buiten de organisatie en de Directiesecretaris.

Doelstellingen

De NOS is een met publieke middelen gefinancierde onafhankelijke nieuwsorganisatie. De NOS hecht aan een transparante werkwijze en legt daarover verantwoording af.

Verbetering van de kwaliteit van de berichtgeving door de NOS door toetsing van die berichtgeving aan De NOS-code/ Deze code is gebaseerd op de missies van de Nederlandse Publieke Omroep en de NOS, op de 'Gedragscode voor Journalisten' van de Internationale Federatie van Journalisten (1954/1986), op

de ‘gedragscode voor Nederlandse Journalisten’ van het Nederlands Genootschap van Hoofdredacteurs (1995) en op de ‘Leidraad van de Raad voor de Journalistiek’ (2007).

Verhoging van de toegankelijkheid van de NOS-organisatie voor haar publiek

Verhoging van het bewustzijn van de programmamaker van wat er bij het publiek leeft

Taken

De Ombudsman volgt de uitingen van de NOS op alle platforms nauwgezet en onderzoekt of de inhoud van deze uitzendingen voldoet aan de NOS-Code

De Ombudsman stelt, als gevolg van de NOS-uitzendingen, journalistieke kwesties aan de orde, om de discussie in journalistieke vakkringen en/of in de maatschappij ter zake te entameren, en

De Ombudsman becommentarieert journalistieke kwesties waarover in die kringen discussie is ontstaan.

De Ombudsman onderzoekt klachten van kijkers, luisteraars en lezers over de berichtgeving van de NOS, voor zover deze een relatie hebben tot de journalistieke uitgangspunten van de NOS en becommentarieert en beantwoordt deze klachten.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen

De Ombudsman neemt in voorkomende gevallen het initiatief tot publieke fora/discussiegroepen over journalistieke vraagstukken

De Ombudsman heeft een becommentariërende en adviserende rol, maar doet geen bindende uitspraken. Het rectificatiebeleid blijft de verantwoordelijkheid van de Hoofdredacties.

Werkwijze

De ombudsman neemt kennis van alle klachten, maar beslist zelf over de wijze van behandeling.

Klagers krijgen een reactie, ook als de klacht door de ombudsman om hem moverende redenen niet in behandeling wordt genomen.

Programmamakers zijn verplicht de Ombudsman informatie te verstrekken, met uitzondering van bronbescherming, zodat hij zijn taak naar behoren kan vervullen.

De Ombudsman kan zich tot een redactie als geheel of tot individuele redactiemedewerkers richten.

De Ombudsman publiceert wekelijks een column via internet over zijn bevindingen

De Ombudsman heeft inzage in alle reacties van kijkers en luisteraars

Over al hetgeen niet in het statuut is vastgelegd beslist de ombudsman, gehoord hebbende de algemeen directeur en na advies van de Commissie voor de NOS-Ombudsman

Over de auteurs

Dr. Huub Evers is lector 'Interculturaliteit en journalistieke kwaliteit' en hoofd-docent Media-ethiek aan Fontys Hogeschool Journalistiek in Tilburg. Hij studeerde ethiek en promoveerde op een proefschrift over journalistiek-ethische normen in de uitspraken van de Raad voor de Journalistiek. Hij publiceert geregeld over onderwerpen op het terrein van de media- en communicatie-ethiek en van de interculturele journalistiek. Ook treedt hij op in radio- en televisie-programma's als deskundige op dit terrein. Evers gaf gastcolleges en hield inleidingen aan een groot aantal universitaire instellingen in binnen- en buitenland.
contact: h.evers@fontys.nl

Drs. Harmen Groenhart is docent massacommunicatie aan Fontys Hogeschool Journalistiek in Tilburg. Hij studeerde communicatiewetenschap in Nijmegen en doet momenteel promotieonderzoek naar het functioneren van verantwoording en transparantie van de journalistiek in Nederland. Hij publiceerde over opiniepeilingen in de pers.
contact: h.groenhart@fontys.nl

Jan van Groesen is voorzitter van de Stichting 'Media-ombudsman Nederland'. Deze stichting stelt zich ten doel tot werkelijke journalistieke zelfregulering te komen in het Nederlandse taalgebied. Ze doet dit enerzijds door stelling te nemen over structurele vraagstukken van journalistieke ethiek en anderzijds door het entameren van wetenschappelijk onderzoek naar dergelijke vraagstukken in samenwerking met universiteiten en hogescholen.

Van Groesen heeft een langdurige ervaring als internationaal journalist. Hij was vele jaren in dienst van het Algemeen Nederlands Persbureau ANP, laatstelijk als lid van de hoofdredactie. Tevens was hij actief als bestuursvoorzitter van de stichting Internationaal Perscentrum Nieuwspoor.
contact: janvangroesen@media-ombudsman.nl

