

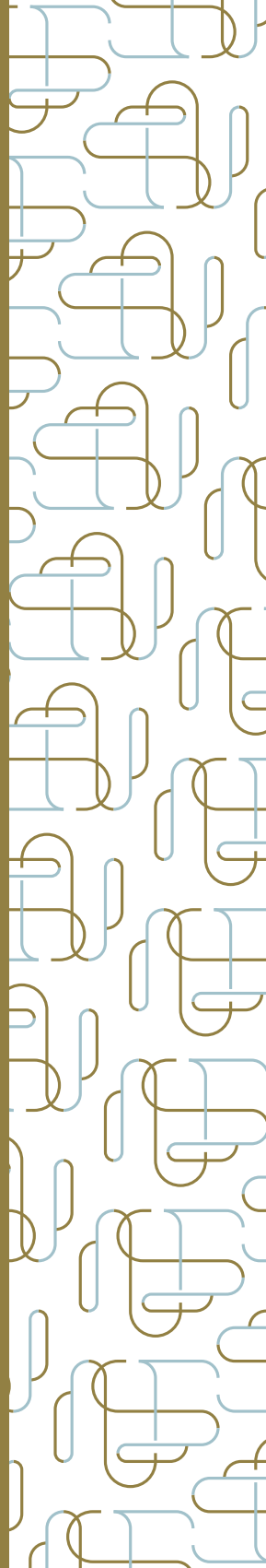



# Voorbij het wantrouwen

Onderzoeksjournalist  
Ton van der Ham  
voert indringende  
gesprekken met  
woordvoerders



Is er een manier waarop pers en pr constructiever kunnen samenwerken? Die vraag staat centraal in de gesprekken die Zembla-onderzoeksjournalist Ton van der Ham voert met ‘de andere kant’. Acht (voormalige) woordvoerders en pr-adviseurs van verschillende ministeries, de Rijksvoorlichtingsdienst, pr- en communicatiebureaus, UMC Utrecht en Rabobank vertellen openhartig over de soms zeer gespannen relatie met de media – en met Ton zelf. Is wederzijdse wantrouwen eigenlijk erg? Moet dit in de toekomst anders? Voorbij het wantrouwen kijken zowel journalist als woordvoerder ook kritisch naar zichzelf en de eigen beroepsgroep. Een ding is in ieder geval zeker: pers en pr kunnen niet om elkaar heen.





Indringende gesprekken tussen  
journalist en woordvoerder

# Voorbij het wantrouwen

# Inhoud

p6

Kees Boonman

Voorwoord



p10

Vorbij het wantrouwen

Inleiding

Onderzoeksjournalist Ton van der Ham voert indringende gesprekken met woordvoerders



p16

Friso Fennema

Waarom woordvoerders minder bang moeten zijn...  
...en journalisten niet overal iets achter moeten zoeken



p22

Maryse Ducheine

Waarom we scherpe journalistiek niet meer normaal vinden...  
...en premier Rutte aan zet is



p26

Roelof Janssens

Wanneer Haagse woordvoerders journalisten vooringenomen vinden



p34

Steffart Buijs

Waarom woordvoerders  
een gediensig volkje zijn

p38

Guido Rijnja

Waarom woordvoerders het niet  
leuker en lekkerder moeten maken...  
...en journalisten complexe  
problemen niet moeten platslaan

p42

Leendert Bikker

Waarom het tussen ons  
geen wedstrijd is...  
...maar het er toch eentje  
dreigt te worden

p56

Ingo Heijnen

Over angst  
en ethiek

p62

Eric Trinthamer

Hoe een lezing over openheid  
eindigt in de arrestatie van  
een journalist...  
...en wat we daarvan kunnen leren



## Voorwoord

In dit boek van Ton van der Ham wordt uitvoerig beschreven dat er een moeizame relatie bestaat tussen de journalistiek en de voorlichtingssector. Nu lig ik van een beetje wrijving tussen beide beroepsgroepen niet wakker, maar het wordt minder prettig als frictie plaatsmaakt voor wantrouwen of zelfs afkeer.

Kees Boonman

Dat we geen familie van elkaar zijn, beschouw ik als een gegeven. En dat er vaak verschillende belangen in het geding zijn, is evenmin te ontkennen. Maar elkaar naar het leven staan is in niemands belang. Niet in het algemeen belang, waar de journalist zich vaak op beroept, en evenmin in het belang van voorlichters ongeacht wie ze vertegenwoordigen. In dit boek komt alles voorbij. Begrip, wrijving, ongemak, wantrouwen en de voet dwars zetten.

Het moet gezegd, de voorlichtingssector is hier een ruim begrip. Het gaat in deze publicatie over overheidscommunicatie, woordvoering, public relations in zowel het publieke als het commerciële domein. Voor mij als journalist ligt deze sector aan de andere kant van de grens. Niet dat ik een heel bijzondere vorm van xenofobie heb, maar het liefst probeer ik het

contact met voorlichters/woordvoerders beperkt te houden. Contactarm mag het doel zijn, maar de afdeling voorlichting vermijden is te kort door de bocht. Ik heb ook geen last van een vijandsbeeld, en spreek nooit over 'verraad' als een collega overstapt 'naar de andere kant'. Misschien is 't in dit voorwoord eerlijk te bekenen dat ik één keer door een minister ben gevraagd de overstap te wagen. Maar nog voor dat ik was uitgedacht, was via de ambtelijke route de minister waarschijnlijk al geadviseerd met doe-het-niet.

Zo heeft ook een ervaren journalist, die zelf de overstap naar de pr-wereld had gemaakt, mij ooit aangeraden de 'andere kant' te verkennen. Waarom ook niet, dacht ik als starter in de journalistieke métier. Bovendien was het honorarium een aantrekkelijk lokaas. Ik schreef een verhaal voor

de personeelskrant van een groot verzekeringsconcern dat de Amsterdamse binnenstad verruilde voor een modern kantoor buiten het centrum. De bedrijfsarts vertelde mij enthousiast dat er “niets fijner is dan een open raam en frisse lucht”. Dit citaat leek mij een passende kop bij mijn bijdrage over de airconditioninginstallatie op de nieuwe de locatie. Ik werd op de vingers getikt, de kop werd geschrapt en maakte kennis met de rekbaarheid van het waarheidsbeginsel.

Het werd dus de politieke journalistiek, een genre overigens waar de waarheid elke dag weer tot een zoektocht leidt. Toch is het woord waarheid de kern waar het mij in de journalistiek om gaat. Dat je feiten checkt, spreekt voor zich. En aan onafhankelijkheid hecht ik nog het meest. Precies dit zijn enkele

van de belangrijkste *Principles of Journalism* die elke student journalistiek meekrijgt. En in dat lijstje staat bovenal het belang waarvoor je als journalist op aarde bent, beschreven: je doet het voor de burger (zie *The Elements of Journalism* van Bill Kovach & Tom Rosenstiel). Zelfkritiek dwingt mij meteen te erkennen dat deze nobele journalistieke opvatting aan erosie onderhevig is: scoringsdrift, clickbaits, kijkcijferdominantie, meningen die feiten verdringen, interpretatiejournalistiek, ophef, alles om aandacht te trekken. En het moet gezegd, ook journalisten rangschikken soms feiten zodanig dat er een gekleurd beeld (frame) ontstaat. Journalistiek is de kunst van het weglaten, zo wordt gezegd, en dat gebeurt niet alleen vanwege tijd- of ruimtegebrek.

De basisregels van Overheidscommunicatie, zo lees je bij de Rijksoverheid, zijn in principe even nobel bedoeld. Met verwijzing naar de Grondwet wordt “het actief openbaar maken van informatie” beloofd. En dat alles om ‘t staatsburgerschap optimaal te kunnen vervullen. Wie kan daar tegen zijn? Er staat zelfs nog bij dat het streven is “informatie niet te vervlechten met partijpolitieke belangen”. Maar helaas, ook bij de overheid is sprake van principe-erosie. Het ongemak is voelbaar in de interviews met degenen die verantwoordelijk zijn voor overheidscommunicatie.

Electoraal belang gaat, zo zien we regelmatig, boven het beleidsbelang. Als een minister de hond uitlaat kan ons dat via Instagram niet ontgaan. Zo is ons dit jaar de dappere nieuwaarsduik op Scheveningen door een van de bewindspersonen niet onthouden. De ben-ik-in-beeld sociale mediastrategie heeft, zo lijkt het soms, meer prioriteit dan het honoreren van serieuze informatieverzoeken.

Profileringzucht om hoger op de politieke carrière-ladder te komen, gaat dan voor het verantwoording afleggen over beleid. Ik krijg bijna tranen in de ogen als ik in een van de interviews lees dat ‘n ervaren directeur communicatie van een grote bank zijn bazen adviseert “het hele verhaal te vertellen” en verder “niet zo moeilijk te doen”. Chapeau, maar ik heb niet de indruk dat op elke vraag van een journalist deze woordvoeringslijn leidend is.

Ach, ik ken alle zure clichés van ‘ons soort’ over de voorlichtingssector. Woordvoerders die er omheen draaien, niet terugbellen, slecht nieuws als spindoctor zo vormgeven dat het goed nieuws lijkt of de helft van de waarheid om strategische





“Wees eerlijk over de positie die je hebt en het belang dat je dient.”

reden weglaten. Het is allemaal waar en tegelijk is het niet het hele verhaal. Hoewel ik doorgaans opgewekt door het leven ga, vertrouw ik in principe niets tenzij van begin af aan over en weer erkend wordt dat er verschillende belangen in het geding zijn. Juist dan kun je afspraken maken over on- en off the record. Het gaat in dit boek over ‘schuren’, ‘worsteling’ en ‘vertrouwen’. Wie professional is aan welke kant van de streep ook, weet zoals ik al aangaf, dat belangen kunnen botsen en dat het algemeen belang niet per definitie hetzelfde is als een politiek- of bedrijfsbelang.

Niet “moeilijk doen”, wat ik uit een interview citeerde, vertaal ik vooral als eerlijk zijn over de positie die je hebt en het belang dat je dient. Communiceren dat je iets om reden - het belang- niet kan zeggen, klinkt veel sterker dan net doen alsof je niets weet of zeggen dat

er niets aan de hand is. Kortom, doen alsof is geen mediastrategie.

“Leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker”, is de beste slogan ooit voor de overheid bedacht. “Wel eerlijker” zou een goede aanvulling kunnen zijn, al was het maar om herstel van het vertrouwen – vooral in de politiek – bij de burger te bevorderen. Zelf leerde ik ooit de zin “altijd aan de bal blijven” van oud PvdA-topper Lilianne Ploumen, toen mij in haar nabijheid een groot nieuwsfeit ontging. Ik bepleit geen relatietherapie voor journalisten en voorlichters. Maar elkaars positie, belangen en grenzen tegen het licht houden kan geen kwaad. Dit boek van Ton van der Ham is een goed startpunt voor een pittige discussie.

**Kees Boonman,**  
politiek journalist

Tussen journalisten en woordvoerders bestaat veel wantrouwen, en daar maak ik me zorgen over. Je kunt er ook schamper over doen. Want het probleem is van alle tijden. Een beetje spanning hoort erbij. Wij hoeven geen vrienden te zijn met 'de andere kant'. Sterker nog: liever niet. Een gezonde afstand tot de macht is essentieel.

Inleiding

# Indringende gesprekken tussen journalist en woordvoerder

Ton van der Ham



Maar als onderzoeksjournalist voor het tv-programma Zembla maak ik me er wel druk om. Want het leidt tot suboptimale journalistiek. Als voorlichters journalisten niet vertrouwen, krijgt het publiek niet de verhalen die het verdient. Omdat belangrijke partijen niet aan het woord komen bijvoorbeeld, of omdat de context van een dossier onderbelicht blijft. Als een gezonde afstand omslaat in onwetendheid hebben we een probleem. We hoeven geen vrienden te zijn, maar ook niet per se vijanden. Zonder vertrouwen kun je niet samenwerken. En of we willen of niet: pers en pr kunnen niet om elkaar heen. De samenleving is gebaat bij minder

wantrouwen, bij betere, completere verhalen. Tegelijkertijd lijkt de krampachtigheid bij bestuurders en bedrijven toe te nemen. Alles draait om beeldvorming. Iedereen wil scoren. Journalisten ook. Maar wie is eigenlijk de winnaar? Met deze dilemma's en vragen vertrek ik eind 2021 naar Oxford. Als *journalist fellow* aan het Reuters Institute wil ik onderzoeken: is er een manier waarop pers en pr constructiever kunnen samenwerken?

Wanneer ik met de directeur van het instituut, professor Rasmus Kleis Nielsen, mijn project bespreek, zeg ik er meteen bij dat natuurlijk niet alles fout gaat. Hij is het met mij eens:

“Elke dag zijn pr-professionals bezig om het leven van journalisten makkelijker te maken.” Tegelijkertijd stelt hij vast dat er “enorm veel wordt gespind” en dat het voor journalisten steeds lastiger wordt om bestuurders eens stevig aan de tand te voelen. Daardoor neemt volgens hem het risico toe dat journalistieke producties niet bijdragen aan een beter begrip van complexe maatschappelijke problemen. Overigens moeten journalisten het niet vanzelfsprekend vinden dat iemand met hen wil praten, vindt Nielsen. Het is volgens hem “*increasingly amazing*” dat er überhaupt nog hoofdrolspelers voor de camera verschijnen. “*There are no legal rights for journalists to interview people.*” Het journalistieke vraaggesprek is een verworvenheid, dat zeker, maar geen recht. Die moet ik onthouden, zeker wanneer ik weer eens baal als iemand niet door onze hoepel wil springen.

## “We hoeven geen vrienden te zijn, maar ook niet per se vijanden. Zonder vertrouwen kun je niet samenwerken.”

In één van die schitterende bibliotheken van Oxford lees ik een artikel met de prikkelende titel: *why democracies need an unlovable press*. Journalisten verstoren op onvoorspelbare momenten het zorgvuldig opgebouwde imago van hooggeplaatste figuren. Volgens de auteur, Michael Schudson, geeft dit de journalistiek een “anarchistisch potentieel”. En dat vindt hij dus goed. Want het dient de democratie dat machthebbers – ondanks hun leger aan voorlichters – ons niet kunnen managen.

Het klinkt bijna als een vrijbrief voor de pers om iedereen rücksichtsloos de maat te nemen. De journalist als geveerde non-conformist, een ongeleid – want onafhankelijk – projectiel. Dat we “*unlovable*” zijn, is dan het bewijs dat we goed bezig zijn, want goed voor de democratie. Maar vinden

voorlichters ons onvoorspelbare gedrag ook zo’n groot goed? Of krijgen ze juist jeuk van onze pretenties en is dat één van de oorzaken waarom het zo vaak schuurt tussen de twee beroepsgroepen?

Om daarachter te komen, spreek ik communicatie-experts uit binnen- en buitenland; wetenschappers én vakmensen die elke dag met hun poten in het bluswater staan. Van professor Nielsen krijg ik het advies om mij vooral te richten op de Nederlandse situatie, “want daar heb jij de meeste impact”. Natuurlijk is het interessant om op zoek te gaan naar internationale verschillen en overeenkomsten, maar daarvoor zou ik echt veel langer in Oxford moeten blijven, en dat gaat niet, want ik moet ook gewoon weer de macht gaan controleren...

# “Alles draait om beeldvorming. Iedereen wil scoren. Journalisten ook. Maar wie is eigenlijk de winnaar?”

Vrijwel alle (voormalig) woordvoerders die ik benader, reageren positief. Er zijn een paar uitzonderingen. De persvoorlichter van een grote kruideniersketen bedankt zonder nadere toelichting. Echt verbaasd ben ik niet, want haar bedrijf wilde ook niet praten toen wij een uitzending maakten over de rol van supermarkten in de voedselcrisis (#supermarkt macht).

De woordvoerder van het Koninklijk Huis motiveert haar weigering wel. Ze heeft niet het vertrouwen dat een gesprek iets gaat opleveren, schrijft ze. Uit haar mail spreekt enige frustratie. Ze is het duidelijk niet eens met de manier waarop wij ons onderzoek naar haar baas, de koning, voor het voetlicht hebben gebracht. Twee tv-uitzendingen maakten we over omstreden kunstverkoop en schimmige financiële regelingen van de koninklijke familie. We legden de vinger bij de zwijgzaamheid van de Rijksvoorlichtingsdienst en het feit dat zowel pers als parlement al jaren worden afgewimpeld met onjuiste en onvolledige verklaringen. De RVD-woordvoerder vindt juist dat ze ons van veel achtergrondinformatie

heeft voorzien. Daarnaast zouden allerlei grondwettelijke bepalingen het onmogelijk maken om meer openheid van zaken te geven. Het maakt dat ze met “dezelfde oprechtheid als altijd” besluit om onze gecompliceerde verstandhouding niet nader te willen verkennen. Ze vindt het zelf ook spijtig, schrijft ze, want “het is een boeiend thema dat aandacht verdient”.

Wie wél meedoet, is de ziekenhuiswoordvoerder die mij in 2018 liet arresteren. Het is de eerste keer dat wij elkaar spreken over deze onverkwikkelijke klucht. Zijn interview (hoofdstuk 8) helpt mij om te reconstrueren waarom onze confrontatie in het UMC Utrecht zo uit de hand liep en wat we daarvan kunnen leren. In de andere uitgebreide casestudy (hoofdstuk 6) komt de directeur communicatie van Rabobank aan het woord. Zijn organisatie speelde een hoofdrol in de Zembla-uitzending ‘Het excuus van de boerenleenbank’. De manier waarop één van zijn collega-directeuren na publicatie van het interview de aanval op ons opende, vraagt om reflectie. In de eerste vijf hoofdstukken staat de relatie tussen Haagse woordvoerders



## “Voor beide professies geldt dat we niet om de ethische vraag heen kunnen: willen we het goede doen?”

en journalisten centraal. Belangrijke kernwoorden zijn (gebrek aan) vertrouwen, geloofwaardigheid en profilering. Voorlichters hekelen de vooringenomenheid van journalisten, het gebrek aan oprechte nieuwsgierigheid. Maar ze worstelen ook met hun eigen rol. Het doorgeschoten reputatiemanagement kan de wens om transparant te zijn behoorlijk verstikken. De stress spat er van tijd tot tijd van af. Dat valt ook op in het gesprek met een directeur van Hill + Knowlton (hoofdstuk 7). Als wij bellen, zo vertelt

hij, ontstaat er bij zijn klanten angst, pure angst. Dit is niet de beste basis voor constructieve communicatie.

Voor alle deelnemers geldt dat ze kritisch naar zichzelf kijken en hardop nadenken over oplossingen. Dit begint bij elkaar beter willen begrijpen. Het klinkt zo simpel, maar de praktijk is weerbarstig, vol deadlines en tegenstelde belangen. Soms is het comfortabel om vooroordelen over de ander in stand te houden. Zo zijn er genoeg woordvoerders

die denken baat te hebben bij het cultiveren van vijandbeelden: "Ik heb niet het idee dat je openstaat voor wat wij te zeggen hebben," klinkt het dan. Om vervolgens niks te zeggen. Wantrouwen als gemakzuchtig gelegenheidsargument om maar geen verantwoording te hoeven afleggen. Als de intenties niet zuiver zijn, wordt het nooit wat. De meeste voorlichters deugen, maar niet allemaal. Dit geldt uiteraard ook voor mijn beroepsgroep. Er valt ongetwijfeld een lijevig zwartboek samen te stellen met niet-integer journalistiek prutswerk. Voor beide professies geldt dat we niet om de ethische vraag heen kunnen: willen we het goede doen? Dan is er volop ruimte voor verbetering.

Ongetwijfeld zijn er collega's die deze poging tot toenadering vinden getuigen van naïef wensdenken; wees autonoom, aabare waakhonden bestaan niet! Maar volgens mij kunnen we rolvast zijn en streven naar goede verhoudingen. Nu zetten beide partijen zich te vaak schrap, graven zich in en dat gaat ten koste van een zorgvuldige uitwisseling van informatie.

Deze bundel gaat voorbij de jij-bak en heeft een dubbele boodschap: wees soft en stoer. Zakelijk en persoonlijk. Spreek elkaar aan en kijk kritisch naar jezelf. Wees onbevagen, maar ook op je hoede. Het kan geen kwaad om je wat meer in die ander te verplaatsen. Weg met al die aannames!

Veel in mijn werk is teamwork, en dat geldt ook voor dit project. In de eerste plaats ben ik de deelnemers zeer erkentelijk voor hun tijd en openhartigheid.

BNNVARA wil ik bedanken voor het financieren van mijn *journalist fellowship* aan het Reuters Institute. De onderzoekers en begeleiders op het instituut waren gastvrij, scherp en geduldig. Het was een onvergetelijke ervaring om mij drie maanden lang te mogen onderdompelen in de magie van Oxford. En ik waardeer het zeer dat Leene Communicatie deze bundel wil uitbrengen. Ik hoop dat u er wat aan heeft.

# Waarom woordvoerders minder bang moeten zijn...

## ...en journalisten niet overal iets ach- ter moeten zoeken

**F**riso Fennema is directeur communicatie op het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Hij begint voorzichtig aan het gesprek. “On the record vind ik ingewikkeld. Ik ken jou niet goed, maar ik zal proberen niet met meel in de mond te praten.” Het thema spreekt hem aan. “De overheid kan niet functioneren zonder vertrouwen. Beleid is niet effectief als er geen vertrouwen is. Dat geldt ook voor het werk van woordvoerders.” Hij benadrukt dat hij over het algemeen helemaal niet zo negatief is over het contact met journalisten. “Ik vraag altijd aan journalisten: hoe is de dienstverlening, hoe gaat het tussen mijn woordvoerders en jouw redactie?” Volgens hem zijn er geen structurele klachten. Dat is interessant, want veel journalisten denken daar anders over. Waarom hebben die dan een negatiever beeld van de verstandhouding tussen pers en pr? Als ik doorvraag, blijkt Fennema wel degelijk oog te hebben voor de complexiteit van de relatie.

Fennema: “Het is eigenlijk vrij eenvoudig. Een journalist wil een verhaal maken, hij heeft dus informatie nodig en wij moeten antwoord geven. Jullie gaan over de vragen, wij over de antwoorden. Dat moet in principe niet zo moeilijk zijn. En toch is dat in de praktijk wel zo. Deels ligt dat aan ons. Wij zijn een





dienstverlener aan de journalistiek.” Op de persafdeling zien ze met enige regelmaat verhullende concept-Kamerbrieven voorbijkomen. “Wij moeten binnen de eigen organisatie de horzel zijn en zeggen: deze reactie is onbegrijpelijk. Of: zet dat moeilijke punt niet op pagina 13 onderaan, maar in de eerste alinea.”

### Wilde speculatie

Met Haagse journalisten verloopt het contact “over het algemeen vrij goed”, vertelt Fennema: “Die weten hoe ministeries werken, die snappen dat wij soms nog geen antwoord kunnen geven omdat wij bijvoorbeeld eerst de Tweede Kamer moeten inlichten.” Hij probeert de journalist in zo’n geval wel te “belonen”, zoals hij het zelf noemt. “Misschien is het een verkeerd woord, want het klinkt alsof wij verdeel en heers spelen, maar ik vind het niet meer dan redelijk dat een journalist

een goed antwoord krijgt, op een moment dat hij er wat mee kan. Dus dan zeg ik: Ton, dat is een goede vraag, maar ik zit even klem, want dat Kamerlid heeft daar ook een vraag over gesteld. Zodra het antwoord er is, zal ik je een seintje geven. Je bent misschien niet helemaal blij, maar je bent dan wel de eerste.” Dit soort gesprekken kun je alleen maar voeren, als je elkaar kent en tot op zekere hoogte vertrouwt, benadrukt Fennema: “Als die vertrouwensrelatie er niet is, krijg je als journalist die uitleg niet en dan ontstaat er voor je het weet wilde speculatie.”

### “Wat bedoel je daarmee?”

“Het verwijt dat wij strategisch handelen.” Oftwel: gevoelige informatie op een strategisch moment naar buiten brengen, aan het begin van het weekend bijvoorbeeld, tijdens een corona-persconferentie of een voetbalwedstrijd van Oranje.”

### “Is dat verwijt terecht?”

“Het gebeurt weleens, en dat moeten wij onszelf aanrekenen.” Maar dat zijn volgens hem uitzonderingen. Journalisten denken veel te snel dat er sprake is van een tactische, doortrapte communicatietruc. “Dan zie ik op vrijdagavond weer een geïrriteerde journalist twitteren: waarom komt dit belangrijke document precies nu naar buiten? Ja, denk ik: bel me dan even. Ik word daar heel nukkig van.” Want de reden is volgens hem meestal heel praktisch, en politiek volstrekt zuiver: vrijdagmiddag is er ministerraad. Als daar een besluit is genomen, kan dat niet meteen naar buiten. Het is wachten op de aansluitende wekelijkse persconferentie van de minister-president. “Dat is zo afgesproken. En soms moet er nog wat worden aangepast, daar moet dan nog even de handtekening van de minister bij, maar ja, die staat dan net op het voetbalveld van zijn zoontje. Dat heb ik meegemaakt bij Lodewijk Asscher.” En dan is het weekend en ontstaat de scepsis.

Vooringenomenheid is een valkuil voor veel journalisten, vindt hij. Dat is volgens hem een belangrijke verklaring waarom wij regelmatig op tegenzin en argwaan stuiten wanneer we bellen met Fennema’s vakgenoten. “Op het moment dat wij het gevoel hebben dat wij geen faire kans krijgen, dat het verhaal al klaar is, en er alleen voor de vorm nog aan horen wederhoor wordt gedaan, dan hebben we niet altijd zin om daarin mee te gaan.”

Hij heeft het geregeld meegemaakt, vertelt hij, met name bij televisie. “Dan wil zo’n actualiteitenprogramma een interview met de minister

van een half uur, drie kwartier. Dat is overigens hartstikke lang, voor Haagse begrippen. Vervolgens wordt er anderhalve quote uitgehaald, en niet eens de beste, maar dat is mijn mening. De rest van het item is alleen maar bashen. Ja, dat vind ik dus niet evenwichtig.”

### Gevoel

Hij zal het in het gesprek een paar keer zeggen, dat-ie niet meedoet als hij het gevoel heeft geen eerlijke kans te krijgen. Je merkt aan hem: een directeur communicatie is altijd op zijn hoede. “Dat is ook een van de redenen dat ik heb getwijfeld om aan jouw project mee te werken. Niet omdat ik jou stom vind, maar omdat ik denk: nu ga ik heel lang met hem lullen en dan haalt-ie er één smeugige quote uit, de meest negatieve, want dat hoort bij de journalistiek. Een lid van de oppositie denkt dan: leuk, daar ga ik lekker Kamervragen over stellen. Alles wat wij doen, levert risico’s op. We leven in een afrekencultuur, wij zijn onderdeel van een politieke dynamiek waarin één uitspraak, één interview kan leiden tot enorm gedoe. En dan heb ik een boze minister. Dat wil je soms vermijden. En als je dan het gevoel hebt...”

Ik onderbreek hem:

“Nu zeg je het weer: gevoel. Wat bedoel je daar precies mee?”

“Het draait om vertrouwen.”

“Ik zou het fijn vinden wanneer wij niet standaard met wantrouwen worden bejegend.”

“Ik denk dat je gelijk hebt. Wij denken te veel in risico’s.”

“Moeten jullie niet iets meer tegen een stootje kunnen? Wij zijn er toch om lastige vragen te stellen?”

“Ik vind dat we de moeilijke programma’s meer moeten opzoeken.”

Met moeilijk bedoelt hij blijkbaar de kritische, onderzoeksjournalistieke platforms.

“Wij zijn soms te bang, dat is echt een punt. Ik vind dat we in principe – zeker bij complexe onderwerpen – moeten meedoen, moeten uitleggen wat we doen.” Dan is het wel zaak dat een redacteur ook echt geïnteresseerd is in die context.

### “Doen journalisten de complexiteit van beleid voldoende recht?”

“Het is allemaal wel wat sensatiegerichter geworden. Er is meer concurrentie tussen media, waardoor de koppen heftiger zijn. Clickbaits spelen een rol. Ik krijg dan het gevoel dat we onze bewindspersoon moeten bewapenen.” Interessant, Fennema wil een minder defensief persbeleid, maar omdat hij zoveel scoringsdrift ervaart aan de kant van de journalistiek, spreekt hij toch in oorlogsmetaforen.

## Algemeen belang

Fennema schetst een dilemma waar hij de laatste tijd veel over nadenkt. Het blijkt een actueel thema onder Haagse pr-specialisten. “Wij zijn er als ministerie voor de samenleving, voor het algemeen belang. Als woordvoerders zijn we dus geen politieke vehikels, we werken niet voor een politieke partij. Dat is niet altijd gemakkelijk, want we hebben wel politieke bazen.” Die politieke bazen hebben partijpolitieke belangen. En als ambtenaar in dienst van een ministerie is Fennema niet van de partijpolitiek, maar van het beleid; een subtiel, maar essentieel verschil, vindt hij. Woordvoerders moeten zorgen dat het beleid goed wordt uitgelegd. Ze zijn er volgens hem niet om de minister in het zonnetje te zetten. “Wij moeten zakelijker zijn als ambtenaren en een gezonde afstand houden tot het politieke bedrijf.”

### “Zakelijker? Wat betekent dat?”

“Ik heb nu weleens het idee dat we heel erg aan het verkopen zijn. We zijn er voor de samenleving, niet voor het verkopen van het ideale plaatje.”

Zakelijker betekent voor hem ook dat ministeries hun ambtelijke experts vaker naar voren schuiven. “Ik ben een groot voorstander om onze deskundigen in contact te brengen met de media. Voor achtergrondinformatie, briefings, uitleg-sessies. Hier ben ik vanuit de Voorlichtingsraad al een tijdje mee bezig.” In de Voorlichtingsraad zitten de directeuren communicatie van alle ministeries.

“Voorheen was het beleid: ambtenaren praten niet met de media, tenzij er echt een duidelijke reden voor is. Laten we dit omdraaien. We zijn een open overheid, dus ambtenaren mogen praten, tenzij...”

### “Gaat dit alleen om achtergrondgesprekken, of ook om interviews op camera?”

“Dat kan ook, maar daar loop je snel tegen grenzen aan, vanwege de politieke verantwoordelijkheid. De minister kan beter zelf uitleggen waarom bepaalde keuzes gemaakt worden.” Fennema vindt dat wij als journalisten zo’n rijksambtenaar met enige voorzichtigheid moeten benaderen. “Je moet er begrip voor hebben dat zo iemand niet gewend is om dagelijks met journalisten te praten, die zit het liefst de hele dag vanachter zijn bureau nota’s te schrijven. Interviews zijn eng, als je de wetten van de media niet goed kent. Dit vraagt wel om spelregels.”

[“En als ik zo iemand wil spreken, moet dat via de afdeling voorlichting, neem ik aan?”](#)

Fennema grinnikt. Hij weet natuurlijk dat journalisten vaak klagen over voorlichters als hindermacht. “Jullie willen het liefst Pietje gewoon zelf opbellen, dat snap ik, maar waarom is de afdeling voorlichting ooit bedacht? Omdat bewindspersonen en ambtenaren niet de hele dag de pers te woord kunnen staan. En omdat dingen soms ook moeten worden afgestemd. Dus ja, wel via voorlichting alstublieft.”

Het klinkt alsof iedereen wint bij deze koerswijziging, toch vraag ik me af of er geen risico's aan kleven. Fennema heeft het zelf gezegd: het werk van een ambtenaar moet a-politiek zijn, hij moet geen speelbal worden van partijpolitieke propaganda. De politicus mag zich niet verschuilen achter een haag van Haagse hulpsinterklazen.

[“Brengt dit de ambtelijke integriteit niet in gevaar?”](#)

“Daar moet je inderdaad voor oppassen. Een ambtenaar kan uitleg geven, toelichting. Dat moet heel feitelijk blijven. Hij mag geen onderdeel worden van het politieke debat.”

## Voorlichtingsraad

Toen het nieuwe kabinet aantrad, heeft de Voorlichtingsraad een adviesnota geschreven voor de nieuwe ministersploeg. “We hebben gebrainstormd: wat vinden we belangrijk? Welke accenten willen we – gezien het huidige sentiment – meegeven? We hebben voor vier thema's gekozen als uitgangspunten voor overheidscommunicatie.”

De directeuren communicatie adviseerden het vierde kabinet Rutte te gaan voor openheid, eerlijkheid, eenheid en nabijheid.

[“Het appèl om open en transparant te zijn, is niet nieuw. Dat was ook het advies aan het vorige kabinet, toch?”](#)

“Klopt. Dat geldt net zo goed voor duidelijkheid. Dat adviseren we ook iedere keer. Kennelijk lukt het ons niet altijd,” erkent Fennema. Let op het woordje “ons”. Het tekent de loyale ambtenaar die de beloofde nieuwe bestuurscultuur gemakkelijk ziet vervagen in de weerbarstige politieke praktijk. “Zeker als het spannend wordt, slaat de wolligheid toe. Wij zeggen: wees nou helder, dat voorkomt problemen.”

[“Wat bedoelen jullie met nabijheid?”](#)

“De oproep tot nabijheid komt direct voort uit recente trauma's zoals de gaswinning in Groningen en de toeslagenaffaire. Ben je als politicus op de juiste plek, haal je de juiste informatie op om goede besluiten te nemen? Je moet zijn daar waar het gebeurt, daar moet je de gesprekken aangaan, om tot in je vezels te voelen wat burgers voelen.”

[“Hoe voorkom je dat dit ook weer een marketingtool wordt?”](#)

“Door ergens heen te gaan zonder dat jullie van de pers het weten bijvoorbeeld. Je moet er niet altijd een fotomoment van maken. Dan wordt het een trucje. Je moet het doen uit oprechtheid omdat je wilt weten wat mensen meemaken. Aan de andere kant is het ook goed om aan de

samenleving te laten zien dat je nabij bent. Soms is dat fotomoment dus wel weer prettig. Maar inderdaad, dit luistert nauw, het moet oprecht blijven.”

Als Fennema en ik elkaar een paar maanden later weer spreken, verwijst hij naar de Zembla-serie ‘Stank en Strijd’, waaraan zijn ministerie in april 2022 heeft meegewerkt. Ik hoefde met mijn cameraman niet naar Den Haag. In plaats daarvan reisden staatssecretaris Vivianne Heijnen en toenmalig landbouwminister Henk Staghouwer na afloop van een ministerraad naar het Brabantse Deurne. Mijn collega’s en ik deden op dat moment al maanden onderzoek naar de stank-overlast van de intensieve veehouderij. Heijnen en Staghouwer reden met hun dienstauto’s als het ware ons decor binnen. Voordat ze door mij werden bevroegd, gingen ze eerst in gesprek met de burgers, boeren en lokale bestuurders die een hoofdrol speelden in ons verhaal. Fennema: “Dit voorbeeld gebruik ik regelmatig, ik vond het heel goed werken.” Ik kan niet anders dan hem gelijk geven. Wij hadden ambtelijke stukken in handen die duidelijk maakten dat de overheid veel te laat ingreep in het debacle rond slecht functionerende luchtfiltersystemen in varkensstallen (combiluchtwassers voor de ingewijden), één van de zeer gevoelige landbouwdossiers. Fennema wist wat wij wisten, en toch vond hij: dit moeten we doen. De bewindspersonen gingen de moeilijke vragen niet uit de weg.

## Eerlijkheid

[“Waarom adviseren jullie Rutte en zijn team om eerlijk te zijn. Dat zou toch vanzelfsprekend moeten zijn?”](#)

“Sommige bewindspersonen zijn nieuw in het ambt. Eerlijkheid wordt echt van je verwacht, dat past bij je rol als bestuurder. Je bent geen Kamerlid meer. Niet dat die oneerlijk zijn, maar ze zijn toch meer gericht op het politieke spel. Vanuit onze ervaringen zeggen we: wees nou eerlijk. We leven in wereld waarin alles uitkomt. Iedereen praat met iedereen. Het is niet alleen in het belang van de buitenwereld, het is ook in ons eigen belang. Helaas wordt de politiek niet altijd als eerlijk gezien.”

[“Is dat ook niet een beetje begrijpelijk, met een premier die vanwege zijn gebrek aan actieve herinneringen in cartoons opdook met Pinokkio-neus?”](#)

“Wil je een on of off the record-antwoord?” Fennema schiet even in de lach.

“Nee, dat is flauw. Het is niet aan mij om de politiek te beoordelen.”

[“Jullie zijn toch hun spiegel?”](#)

Hij denkt even na en zegt dan: “Het 1 april-debat [toen Ruttes positie wankelde omdat hij niet de waarheid had gesproken over de positie van Kamerlid Pieter Omtzigt – tvdh] draagt niet bij aan het beeld van een eerlijke overheid. Het gaat niet altijd goed. Soms omdat je als ministerie geneigd ben om dingen kleiner te maken, soms is er sprake van coalitiedoe. Soms is het ook onbewust.”

[“Is de boodschap van de Voorlichtingsraad overgekomen?”](#)

“Ik denk het wel, hoewel ik niet de illusie heb dat ze de vier adviezen van de Vora [Voorlichtingsraad – tvdh] boven hun bed hebben hangen, maar het is wel iets waar we op terug kunnen vallen. Iedereen is er voor.”

Nadat Fennema het interview heeft teruggelezen, mailt hij: “Herkenbaar! Ik mis alleen onze gezamenlijke conclusie dat woordvoerders en journalisten nog meer koffie moeten drinken om elkaars werelden te begrijpen.” Waarvan akte.

# Waarom we scherpe journalistiek niet meer normaal vinden...

## ...en premier Rutte aan zet is

Maryse Ducheine

Tijdens ons eerste gesprek is Maryse Ducheine nog directeur communicatie bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De kabinetsformatie is dan in volle gang. Veel voorlichters klagen over journalisten, maar Ducheine doet daar niet aan mee. Ja, ze vindt dat journalisten meer zelfreflectie mogen tonen, maar ze wil ons vooral aansporen: biedt tegenwicht aan de profileringsdrang van politiek Den Haag.

“Er is te veel pr, te veel wat ik noem lege zichtbaarheid en het is nodig dat er een actieve en diepgaande discussie over de ethiek van overheidscommunicatie wordt gevoerd.” Als ik Ducheine vraag hoe we ervoor kunnen zorgen dat de burger beter wordt geïnformeerd, kijkt ze voornamelijk kritisch naar haar eigen subcultuur. “De betrouwbaarheid van de overheid en de betrouwbaarheid van de informatie van diezelfde overheid staat onder meer onder druk door de dominantie van partijpolitieke profilering. Social media zijn de turbo en ophef en disinformatie het verdienmodel. Het algemeen belang zou meer voorop mogen en moeten staan.” Ze kiest haar woorden zorgvuldig, iets te zorgvuldig, vindt ze zelf naderhand, want ze mailt na de tweede afspraak: “In het gesprek ben ik voor mijn gevoel wel erg diplomatiek geweest.”



## Alles draait om beeldvorming

Dat ze voorzichtig is, verbaast me niet. Het is best gedurfd om te praten over je politieke bazen, over een politieke cultuur, waarin veel lijkt te draaien om beeldvorming. Want dat is volgens haar een van de redenen dat er spanning zit op de relatie tussen pers en politieke pr. “Het lijkt wel of we scherpe journalistiek niet meer normaal vinden.” In een tijd waarin iedereen – journalisten net zo goed – op social media hun eigen voortreffelijkheid en spitsvondigheid etaleren, krijgt men snel lange tenen. “Veel politici willen dat hun profiel vooral mooie componenten bevat, alles wat dat ondermijnt is onwelkom. Dan heeft die journalist het verkeerd begrepen. Dan is het: hij stelt alleen maar lastige vragen. Ja, dat klopt! Dat is zijn vak. Als je dat niet accepteert zal het de hele tijd schuren.”

De zucht naar virtuele bevestiging speelt natuurlijk niet bij iedereen even sterk, nuanceert ze meteen. Zo had ze in de vorige regeerperiode te maken met minister Wouter Koolmees, die “aanvankelijk geen enkele wens” had om actief te zijn op Facebook en Twitter. “Hij was wel geïnteresseerd in wat er op social media gebeurde, maar om zich te profileren, koos hij voor de route van inhoud en resultaten van beleid. Ik prijs mij in dat opzicht gelukkig. Aan de andere kant: hij had er misschien wel ietsjes meer mee mogen doen.”

Tegelijk was daar ook Dennis Wiersma, nu minister voor primair en voortgezet onderwijs, toen staatssecretaris op het departement van Ducheine. “Die is van een heel andere school, hij is jonger ook en net als veel van zijn generatiegenoten zeer actief op de socials. Daar is an sich niks mis mee. Hij scherpte

mij ook weer. Maar het vereist wel een goed gesprek. Doen we het goede? Dient dit de inhoud, het beleid of is dit persoonlijke pr? Als je me vraagt: zijn er bewindspersonen die te veel bezig zijn met hun profiel, dan zeg ik: die zijn er zeker.”

Het klinkt paradoxaal, maar volgens Ducheine zou politiek Den Haag zich minder politiek moeten gedragen. Dat betekent in haar ogen: minder partijpolitieke profilering. “Een bewindspersoon is niet alleen politicus, hij of zij vervult een bestuurlijk ambt. Met de opkomst van social media is die balans zoekgeraakt. Social media zijn een instrument geworden om stemmen te winnen. Zie Brexit, zie Trump. Een land besturen in een democratisch bestel vergt meer dan alleen zichtbaarheid.” Want besturen, beleid bedenken én uitvoeren vergt een lange adem. Het is taai, traag en ingewikkeld. “Het is nodig dat ook dát aan bod komt in de communicatie. De trend is dat het zichtbare en het partijpolitieke de boventoon voert. Aspecten die te maken hebben met het algemeen belang vereisen geduldige, rustige communicatie. Dat is minder sexy, maar wel nodig voor de mensen in het land om het Binnenhof te kunnen blijven volgen. Alles is zo politiek geworden.”

## Spiegel

Woordvoerders zijn niet op aarde om hun minister steeds in het zonnetje te zetten, vindt zij. “Wij zitten er als woordvoerders niet voor de beeldvorming als doel. Als oud-woordvoerder weet ik ook: je draagt er wel aan bij. Wij moeten onze doelgroepen – burgers dus – informeren over wat we op het ministerie aan het doen zijn. Soms pakt dat positief uit, soms negatief. Ik denk: *live with it*. Natuurlijk, het afbreukrisico van een bewindspersoon is groot geworden. Ze maken het vroeg of laat allemaal mee dat ze door de mangel worden gehaald. Dat is afschuwelijk. Je moet behoorlijk wat competenties hebben om in deze cultuur te overleven.” Oftewel, ze snapt dat het reputatiedenken zo’n vlucht heeft genomen: “Maar ik ben er niet per se gelukkig mee.”

### “Denken de andere directeuren communicatie er net zo over?”

“Niet allemaal denk ik. Het hangt er ook vanaf in welke school je bent opgevoed. Ik ben van de school van openheid, van het algemeen belang. Altijd zelf de stap naar voren maken. Er zijn ook collega’s die op een andere manier zijn opgevoed. Of waar de bewindspersoon andere dingen eist.”

### “Hoe zou je die school typeren?”

“Je hebt rekkelijken en preciezen.”

### “Wat is het verschil?”

“Nou ja, rekkelijk is bijvoorbeeld dat je als departement helemaal mee-bouwt aan het politieke profiel van je bewindspersoon. Het ministerie als persoonlijke uitgeverij van de minister. Met woordvoerders en social me-

dia-adviseurs die ervoor zorgen dat jouw timeline er goed uit ziet.” Maar daarvoor is Ducheine dit vak niet ingegaan: “Directeuren communicatie zijn degenen die de ethische vraag op tafel moeten leggen: wat vinden we ervan dat we met belastinggeld zoveel bezig zijn met beeldvorming? Helpt dat het vertrouwen terug te winnen? Andere belangrijke vraag: is het beeld dat wij uitdragen conform de werkelijkheid? De politiek draagt het sowieso in zich dat de mooie dingen eruit worden gelicht en de minder mooie dingen wat minder. Het is de *core business* van communicatiedirecteuren om steeds de spiegel van het algemeen belang voor te houden.”



## Premier Rutte

Volgens Ducheine is de positie van de journalist als noodzakelijke tegenmacht verslechterd. “De communicatie heeft zich de afgelopen jaren - mede door technische en digitale mogelijkheden - enorm ontwikkeld. De politicus kan nu op zoveel manieren de publieke debat en opinie beïnvloeden. Hij heeft een enorm instrumentarium tot zijn beschikking. Jij hebt als journalist niet alleen te maken met een woordvoerder, maar ook met de beeldvoerder, de social media-expert en de contentmaker. Daardoor is de verstandhouding lastiger geworden.”

## “Openheid is cruciaal. Naar de burger, naar de journalistiek.”

“Bij grote, gevoelige dossiers blijf het keer op keer lastig voor ministeries om echt open te zijn. Dit maakt journalisten cynisch. Hebben jullie het hier intern ook over?”

“Dat gesprek wordt gevoerd. Van mij mag dat nog wel wat steviger. Openheid is cruciaal. Naar de burger, naar de journalistiek. Dus denk niet bij een hoofdpijndossier: oei, hierdoor kom ik in de problemen, ik heb er geen zin in. Ja, er zullen nare artikelen verschijnen, daar kun je maar beter ontspannen mee omgaan. En goed nadenken: hoe gaan we ons verhaal vertellen?”

“En waar moet dit gesprek beginnen?”

“Aan de top. Bij het ministerie van Algemene Zaken.”

“Bij de premier?”

“Dit gaat om voorbeeldgedrag en leiderschap, van het hele kabinet.” Ik voel dat ze op haar hoede is. In een mail die ze kort daarna stuurt, is ze explicieter: “Er is in het politieke bedrijf tijdens de kabinetten Rutte te veel aandacht komen te liggen op het politieke profiel en het mediaprofiel van bewindspersonen en andere politici. Het algemeen belang wordt te weinig van stal gehaald.” En dan richt ze haar vizier ook even op de journalistiek: “De media zouden daar ook een grotere bijdrage aan kunnen leveren: jullie kernwaarden zijn fairness, balance and impartiality en dat gaat - met alle respect - verder dan een Twitterfeed gebruiken voor je onderwerpkeuze.”

Roelof Janssens

# Wanneer Haagse woordvoerders journalisten vooringenomen vinden

Jarenlang was Roelof Janssens één van de belangrijke woordvoerders van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Nu is hij coördinator corporate communicatie op datzelfde departement. Daar “lopen interessante initiatieven om tot meer openheid te komen.”

Dit gesprek heeft hij grondig voorbereid. Voordat Janssens besloot mee te doen, wilde hij precies weten wat ik van plan was, wie ik nog meer zou spreken en wat er met zijn citaten zou gebeuren. Als ik naderhand het uitgewerkte interview aan hem voorleg, krijg ik een document terug vol opmerkingen en aanvullingen. Als ik hem half-grappend vertel dat hij zo niet alleen in, maar ook onder de huid van de journalist kruipt, vraagt hij zich hardop af of hij “erger is dan de anderen.” Dat is het geval, maar ik heb – zeker in het kader van dit project – geen problemen met zijn bemoeienis. Dit is een pr-professional die zijn werk zeer serieus neemt en grip wil op het proces. Extra alert is hij bij politiek gevoelige passages.



## Gesprekken opnemen

Als ik mijn opnameapparaatje aanzet, wil Janssens allereerst benadrukken dat er in Den Haag veel respect is voor onderzoeksjournalistiek. “Omdat jullie dingen echt boven tafel krijgen.” Volgens hem loopt het contact met journalisten “vaak gewoon goed en soepel”. Het is zaak, zo stelt hij, om “het vraagstuk niet te overproblematiseren” om daar meteen aan toe te voegen dat er “nog veel ruimte is voor verbetering.”

Het kan in zijn ogen al misgaan wanneer onderzoeksjournalisten gesprekken opnemen zonder dat van

tevoren te melden. Vanuit journalistiek oogpunt misschien goed te verdedigen – in bepaalde gevallen wil je kunnen bewijzen dat iets weldegelijk is gezegd – maar voor de onderlinge verstandhouding is het minder behulpzaam. “Ik vind het bepaald niet chic als je meteen en zonder aankondiging begint met tapen. Als je daar als woordvoerder achter komt, is de toon gezet en begint het direct te schuren tussen journalist en woordvoerder. En daar heeft niemand wat aan. Woordvoerders worden sneller terughoudend als gesprekken vanaf het begin zonder afspraken worden opgenomen.”

## Weerbarstige werkelijkheid

Ander punt: "Het is beslist niet standaard het geval, maar met enige regelmaat denken we: wacht even, dit verhaal staat eigenlijk al vast. Je lijkt dan voor de vorm nog een set vragen voorgelegd te krijgen, maar je voelt aan: onze informatie heeft geen invloed meer op de strekking van het verhaal. De conclusies zijn al wel getrokken. Dan leveren we drie A-viertjes aan met antwoorden op vragen en dat wordt dan teruggebracht tot een kadertje in de krant of afsluiting van het item, waarin we alleen nog maar reageren op het verhaal en geen deel meer zijn van het verhaal: 'het ministerie laat weten enzovoorts'. Terwijl onze informatie relevant is voor het verhaal zelf, het zou daar een integraal onderdeel van moeten zijn. Ja, dat geeft dan veel frustratie." De journalistieke bias; het is een veelgehoorde klacht onder woordvoerders. "De werkelijkheid is vaak veel weerbarstiger, minder eenzijdig. En dat zie je niet altijd terug in het eindproduct."

"Heeft dat volgens jou met een gebrek aan journalistieke nieuwsgierigheid te maken?"

"Daar zit het niet op vast. Maar het komt net even te vaak voor dat onderzoeksjournalisten met een vooronderstelling aan de haal lijken te gaan en te weinig bereid lijken te zijn om die ter discussie te stellen. We zien het in die gevallen aan de vraagstelling, het is dan al zo dichtgetimmerd. Welke informatie en argumenten we ook geven om het bij te stellen, dat lukt dan niet meer. Nogmaals: dit is niet standaard, maar komt wel met zekere regelmaat voor. Tegelijk snap ik ook heel goed de frustratie bij onderzoeksjournalisten als wij tamelijk laat met te algemene antwoorden komen die geen direct antwoord geven op de vraag. Dan komen er logischerwijs vervolgvragen die aan beide kanten tijdrovend en frustrerend zijn. Daar ligt ongetwijfeld een stevig verbeterpunt aan onze kant. Als wij het belang van transparantie uitdragen, moeten we vooral kritisch naar onszelf kijken."

Janssens was vaak huiverig om zijn bewindspersoon bloot te stellen aan een langdurig interview voor een

onderzoeksprogramma. "Je bent dan één van de velen die wordt geïnterviewd. Ze zetten je in een fauteuil, je krijgt anderhalf uur lang vragen en daar zie je drie quotjes van terug. Ik vind dat een ingewikkelde vorm van journalistiek. Laat ik het zo zeggen: het vraagt veel van de zorgvuldigheid en integriteit van de journalist. Het is voor ons echt een lastige afweging. Doe je mee als je geen flauw idee hebt wat er mee gebeurt; welke quotes er gebruikt worden en in welke context?"

"Jij hebt op zo'n moment geen controle?"

"Nee, je hebt er totaal geen grip op. Niet dat je overal grip op moet willen hebben, maar dit is vaak wel heel ongrijpbaar. Het grote probleem blijft voor mij als het verhaal en de conclusies al in beton gegoten lijken te zijn. Nou, dan maken die paar quotjes van ons ook niet meer uit. Laat maar zitten, dan reageren we eventueel wel uitgebreid bij andere media als het na de uitzending opspeelt." Een andere afweging van Janssens: door mee te werken, legitimeer je als ministerie de publicatie: "Als je meedoet, bekrachtig je het verhaal. Alsof je zegt: ja, het is

een rond verhaal, want wij doen ook mee. Soms is het strategisch uiteindelijk beter om niet mee te doen. Dat is verre van ideaal, want je wilt natuurlijk primair dat onze kijk op de zaak ook wordt meegenomen en meegewogen. Hier valt voor beide partijen winst te boeken.”

Dat in Haagse woordvoerderskringen het lange interview niet populair is, merken wij bij vrijwel elk verzoek. Dan is het: “We willen wel reageren, maar de bewindspersoon heeft maar tien minuutjes voor je.” Protesteren heeft geen zin, want “je gaat toch maar een paar quotes gebruiken, dus dit moet genoeg zijn.” Dat zo’n krap tijdslot het gesprek nodeloos onder spanning zet, dat lang niet elk antwoord bruikbaar is, dat het vaak tijd kost om tot de kern te komen van wat iemand te zeggen heeft, doet kennelijk niet ter zake. Ongetwijfeld spelen overvolle agenda’s een rol, maar het lijkt ook een teken van wantrouwen. Kennelijk is er angst dat we te lang blijven drammen en duwen. Alsof wij als journalisten wachten op de verspreking, loeren op een moment van vermoeidheid en verslapping, om vervolgens hard weg te hollen met de buit. Zo wil ik niet werken.

Het beeld van de gevreesde journalist staat me tegen. En daarom zoek ik het gesprek met ‘de andere kant’. Je kunt ook beargumenteren dat het onhaalbaar en onwenselijk is om de aaibare waakhond uit te hangen. Wees autonoom, zoiets. Want onafhankelijke onderzoeksjournalisten zijn er niet om zoete broodjes te bakken. In een cynische wereld vol opgeblazen ego’s, diffuse politieke belangen en onwaarschijnlijke retoriek zijn wij de tegenkracht die niet mag versagen. In dat licht is ons decor er één van kruitdampen.

Vragen als voltreffers of – als je je niet goed hebt voorbereid – losse flodders. Als het spervuur voorbij is, is er een winnaar en automatisch dus ook een verliezer. Een collega stuurde me laatst een zwart-witfoto van een protesterende vrouw. Ze kijkt recht in de lens, op het stuk karton dat ze vasthoudt staat een citaat van George Orwell: *“Journalism is printing what someone else does not want printed; everything else is public relations”*. Dit is klare taal; het klassieke plaatje. Als de journalist wil horen wat de ander niet wil vertellen, is het niet gek dat diegene zich schrap zet. Misschien is het wensdenken, maar ik wil én rolvast zijn én streven naar goede verhoudingen. Ik wil dat woordvoerders meewerken omdat ze erop kunnen vertrouwen dat hun recht wordt gedaan. Voor beide kanten geldt: niet te veel oorlogsretoriek alstublieft.

Janssens: “De gebezigde retoriek maakt mij niet zoveel uit. Daar laten wij ons niet door afleiden. Als het dus maar – om in jouw beeldspraak te blijven – met ‘open vizier’ gebeurt. Van onze kant met echte bereidheid om transparant te zijn. Wij moeten er niet opzichtig omheen draaien als jullie een punt hebben. En ook aan jullie kant, als blijkt dat het onderwerp toch een tikkeltje anders in elkaar steekt dan jij aanvankelijk dacht.”

Janssens vindt – “op basis van eigen ervaringen uit het verleden, ik hecht eraan om dit te benadrukken” – dat journalisten soms blij geven van een “zekere vooringenomenheid”. Gebrek aan oprechte nieuwsgierigheid lijkt me een serieus probleem, maar dat speelt dan wel aan beide kanten. Ik snap dat het agressief overkomt wanneer die journalistieke pitbull gelijk begint te grommen, maar de houding van

de voorlichter nodigt lang niet altijd uit tot onbevangen snuffelen. Want als we tijdens ons onderzoek bellen met een ministerie, is de reactie vaak: zet je vragen maar op de mail. Terwijl beide partijen veel meer zouden hebben aan een inhoudelijk achtergrondgesprek. Als wij onze vragen en insteek niet heel puntig en scherp formuleren, wordt de kans op nikszeggende antwoorden alleen maar groter. Voorlichters verschuilen zich – naar mijn mening – iets te vaak achter schriftelijke statements, waar wij – en ons publiek – weinig wijzer van worden. Zo dwing je de journalist bijna tot het uitvergroten van tegenstellingen. Alleen dan krijgen we misschien een puntig antwoord.

“Een scherpe vraag wil niet zeggen dat wij onze conclusies al getrokken hebben.”

“Daar zit wat in, maar het gaat niet zozeer om de scherpte van de vragen – daar is niets mis mee. Het is wel problematisch als in de vraagstelling, mondelinge contacten en opzet doorklinkt dat de conclusies al behoorlijk getrokken lijken te zijn.”

Beide partijen zetten zich schrap, graven zich in en dat gaat ten koste van een zorgvuldige uitwisseling van informatie. Dit kan beter. Journalisten moeten zich realiseren dat hun verslag niet de onbetwiste weergave van de situatie is. Elke beschrijving van de werkelijkheid is ergens ook een vermindering van die werkelijkheid. Dit besef maakt – als het goed is – nederig én hongerig naar andere perspectieven. De journalistiek is geen vak voor hedendaagse inquisiteurs, die voor de vorm nog even aan hoor en wederhoor doen. En voorlichters die zich irriteren aan een iets te boude benadering, kunnen zich afvragen of hun eigen pr-protocolen deze dynamiek niet versterken.

Janssens zegt zich hard te maken voor een betere verstandhouding. Hij wil dat we die achtergrondgesprekken wél voeren. Maar hij klinkt ook een tikkeltje sceptisch, want volgens hem zitten niet alle onderzoeksjournalisten te wachten op nuances vanuit het departement. “Als wij een journalist al vroeg informatie geven die een ander beeld oproept dan zijn eigen vooronderstellingen, loopt hij het risico dat het verhaal sneuvelt, omdat het echt anders in elkaar steekt.”

“Daar wordt zo’n publicatie toch juist beter van?”

“Anders in ieder geval. Minder scherp. Het is aan de journalist en de redactie om te beoordelen: aha, het zit toch anders in elkaar, ik laat het lopen of ik ga door en neem deze input in alle evenwichtigheid mee.”

“Ik pleit er dus voor dat we veel eerder in het proces worden meegenomen. En ik realiseer me dat dat ook veel vraagt van de overheidscommunicatie. Als we de relatie willen verbeteren, dan moet het van twee kanten komen. Dan moet je in de beginfase ook echt even met die journalist gaan zitten. Want blijkbaar is hij op iets gestuit. Investeer dan in het contact, geef hem wat hij nodig heeft voor een evenwichtig verhaal dat recht doet aan de werkelijkheid. Dat is cruciaal. Het gaat niet werken als woordvoerders zeggen: kom maar terug als het verhaal zo’n beetje staat, dan reageren we wel. Het geeft echt een verplichting aan onze kant: geef vroegtijdig zo uitgebreid mogelijk informatie, geef niet alleen sec antwoord op de vragen, maar kom ook met context en achtergronden. En als een journalist beetheeft, heeft hij beet. Zo eerlijk moeten we uiteraard ook zijn.”

## Ronkende persberichten

Wat hem betreft is meer openheid dus het sleutelwoord. En minder kortzichtig reputatiemanagement. Daar heeft hij naar eigen zeggen nooit veel mee gehad. “Als je denkt dat de reputatie van een bewindspersoon verbetert door er een diarree van ronkende persberichten uit te gooien, weet je niet hoe de wereld in elkaar steekt. Ik heb het altijd dom gevonden als voorlichters op die manier het beeld proberen te corrigeren. Vaak dacht ik: dat plannetje heb ik al twee keer eerder zien opduiken.” Janssens was op het ministerie van Volksgezondheid eerst woordvoerder van toenmalig vicepremier en minister voor Jeugd en Gezin André Rouvoet en jarenlang de belangrijkste woordvoerder van minister Edith Schippers. “Als een minister na zeven jaar vertrekt met een goede reputatie komt dat gewoon doordat zij goed beleid heeft gevoerd en daar helder en open over gecommuniceerd heeft.”

Maar hoe open was Janssens zelf? Speelde hij geen politieke spelletjes? “Ik ben tien jaar woordvoerder geweest en ik wist: als ik mijn betrouwbaarheid en geloofwaardigheid verlies doordat ik onzin verkoop, ben ik gezien. Ik persoonlijk, maar vooral ook mijn bewindspersoon heeft dan een fors probleem.”

Ik heb Janssens door de jaren heen leren kennen als een zeer benaderbare voorlichter. Maar we hebben ook een aantal keer flink gebotst. Janssens wil daar in het kader van dit project niet op ingaan: “Dat is alweer zo lang geleden. Het heeft geen zin om oude koeien uit de sloot te halen.” Hij wil het gesprek liever breder trekken. Daarom vraag ik hem naar het imago probleem waar de Rijksoverheid door een aaneenschakeling van schandalen en affaires mee te kampen heeft. Kamerleden en journalisten moeten eindeloos trekken en sleuren om de juiste informatie boven tafel te krijgen. “Dat zie ik ook, als communicatieadviseur en als burger, tegelijkertijd weet ik ook dat we niet zomaar allerlei zaken kunnen openbaren. De wet stelt ook eisen als het gaat om privacy en bedrijfsgevoelige informatie, om maar wat te noemen. Ook

dit ligt echt genuanceerder dan het ogenschijnlijk misschien lijkt.”

Toch wekken sommige politici – en niet de minsten – de indruk precies dat te doen; net zo lang iets recht praten totdat het echt niet meer gaat.

[“Hoe kijk jij daarnaar?”](#)

“Iedereen moet kritisch naar zichzelf kijken. Kan ik dit verhaal, dat ik nu aan een journalist vertel ook thuis met droge ogen tegen de spiegel vertellen? Dat lijkt mij persoonlijk de lakmoesproef.”

Janssens werkt op dit moment een plan uit dat de zichtbaarheid en geloofwaardigheid van het openbaar bestuur moet vergroten. Het is de bedoeling, legt hij uit, dat journalisten en daarmee uiteindelijk ook de burgers beter inzicht krijgen in wat er in de departementale machinekamer gebeurt. Het doel: meer transparantie. Het middel: “Wij willen naar meer inzet van ambtenaren in de media.” [Over dit plan spreek ik ook met Friso Fennema in hoofdstuk 1 – tvdh]

Het was jarenlang beleid dat alleen bewindspersonen zich publiekelijk uitspraken over het beleid. Zij waren immers politiek verantwoordelijk.

Het werd de Oekaze Kok genoemd, naar oud-premier Wim Kok. “We willen hier nu meer ontspannen mee omgaan. Deels is dat ingegeven door een praktisch argument: als alleen bewindspersonen interviews geven, moet je te vaak nee verkopen omdat er simpelweg geen tijd is om aan alle verzoeken te voldoen en daarmee doe je jezelf en vooral ook de journalistiek tekort. Je loopt dan allerlei kansen mis om het hoe en wat van beleid toe te lichten.” Uiteraard zullen ministers en staatssecretarissen de politiek-geïntegreerde, belangrijke media-optredens voor hun rekening blijven nemen, maar het plan is dus dat we in de toekomst vaker een ambtenaar in de krant en voor de camera krijgen. Dit ontlast niet alleen drukbezette bewindspersonen, nog belangrijker, vertelt Janssens, is dat de overheid op deze manier beter en vaker kan laten zien wat het doet om de problemen in dit land op te lossen.

### “Is dat nodig?”

“Ja, dat is belangrijk. Omdat de samenleving het recht heeft om precies te weten hoe dingen werken, welke beslissingen we nemen en wat dat voor de burgers in de praktijk betekent. We moeten en kunnen veel opener zijn over de inhoud van ons beleid en de achtergronden van nieuwe plannen. Ambtelijke experts kunnen prima de context, het bredere plaatje schetsen. Zo kun je voorkomen dat mensen op basis van een beperkt beeld van de werkelijkheid verkeerde conclusies trekken.”

Janssens en zijn collega's zijn van mening dat het vertrouwen in de overheid kan toenemen als er vaker vakmensen naar voren worden geschoven. Wetgevingsspecialisten, belastinginspecteurs, douanebeambten, zij zijn de experts. Gebruik die kennis, is het idee achter dit plan, dat in Haagse communicatiekringen breed wordt gedragen.

## Achtergrondgesprekken

Wat Janssens betreft zullen onderzoeksjournalisten dus sneller de mogelijkheid krijgen om tijdens hun research achtergrondgesprekken te voeren met ambtenaren. “Zij kunnen jou vaak gedetailleerder uitleggen hoe iets precies zit: hoe beleidsplannen er technisch-inhoudelijk uitzien en wat ze praktisch betekenen. Zij kunnen ook de verschillende belangen toelichten die rond de besluitvorming gespeeld hebben. Het is uiteraard de politiek die deze belangen weegt en een besluit neemt.”

Er komen ook nu al geregeld berichten uit de Haagse binnenwereld naar buiten. Journalisten koesteren hun eigen informele netwerk. Er wordt volop gesmoesd en gelekt, soms zelfs met de zegen van de departementale of politieke top. Dat was bijvoorbeeld het geval in de aanloop naar nieuwe coronamaatregelen. Voor de officiële persconferentie met premier en vakminister lagen de belangrijkste plannen al op straat. Zulke transparantie heeft meer te maken met politieke marketing, met het stroomlijnen van de publieke opinie dan met echte openheid. Even voelen hoe iets valt, tegenstand wegmasseren, draagvlak creëren. Dat is wat anders dan kritische onderzoeksjournalisten een kijkje achter de schermen gunnen.



## Luiken moeten open

Het klinkt als iets waar we allemaal beter van worden: specialisten die ons bijpraten zodat pers en publiek beter snappen wat er daadwerkelijk speelt, maar is het niet te mooi om waar te zijn? Hoe open mogen die ambtenaren dan zijn in hun onderonsjes met journalisten? Wat als het om politiek-gevoelige dossiers gaat, neem de mondkapjesdeal tussen zijn eigen ministerie en Sywert van Lienden; een kwestie waar journalisten al tijden tegen een muur van politieke en ambtelijke obstructie oplopen.

Janssens: "Los van de onjuiste kwalificatie, dit was een zeer bijzondere casus waar extern onderzoek naar werd gedaan. Je kunt niet lopende zo'n onderzoek over een politiek issue ambtenaren naar buiten laten treden. In andersoortige gevallen kun je een ambtenaar wellicht prima laten vertellen hoe het nu precies is gegaan, wat de context was van afspraken. Maar op het moment dat er allerlei onderzoeken lopen, kan dat al niet meer." Janssens erkent: hoe groter de politieke gevoeligheid, hoe lastiger het wordt, ook onder een nieuw gesternte. "Je moet goede afspraken maken, kaders afspreken, want de gesprekken met ambtenaren mogen niet politiek worden."

## "De luiken moeten veel meer open."

### "Wat bedoel je daarmee?"

"Dat je alleen kunt praten over de inhoudelijke kant, hoe iets werkt, waarom alternatieve opties in de praktijk anders, minder goed of niet werken. Als het gaat om politieke keuzes moet je bij de minister zijn. Dit vraagt enige precisie en goede afspraken met de journalist, want waar eindigt ambtelijke voorlichting en waar begint het politieke? Maar feit blijft dat de luiken veel meer open moeten dan ze ooit zijn geweest."

Natuurlijk wil ik graag meer ambtenaren spreken, off én on the record. Dat levert meer op dan gestroomlijnde persberichten en afgemeten mails. Tegelijk ben ik benieuwd of die ambtenaren dat ook willen én durven. Want veel van hen kiezen bewust voor een rol in de luwte. Dan krijg je geen boze boeren en antivaxers op je stoep, wordt je tijdlijn niet vervuild

met virulente verwensingen en loop je je politieke baas niet voor de voeten. Janssens: "Dat is inderdaad een stevig aandachtspunt voor ons. Helaas is het noodzakelijk geworden om aspecten als privacy en veiligheid mee te wegen."

De journalistiek en de politiek hebben er beide baat bij als informatie minder wordt gemanaged. Maar is dat echt haalbaar in een tijd waarin bestuurders hijgend van crisis naar crisis struikelen? Leuk als Janssens c.s. ons in contact brengen met de ambtenaar die een nieuw beleidsplan heeft geschreven, maar krijgen we dat gesprek ook wanneer die nota op allerlei bezwaren van machtige belangenhartigers stuit? Of als wij aankloppen met een explosieve vraag? En is dat onderscheid tussen ambtelijke en politieke vragen goed te maken? Janssens: "Wij gaan er gewoon mee beginnen. Het zal vast niet al het geschuur en alle irritatie als sneeuw voor de zon doen verdwijnen, maar wij zijn ervan overtuigd dat beide partijen er baat bij kunnen hebben."

# Waarom woordvoerders een gediensdig volkje zijn

**S**teffart Buijs is directeur van Leene Communicatie, een bureau dat op interim-basis woordvoerders levert aan ministeries en tijdelijke overheidscommissies. Grote klussen – zoals de woordvoering van voormalig staatssecretaris van Asiel Ankie Broekers-Knol en de presentatie van het eerste stikstofrapport van Johan Remkes – doet hij bij voorkeur zelf. Door dit werk is hij de politieke cultuur steeds beter gaan begrijpen. Tegelijk blijft hij een outsider. “Ik ben van de school: alles moet open.”

Wij zijn sinds onze studie aan de School van Journalistiek in Ede bevriend en kennen elkaar goed. Aan het begin van het interview zegt hij er meteen bij: “Wat ik irritant vind, en niet goed voor de discussie, is het *bashen* over en weer. Dat er voortdurend wordt gezegd dat er te veel voorlichters zijn bijvoorbeeld. Dat soort geneuzel.”

“Maar het is natuurlijk wel waar...”  
Hij zucht. “Weet je hoeveel persvragen er op een ministerie binnenkomen! 30, 35 per dag. Die moeten allemaal uitgezet, dat is geen sinecure.” Wordvoerders, zegt Buijs, zijn een “gediensdig volkje”. Hun bewegingsruimte is minder

groot dan veel journalisten vermoeden. Boos worden op de voorlichter wanneer je als journalist je zin niet krijgt, is volgens hem te makkelijk. “Wordvoerders bewegen in principe altijd mee. Wij werken voor onze bazen. Dat proberen we zo goed mogelijk te doen. Als die zeggen: wij hebben er niks bij te winnen, dan wordt er niet meegewerkt. Zo simpel is dat.”

“Gebeurt het vaak dat de minister dat zegt?”

“Ja, vaak genoeg. Niet alleen door de minister, ook door de voorzitter van een commissie, de SG, noem maar op.”

“Wat vind je daarvan?”

“Dat reputatiedenken moet eruit. De vraag: wat hebben wij hierbij te winnen, vind ik geen goed vertrekpunt. Het principe moet zijn: je werkt mee, tenzij er echt geen tijd is, of als er andere, heel dwingende redenen zijn, zoals de privacy van betrokkenen. Er wordt te makkelijk gezegd: deze laten we even lopen. En vaak door de mensen die zelf niet dagelijks met journalisten te maken hebben. Dat is interessant hè, de meeste voorlichters zitten er niet zo in. Ik denk dat jullie ons te veel macht toedichten.”



## Meekijken met appjes

Voorlichters zijn misschien minder machtig, maar ze bedenken wel de communicatiestrategie. “Zeker, dat is mijn vak. Natuurlijk denk je als voorlichter na wanneer en hoe je iets naar buiten brengt. Als je een briefing organiseert, en Kamerleden uitnodigt, weet je dat iets een grotere politieke lading krijgt. Ander voorbeeld: als er een brief naar de Kamer moet over de toestroom van asielzoekers, wat zet je daar dan in? Dat het om 200 asielzoekers gaat, of dat het 94 gezinnen zijn, met jonge kinderen? En dat vlak voor kerst. Het is allebei waar.”

### “Waarom noem je dit voorbeeld?”

“Op het moment dat je erbij vertelt dat het om kinderen gaat, komen er andere emoties bij kijken. Dat kleurt het debat.”

### “Is dat goed of slecht?”

“Dat heeft te maken met welke politieke bril je naar dit onderwerp kijkt.” Hij wil maar zeggen: natuurlijk denk je na over timing en toon. En het is legitiem dat – tot op zekere hoogte – de politieke richting van de bewindspersoon de woordvoering van een ministerie

kleurt. Maar de zucht naar controle is wel erg dominant, vindt hij, en daar heeft de woordvoerder zich nu eenmaal toe te verhouden. “Het draait wel heel veel om de vraag: hoe voorkom je dat er gedoe ontstaat in de coalitie. Ik weet van een minister die letterlijk meekeek met de appjes en sms’jes die zijn woordvoerder tikte. Zelf heb ik gewerkt voor een bewindspersoon die ook elk antwoord wilde zien dat ik naar een journalist stuurde.”

“Dus als wij bellen...”

“...is vaak de reactie: ik hoor wat je vraagt, zet maar op de mail.” Dit heeft volgens Buijs niet alleen met opportunisme of angst voor gedoe te maken. “Stel Pieter Omtzigt, een enorm inhoudelijk gedreven politicus, wordt minister. Het zou mij niet verbazen als hij elke punt en komma zou willen zien.”

**Super open**

Het is volgens hem vrij logisch dat woordvoerders op hun hoede zijn. Een politiek ongeluk zit in een klein hoekje. Een gefragmenteerde Kamer, een gepolariseerd debat, de scoringsdrift van journalisten. Loslippigheid kan je duur komen te staan: “Als het misgaat, kun je enorm op je kop krijgen.” En toch is Buijs naar eigen zeggen “super open” naar journalisten.

“Opener dan de gemiddelde voorlichter?”

“Honderd procent, zeker weten,” zegt hij zonder aarzelen. “Ik deel heel veel informatie met een journalist. Ik ben erbij gebaat dat hij of zij de context goed kent. Dat is goed voor de journalist, en goed voor het eindresultaat. Dat kan niet altijd on the record, maar...”

“... allemaal leuk en aardig, die off the record-gesprekken, maar wat heb ik daaraan? Ik wil iemand kunnen citeren.”

“In de regel is een journalist niet altijd even goed geïnformeerd. Ik denk dat achtergrondinformatie heel nuttig is. Klopt jouw verhaal feitelijk? Wat speelt er nog meer? Daar kan ik bij helpen.”

Buijs doet de woordvoering van de Commissie Werkelijke Schade, die de schadevergoeding vaststelt voor de slachtoffers van de toeslagenaffaire. Het werk van deze commissie ligt onder een vergrootglas. Met enige re-

gelmaat verschijnen er kritische stukken in de media, waarin slachtoffers klagen dat ze door de trage, kafkaëske afhandeling van hun zaak nog steeds in grote financiële problemen zitten. “Zo’n gedupeerde heeft er een belang bij dat zijn verhaal in de krant komt, want dan beginnen Kamerleden te morren omdat ze willen dat die zaak eerder wordt opgelost.”

“Wat is er mis mee als iemand naar de pers stapt?”

“Wat nu als jij zou weten dat die persoon zich heel laat heeft aangemeld? Waarom zou die dan voorrang moeten krijgen? Dat willen die 44.000 anderen ook wel.” Toch zegt hij ook: “Ik heb intern mijn verbazing uitgesproken over het feit dat een ondernemer binnen drie dagen tienduizenden euro’s coronasteun op zijn rekening heeft staan en dat een gedupeerde van de toeslagenaffaire soms jaren moet wachten. Dat is ridicuul.”

Het is, zegt Buijs, belangrijk dat journalisten meer worden meegeënen in de complexe afwegingen die bestuurders moeten maken. Maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Zo vinden woordvoerders het bijvoorbeeld lastig om op individuele gevallen in te gaan, dat is volgens hen al snel in strijd met de strenge privacywetgeving. Publicitair staat het bevoegd gezag hierdoor op achterstand, en wellicht niet altijd terecht. Reden voor Buijs om journalisten regelmatig op achtergrondbasis bij te praten. Hij kan dan nét wat meer vertellen: “Er gaat nu iets spelen, ik kan je het dossier niet geven, maar ik kan je wel even bijpraten. Dat geeft jou een beter beeld van de situatie.” Het blijft wel wringen, vind ik, dat een voorlichter een publicatie probeert bij te sturen met details waarover hij niet geciteerd wil worden. Is het

vertrouwelijke ballast, een poging om de kwestie te bagatelliseren of zijn het relevante kanttekeningen die ons behoeden voor onevenwichtige berichtgeving? Bujs: "Ik denk dat alle informatie behulpzaam is. Het is aan de journalist wat-ie er vervolgens mee doet."

## Wisselwerking

Het voeren van dergelijke off the record-gesprekken maakt de voorlichter ook kwetsbaar. Zo loopt hij het risico dat de journalist besluit hem toch sprekend op te voeren.

### "Ben je niet bang dat journalisten jou iets flikken?"

"Nee, niet als de relatie goed is. Dan kun je heel veel kwijt, ook de dilemma's, de twijfels. Daarin word ik zelden teleurgesteld."

Er is wel iets anders. Journalisten zijn, zo is zijn beleving, in het contact met woordvoerders nogal op zichzelf gericht. "Wat ik irritant vind, is dat het vaak van één kant komt. Ik zie bij voorkeur een wisselwerking. Als ik een journalist bijpraat over allerlei ins en outs is het wel fijn als hij ook openheid betracht en mij bijvoorbeeld vertelt wie hij nog meer opvoert. Maar als ik dat vraag, beginnen journalisten vaak een beetje achterover te leunen, zo van: ik ben degene die hier de vragen stelt. Niet jij."

### "Weten je collega's dat jij zo open bent?"

"Ja, en dat is niet altijd even prettig. Ik hobbelen als interimmer van de ene klus naar de andere. Bij de Inspectie ILT kreeg ik bij mijn evaluatie te horen: je deed het super, maar je neemt wel veel risico. En dat komt dan in mijn dossier. Een ander hoofd communicatie kan dan denken: mmm, hij neemt wel veel risico, laat maar zitten. Dus het is niet altijd in mijn belang."

### "Waarom doe je het dan?"

"Omdat ik er in geloof. Ik ben van de school: alles moet open."

### "Alles?"

"Niet alles natuurlijk. Het wordt er echt niet beter van als ik 's ochtends in de lift tegen iemand zeg dat-ie uit zijn mond stinkt."

## Simpel

Vrijwel iedereen in Den Haag predikt dezer dagen maximale transparantie. Geen Rutte-doctrine, geen zoekgeraakte memo's, alles moet openbaar, met de Wet open overheid als extra stok achter de deur. Als we erover doorpraten, nuanceert Bujs zijn standpunt: totale openheid is in zijn ogen onwerkbaar. "Dan krijg je een schijn-openheid en een gevoel van onveiligheid. Het is niet bevorderlijk voor de communicatie als elk appje, elk mailtje openbaar wordt, ook al staat er duizend keer concept op. Ik krijg nu al de instructie om minder op papier te zetten; let op wat je apt of smst." Met strengere regels alleen los je een cultuurprobleem niet op. Sterker nog: "Ik denk dat de problemen ook groter kunnen worden. Voor ambtenaren wordt het nog ingewikkelder om hun werk te doen, de kwetsbaarheid neemt toe. Journalisten gaan nog meer documenten opvragen, omdat ze denken dat ze meer zullen krijgen. Waar leidt dat toe? Ik moet het nog zien."

Openheid en eerlijkheid kun je niet afdwingen met wetten. "Uiteindelijk gaat het om gedrag, wat de overheid doet en niet doet voor de burger. En als je iets fout doet, moet je dat toegeven, excuus maken en zeggen hoe je het de volgende keer beter gaat doen. Zo simpel is het."

# Waarom woord- voerders het niet leuker en lekkerder moeten maken...

## ...en journalisten complexe proble- men niet moeten platslaan

Guido Rijnja

**G**uido Rijnja zet de boel niet graag op scherp. Uit de gesprekken, mailtjes en appjes blijkt dat deze communicatieadviseur van de Rijksvoorlichtingsdienst (RVD) een man is van harmonie, van begrip. "Communicatie, dat betekent letterlijk 'gemeenschappelijk maken', het ergens over eens worden. Dat pakt soms goed uit, vaak ook niet. Ik denk dat het belangrijk is om erachter te komen waarom het soms van een leien dakje gaat en waarom er op een ander moment misverstanden ontstaan of verwijten zijn over het achterhouden van informatie, spinnen of liegen."



Daar wil ik ook achter komen. Maar als ik onze Zembla-uitzendingen naar schimmige, financiële constructies van de koning ter sprake breng, probeert hij op een charmante manier het gesprek een andere kant op te sturen. In één van de afleveringen zit een telefoongesprek met één van zijn RVD-collega's. De woordvoerder van het Koninklijk Huis is hoorbaar geïrriteerd dat wij geen genoegen nemen met de ontwijkende antwoorden die zij heeft gestuurd. Of Rijnja haar frustratie deelt, wil ik weten, en of hij snapt dat wij op onze beurt gesprekken met onwillige woordvoerders opnemen en uitzenden; hij wil er niks over zeggen.

### Worsteling

Dat wij reconstrueren dat zijn politieke baas, premier Rutte, keer op keer parlement en pers op het verkeerde been zet en belangrijke informatie

onthoudt, zelfs jukt; Rijnja glimlacht vriendelijk en wacht op de volgende vraag. Ik zou heel graag willen weten wat ze er bij de RVD van vinden dat ik besluit onze worst op te wachten bij het Paleis op de Dam om hem – zoals dat heet – te doorstappen. Ook hierover word ik van Rijnja weinig wijzer. Maar daarmee is hij geen onwillige gesprekspartner. Verre van. Hij juicht de “conversatie met de andere kant” zeer toe, zegt-ie. Want er is een “worsteling” tussen de beroepsgroepen en hoewel het onvermijdelijk is dat het schuurt tussen macht en tegenmacht, is het goed dat we zoeken naar verklaringen, én naar toenadering.

Rijnja is geen woordvoerder, hij is adviseur, een invloedrijk adviseur, weet men in Den Haag. Hij heeft toegang tot alle topambtenaren en leden van het kabinet. Naar deze man, die is gepromoveerd op een proefschrift dat

'Genieten van weerstand' heet, wordt geluisterd. Wat heeft hij over de journalistiek en het vak van voorlichters te vertellen?

## Macht en conflict

Woordvoerders die voor de overheid werken, zijn ambtenaar. En die zitten anders in de wedstrijd dan de journalist, stelt Rijnja. Beide groepen zijn bezig met problemen, maar op een andere manier. Daarmee wil hij niemand diskwalificeren, benadrukt hij, maar het onderscheid kan wel behulpzaam zijn om de spanning tussen de twee professies beter te begrijpen. "Veel mensen gaan voor de overheid werken omdat ze van problemen houden, die willen ze doorgronden en oplossen. Waar moet dat asielzoekerscentrum komen? Wat zijn de afwegingen en hoe kun je die overbrengen? Dit zijn vaak complexe vraagstukken." Hij vat de queeste van de overheidsdienaar plechtig samen: "Hoe pas je op een goede manier macht toe?" Dan is daar de journalist. "Die zijn, zo weten we ook uit eerder onderzoek, gericht op drie dingen: conflict, human interest en verantwoordelijkheid. Wat is de misstand? Wat betekent dit voor mensen? Wie is hier verantwoordelijk voor?"

"Dus jij stelt dat ambtenaren – waaronder woordvoerders – graag complexe kwesties goed willen doorgronden, terwijl journalisten die problemen te snel platslaan?"

"Ja. En dat leidt tot misverstanden."

Wat vindt Rijnja van de majeure klacht dat persvoorlichters in politiek gevoelige dossiers vertragen, verhullen en problemen juist zo lang mogelijk bagatelliseren.

"Ja, die zijn er ook, zoals er ook slechte journalisten zijn."

Is het probleem niet structureler? Neem de toeslagenaffaire. Kamerleden en collega-journalisten hebben enorm moeten duwen en trekken voordat het schandaal in zijn volle omvang duidelijk werd, namelijk dat vele duizenden gezinnen in financiële rampspoed zijn gestort doordat de belastingdienst hen ten onrechte als fraudeurs had bestempeld.

"Dat klopt, maar dat heeft ook met afstand te maken, letterlijk. En er zitten altijd meerdere kanten aan een probleem. Hoe verder je als beleidsmaker ergens van af zit, hoe groter de kans dat je achter je bureau 'tikkie tikkie' zit te doen en niet ziet wat de gevolgen zijn van je werk."

## Complexiteit van beleid

En dan is er die zucht van pers en politieke opposenten naar kant-en-klare taal, en wel onmiddellijk. "Dan zeggen ze: ik wil het binnen een uur weten! Kamerleden doen dat ook." Dat ongeduld en de drang tot versimpelen verhouden zich slecht tot de complexiteit van beleid, stelt Rijnja. Neem de compensatieregeling voor gedupeerde ouders van het toeslagenschandaal. "Je kunt wel afspreken dat iedereen 30.000 euro moet krijgen, maar ambtenaren vragen zich af: is dat wel uitvoerbaar? Hoe gaan we dat doen, we willen toch ook de fraudegevallen eruit lichten?" Voor deze balanceer-act is volgens Rijnja te weinig oog.

Woordvoerder zijn is een apart vak, vindt Rijnja. "Een krantencommentator wierp mij ooit voor de voeten: toen Thorbecke in 1848 de Grondwet schreef, had hij helemaal geen voorlichters voor ogen. 'Jullie horen er eigenlijk niet bij, jullie zijn pas later bedacht', zei hij. Dat is ergens wel waar. Net als de wekelijkse persconferentie. Die kwam er pas in 1970 omdat premier De Jong niet steeds gestoord wilde worden tijdens het avondeten. Zijn vrouw opperde: 'kun je ze niet in één keer tegelijk



te woord staan?” De beoefenaren van deze contemporaine discipline zijn een steeds dominantere rol gaan spelen in het politieke bedrijf. “Met deze macht kun je niet zorgvuldig genoeg omgaan.”

## Propaganda

Rijnja memoreert dat de Voorlichtingsraad, met daarin de communicatiedirecteuren van alle ministeries, dit jaar 75 jaar bestaat. “In de oorlogsjaren is het idee ontstaan: nooit meer propaganda. Dat is de aanleiding geweest om deze raad op te richten. Het gaat erom dat we op een zeer behoedzame manier de mensen informeren, gevraagd en ongevraagd.”

Oorlogspropaganda als schrikbeeld; dat nooit meer. Terwijl Rijnja deze donkere jaren erbij haalt om de politieke pr te legitimeren, ben ik benieuwd wat hij vindt van de kritiek die zo hardnekkig aan zijn vakgebied kleeft: het spinnen, het framen, het weglakken van gevoelige informatie wanneer journalisten overheidsdocumentatie opvragen. Over propagandatechnieken gesproken.

“Er lijkt – zeker in sommige dossiers – toch wel enige onwaarachtigheid in de communicatie gesloten, vind je niet?”

“Er is veel onzekerheid.” Rijnja zoekt naar woorden. Over concrete kwesties of bewindspersonen wil hij het niet hebben. Maar hij zegt wel: “Dat weglakken is een tijdlang echt doorgeschoten.”

Volgens Rijnja is het voor integere overheidscommunicatie van belang dat

de woordvoerder zich veilig voelt, niet alleen ten opzichte van een journalist, maar ook in zijn eigen organisatie: “Dat-ie niet verkrampt, zich niet steeds afvraagt: vindt mijn baas dit wel goed, komt mijn minister niet in de problemen?” Hij zegt ook: “Je moet voorkomen dat communicatie een soort beleidsreparatie wordt, dat je het leuker, lekkerder gaat maken. Dan heet iets geen bezuiniging, maar nulgroei.”

“Met deze macht kun je niet zorgvuldig genoeg omgaan.”

Waarom het tussen  
ons geen wedstrijd  
is...

...maar het er  
toch eentje  
dreigt te worden

Leendert Bikker

**W**antrouwen tussen pers en pr? Leendert Bikker, directeur communicatie van Rabobank, zegt dat hij er geen last van heeft: "Ik vertrouw gewoon iedereen. Dan word je al snel voor naïef versleten, maar dat heb ik liever dan dat ik de hele dag iedereen wantrouw. Dat zit gewoon niet in mijn DNA." Dat is een aantrekkelijke grondhouding, maar hoe doet hij dat? Is het werkbaar, bij zo'n mondiaal opererende grootbank? Wat zegt Bikker tegen zijn bazen als hij een potentieel problematische persvraag in zijn mailbox krijgt? "Ik zeg altijd: vertel nou het hele verhaal, doe niet zo moeilijk. Er is niks zo vermoeiend als liegen. Vertel gewoon hoe het zit."



## Opportunisme

Journalisten en woordvoerders moeten van hun werk geen wedstrijd, geen competitie willen maken. “Zo wordt het vaak gezien. Jij wilt dat primeurtje en ik win als jij mijn frame overneemt en tevreden bent terwijl je niet eens kritische vragen hebt gesteld. Ik geloof niet dat dit helpt.” Die kritische vraag moet juist wel worden gesteld, zegt hij, én er moet een eerlijk antwoord op komen. Ik dacht dat in zijn wereld openhartigheid een slechte eigenschap was, omdat je daarmee jezelf en je klanten in gevaar brengt. Boze beleggers, strenge toezichthouders, pijnlijke primeurs; het ligt allemaal op de loer in de meedogenloze financiële jungle. Zijn geslepenheid en behoedzaamheid niet een beter kompas als je bij een

multinational werkt? “Er is veel opportunisme in deze wereld,” beaamt Bikker.

Als voorbeeld noemt hij de open brief die elf grote spelers uit de agrarische sector in oktober 2021 aan het kabinet stuurden over de toekomst van de landbouw. Rabobank was één van hen. De brief ging over heikele thema’s als verduurzaming en een (noodzakelijke) krimp van de veestapel. “De persoon die het stuk schrijft, heeft zich er echt wel van vergewist dat alle communicatiecollega’s en CEO’s akkoord zijn. Anders zetten die echt niet hun handtekening. Maar wat gebeurt er: drie uur na plaatsing trekken twee veevoederbedrijven zich terug. Ze wisten zogenaamd van niks. Dat is gewoon niet waar.”

“Wat speelt hier op de achtergrond?”

“Wat ik zeg: puur opportunisme. Bij de eerste de beste boze brief van een klant in paniek raken. De transitie van de landbouw is een supersensitief onderwerp, waarvan iedereen in de war raakt. En dan heeft de communicatiemanager het al snel gedaan. De woordvoerder wordt van alle kanten belaagd, vanuit de business, de juristen, de media. Wij zitten er middenin, moeten iedereen tevreden houden. Maar wat gebeurt er als je iedereen tevreden wilt houden? Dan houd je niemand tevreden.”

Als directeur communicatie moet hij manoeuvreren tussen al die baasjes en belangen. Dat is ook: terugduwen, je eigen integriteit bewaken. Je moet dan wel een ijzersterke positie hebben en niet al te bang zijn dat je die positie ondermijnt wanneer je weigert een flutverhaal te verkopen.

“Is dat lastig?”

“Ach.” Hij straalt uit: mij maak je na decennia vol kouwe drukte en opgewonden standjes (intern en extern) niet meer gek. We moeten zijn vak ook niet groter maken dan het is, vindt-ie, want zo moeilijk is het niet; eerlijk zijn. “Daarom zeg ik: je hebt zo min mogelijk woordvoerders nodig. Een journalist moet gewoon direct contact hebben met zijn bronnen, de experts, want die beheersen de feiten veel beter.”

“Jij pleit voor minder woordvoerders? In Den Haag worden het er juist meer.”

“Dat vind ik geen goede ontwikkeling. Wij kunnen het af met zes.”

“Jullie krijgen een stuk minder persvragen dan een ministerie.”

“Dat klopt. Maar ik werk ook bij een groot bedrijf, we zetten geloof ik 12 miljard om. Er werken wereldwijd 42.000 mensen.”

“Zou jij in Den Haag kunnen werken?”

“Als bewindsman of woordvoerder?”

“Ik bedoel eigenlijk: als directeur communicatie.”

“Haha. Nee, ik denk het niet. Het gaat daar nauwelijks om de inhoud. Het zijn allemaal soundbites, fragmentjes, hit and run, met elk kwartier een deadline. Ik word daar gewoon niet opgewonden van.”

“Maar het is wel het hart van onze democratie. Er spelen grote dossiers, waarin je verschil kunt maken.”

“Ik heb de verleiding altijd kunnen weerstaan.” Hij vertelt dat hij twee keer is benaderd om partijvoorzitter te worden. Twee keer zei hij nee. “Ik heb niet overal een mening over. Dat wordt niet geaccepteerd, want dat verkoopt niet.”

Bikker klinkt bescheiden, zegt dingen als: maak het niet te groot, maak jezelf niet te groot. Dat past volgens hem goed bij de cultuur van zijn werkgever. Wiebe Draaijer, tot oktober 2022 topman van Rabobank, had met een select clubje journalisten direct contact, vertelt Bikker. “Gewoon op zondagmiddag, zaterdagochtend. Een uur lang heen en weer praten: *what’s going on in the world?* Ik vind dat volstrekt normaal. Ik wilde ook niet dat iemand van ons [de persafdeling – tvdh] daarbij is. Mijn woordvoerders vonden dat in het begin belachelijk. Ik zei: Hoezo? Het is een volwassen man, die netjes uit zijn woorden komt. Daar hoeft niemand tussen te zitten.”

Journalisten moeten dus meer rechtstreeks contact hebben met de mensen die aan de knoppen zitten. En niet steeds stuiten op een voorlichter. “Jij hebt er veel meer aan als je eens per half jaar met onze CEO zou praten, zelfs als je daar geen minuut van uitzendt. En als je dan een keer een uitzending

maakt waar hij inpast, snap je veel beter hoe hij over de dingen denkt.”

“Wordt jouw vertrouwen in journalisten nooit beschaamd?”

“Dat is me weleens overkomen, maar ik denk dat de meneer die dat stuk heeft opgeschreven daar slechter van heeft geslapen dan ik.”

## Beautycase

Het klinkt allemaal wel erg harmonieus en win-win. Is de werkelijkheid daar niet iets te rauw voor? Wat te denken van de schandalen die van tijd tot tijd de bankenwereld in diskrediet brengen? Manipulatie met rekenrentes, omstreden financiële constructies, foute beleggingen; het is niet de meest onbesproken sector. Het echte verhaal komt vaak pas na jarenlang trekken en sleuren van opsporingsdiensten, consumentencollectieven of journalisten boven tafel. Leuk dat Bikker ons vertrouwt, maar kunnen wij hem vertrouwen? En: hij kan wel deugen, maar zit zijn habitat (een imposante, spiegelende kantoortoren) niet vol berekenende rekenmeesters die als de dood zijn dat rendementen uitblijven of nog erger: kredieten verdampen? “Ik wil het anders doen en ik wil alleen met en voor mensen werken die dat ook willen. Stel ik word weer voor zo’n baan gevraagd en de CEO zegt: kom eens langs met je beautycase om mij eens helemaal af te plamuren, dan kom ik niet.”

“Er is veel ijdelheid in de top. Mensen die zichzelf de hele dag aan het promoten zijn, continu een mening ventileren. Dat voegt niks toe. Alle keren dat je dat aan het doen bent, ben je dus niet aan het werk. Dan zorg je niet voor je mensen, je klanten, je product.”

Daarom pleit hij dus voor minder pr. “Zoals een schoenmaker schoenen wil maken, hebben communicatiemensen de neiging om de hele tijd te communiceren. Dat kan echt minder.”

## Het excuus van de boerenleenbank

Mijn ervaringen met Rabobank zijn dubbel. En daarom is het juist interessant om met hun communicatieman over zijn en mijn vakgebied te praten.

In aanloop naar onze uitzending Het excuus van de boerenleenbank (2021) verloopt het contact soepel, maar na afloop komen de verhoudingen op scherp te staan. Collega Suzan Borst en ik doen onderzoek naar de rol van Rabobank in de voedselketen. Is de boerenleenbank deel van het probleem of (ook) deel van de oplossing van de crisis in de landbouw? De schaalvergroting van de afgelopen decennia heeft destructieve gevolgen voor bodem, biodiversiteit én boeren zelf, want die zitten tot over hun oren in de schulden. Ze produceren bulkproducten tegen dumprijzen. Hun anonieme waar is op de wereldmarkt niet veel waard. Het zijn vooral de producenten van veevoer, kunstmest, zaden en bestrijdingsmiddelen die in dit systeem grof geld verdienen. Zij zijn de motor achter groter en meer. Samen met de banken natuurlijk.

## Fotogeniek

Rabobank is wereldwijd een van de grootste investeerders in de agri-food-sector. Aan ambities geen gebrek. En aan idealen ook niet, als je afgaat op de internationale reclamecampagne *“growing a better world together”*. Het spotje is prachtig – of tenenkrommend; doorhalen wat je niet van toepassing vindt.

“Heb je even,” vraagt een vrouwenstem aan het begin van de commercial. In beeld verschijnt een jonge vrouw. “Stel je eens voor dat er genoeg en gezond voedsel is voor iedereen.” Ze sluit haar ogen, de camera zoomt in op andere vrouwen, die ook hun ogen sluiten. “Probeer je dat eens in te beelden.” Dan komen er fotogenieke telers uit alle windstreken van de wereld in beeld. De één met rieten hoed, leunend op zijn houten gereedschap. Achter hem imposante bergen. De ander staat voor stapels kokosnoten. “Stel je eens voor dat we meer voedsel produceren zonder de aarde uit te putten.” In beeld een man in traditionele kledij met achter hem een kaalgekapt stuk bos. Zo dromen we nog even verder, totdat de stem ons voorhoudt: “Stel je nu eens voor dat het een bank is die hiervoor opstaat.” Een Afrikaanse man doet zijn ogen open. Dan dronebeelden van graanvelden, precisielandbouw, we zien laboranten, een schoolklas in een derdewereldland. De commercial eindigt hooggespannen: “Stel je eens voor dat we samen het wereldvoedselprobleem oplossen, en dat je ons aan deze belofte mag houden...”

Nou, dat is best lastig voor te stellen, vinden critici. Want hoe kun je je hard maken voor een ‘betere wereld’ en ondertussen vooral investeren in de intensieve landbouw? Zo’n dertig miljard heeft de bank uitstaan in de Nederlandse landbouw, slechts drie procent daarvan zit in biologische boerenbedrijven. Die betere wereld komt er alleen als het roer radicaal omgaat, stellen milieuorganisaties zij aan zij met een koor aan wetenschappers.

“Waar was jij toen deze campagne werd bedacht?”

“Ik heb die film gemaakt, het was mijn verantwoordelijkheid. Dit is de mooiste commercial die we ooit hebben gemaakt.” Ik ben een beetje verbaasd:

“Geloof je er zelf in?”

“Het is zo, dat is de grap. Alles wat erin zit, klopt. In de commercial zitten kleine boeren, maar ook grote graanboeren uit de VS. Met de campagne hebben we in 2017 onze missie

opnieuw ingevoerd: wat je niet alleen kunt, kunnen we samen wel. Dat is onze coöperatieve mentaliteit. Hij draait nog steeds. We krijgen er veel complimenten voor.”

“Er was massale kritiek.”

“Hier ja, er was alleen ophef hier in Nederland.” Wakker Dier roept de bank vanwege dit spotje in 2018 uit tot winnaar van de zogeheten Liegebeest-verkiezing. De Reclame Code Commissie noemt het spotje “misluidend” en “oneerlijk”. In de uitspraak staat: “Dat de aanpak van Rabobank tot een oplossing van het wereldvoedselprobleem zal leiden, is door Rabobank niet aannemelijk gemaakt.” Droom aan diggelen? Bikker vindt van niet: “De Reclame Code Commissie zegt: goed dat jullie het wereldvoedselprobleem willen oplossen, maar je kunt dat niet beloven. Het zinnetje waarin we zeggen dat je ons eraan kunt houden, moest eruit. Dat hebben we gedaan.”

## Het eerlijke verhaal

Bikker blijft trots op zijn campagne. Maar hoe passen die prachtige plaatjes dan bij het 'eerlijke verhaal'? We kunnen net als de mensen in het filmpje onze ogen wel sluiten en dromen van een 'betere wereld', maar de realiteit is dat de bank nog steeds 1,5 miljard euro investeert in pesticiden, zo lezen we in het leningenoverzicht van 2020. Milieuorganisaties vallen de bank hard aan: op deze manier slaapwandelen we richting het ravijn, ecosystemen staan op het punt in te storten, soorten sterven uit. Iedereen weet: de veestapel moet krimpen, maar de bank financiert nog steeds de bouw van grotere stallen, met nog meer dieren en nog meer mest.

“Als Greenpeace voor de deur staat, of Extinction Rebellion, dan doen we de deur open en sturen er geen beveiliging op af.”

“We kunnen jaar over jaar progressie laten zien. Onze portefeuille wordt duurzamer, maar je kunt niet van de ene op de andere dag vergroenen.”

Bikker legt uit dat een bank halverwege de looptijd van een lening niet opeens kan zeggen: vanaf vandaag hanteren we strengere voorwaarden. Dat kan pas wanneer er een nieuw contract wordt afgesloten. “Ik neem aan dat jij een hypotheek hebt. Stel dat we opeens zeggen: we gaan de rente verhogen omdat jij je huis niet isoleert. Wat zeg jij dan?”

“Dat ik dat niet zo leuk vind.”

“Precies. Dat is contractbreuk. Maar wat als we zeggen: de rente blijft hetzelfde, maar je krijgt 50.000 euro extra om te verduurzamen?” Op deze manier voert de bank gesprekken met hun grote agrarische klanten, legt de communicatie-directeur uit.

“Kan het beter? Ja. Moet het sneller? Ja. Wachten we met dit verhaal te vertellen totdat we klaar zijn? Nee. Deze campagne is een oprechte oproep geweest: hier staan we voor, hier gaan we voor. Maar ook: spreek ons er maar op aan, daar zijn we super ontvankelijk voor. Als Greenpeace voor de deur staat, of Extinction Rebellion, dan doen we de deur open en sturen er geen beveiliging op af.”

We hebben voor de aflevering over Rabobank zo'n protestactie gefilmd, en inderdaad: terwijl jonge activisten van XR Landbouw in witte overalls de gevel van het Utrechtse hoofdkantoor onderspuiten met leuzen, komen bankmedewerkers op het oog ontspannen poolshoogte nemen. Een paar weken later krijgen de actievoerders een uitnodiging voor een gesprek. Dat is volgens Bikker geen charmeoffensief, het is uit overtuiging. Ander voorbeeld: in mei 2021 wint Milieudefensie de geruchtmakende klimaatzaak tegen Shell. De rechter oordeelt dat de olie- en gasreus zijn CO<sub>2</sub>-uitstoot voor 2030 met 45 procent moet terugdringen. “Op de dag van het Shell-vonnis heb ik onze CEO en Bas Rüter [directeur duurzaamheid van de bank – tvdh] een appje gestuurd: 'hé vrienden, even opletten. Als ik Milieudefensie was, zou ik Shell vervangen voor Rabobank en heb ik mijn volgende campagne al

gevonden. Dus zullen we ons hierop eens gaan voorbereiden?’ Dat is mijn rol: de signalen van buiten opvangen en vertalen naar repercussies.” En zo geschiedde. In oktober dat jaar kopt het Financieel Dagblad: “Milieudefensie dreigt nu ook Rabobank met klimaatproces.” Bikker: “Dat ze dreigen dat wij de volgende zijn, vind ik een cadeautje. Echt. Ik ga geen euro besteden aan het bestrijden van Milieudefensie. Ik vind het een aanmoediging om ons transitiebeleid te versnellen en te versterken.”

Dat “transitiebeleid” is precies de portefeuille van directeur duurzaamheid Bas Rüter. Een lastige klus, want hij zit tussen twee vuren. Hij komt van de idealistische Triodos-bank en met zijn GroenLinks-achtergrond heeft hij een groot netwerk in de biologische sector. Volgens zijn ‘oude’ vrienden doet hij te weinig, terwijl er intern genoeg collega’s zijn die vinden dat hij niet te hard van stapel moet lopen. Er moet wel geld worden verdiend, de bank moet een betrouwbare partner blijven, het is geen ideële organisatie, enzovoorts.

## Behendige spreker

Als ons interview-verzoek bij Bikkers afdeling binnenkomt, schuift de bank deze man naar voren. Niet topman Draaijer - die we hadden aangevraagd - maar Rüter zal ons te woord staan. Het is zijn dossier, hij kan ons het beste informeren wat de bank precies doet om de landbouw te verduurzamen, licht de persvoorlichter toe. Ons vertrekpunt is het mondiale vraagstuk van teruglopen- de bodemvruchtbaarheid en biodiversiteit. Vervolgens proberen wij dit complexe vraagstuk zo concreet mogelijk te maken. Tijdens onze *research* komen we in contact met boeren die willen verduurzamen, maar bot vangen bij de bank. Het zijn in publicitair opzicht pijnlijke verhalen; financieel gezonde melkvee-houders, vaak al jarenlang klant, krijgen geen lening om de transitieperiode naar biologisch te overbruggen. In de voorbereiding op het gesprek leggen we deze verhalen voor aan de bank. Als zij echt vinden dat de landbouw drastisch moet hervormen, dan mag de bank toch geen obstakel zijn? Zij zitten aan de knoppen, zij kunnen verschil maken. Aan Global Head Food System Transition Bas Rüter (zo luidt zijn functie inmiddels) de taak om niet alleen het missie-statement toe te lichten, maar vooral de daadwerkelijke handel en wandel te verklaren.

Hoewel Rüter een behendige spreker is, heeft hij het op bepaalde momenten lastig. Vindt hij dat zijn werkgever schuldig is aan de crisis in de landbouw? Schuldig, dat vindt hij niet zo’n fijn begrip. Begrijpelijk, want schuld impliceert aansprakelijkheid, en dat kost geld. De bank is volgens hem wel “medeverantwoordelijk voor hoe het systeem nu is.” Dan is de bank toch schuldig? Als ik doorvraag, erkent hij dat de financiële dienstverlener inderdaad “medeschuldig” is. Deze uitspraak is nieuws, want de bank heeft de schuld- en verantwoordelijkheidsvraag niet eerder zo concreet beantwoord.



## Knippen en plakken

Met Bikker blik ik terug op het gesprek: [“Ik had een interessant interview met Bas.”](#)

“Ja. Bas heeft het gesprek ook als sympathiek en constructief ervaren. Stevig, maar wel professioneel.” Maar achteraf uit Rüter op social media kritiek op onze berichtgeving. Hij waarschuwt zijn volgers om niet iedere journalist te geloven die “knijpt en plakt”. Wat deugt er niet aan de manier waarop wij het “sympathieke” en “constructieve” gesprek over de duurzame dromen van de bank hebben gemonteerd? En hoe verhoudt de jij-bak van Rüter zich tot de openheid die Bikker predikt?

Rüter benadrukt tijdens de opnamen wat de bank allemaal wél doet. Ja, ze zijn een grote speler, dus ze hebben impact, maar ze moeten ook verstandig met hun investeringen omgaan. Heel slim noemt hij dit “het geld van onze spaarders”. Deels is dat waar, de bank beheert geld dat particuliere klanten netjes elke maand apart zetten. Dat de bank veel leent op de internationale geldmarkt, laat hij gemakshalve buiten beschouwing. Zijn punt is: hoe goed het ook is dat die boer wil verduurzamen, de bank kan niet roekeloos in elk avontuur stappen. Het moet wel uit kunnen en het is financieel best spannend om de overstap naar biologisch te maken. Dat ligt niet aan de bank, dat ligt aan ons allemaal, betoogt de duurzaamheidsdirecteur, want ja, in de supermarkt kiest de consument nog steeds hardnekkig voor de kiloknaller.

Grote bedrijven verschuilen zich in netelige klimaatkwesties voortdurend achter mechanismes van de markt. Maar deze vlieger gaat in dit dossier eigenlijk niet op. Want één van de boeren vertelt in de uitzending dat zijn plan hartstikke solide was. Veel eigen vermogen, een prachtig, bloeiend bedrijf. De passie voor zijn koeien, maar ook voor de natuur spat van het scherm. Dat de bank hem na al die jaren zo harteloos in de kou laat staan, vindt hij schandalig. Rüter werpt aan het begin van het interview eerst tegen dat hij de details van de zaak niet goed kent, maar later geeft hij ruitertlijk toe: dit had anders gemoeten.

Op een ander punt wil hij van geen wijken weten. Als we hem vragen of de bank van plan is om een deel van hun “giftige” leningen in de landbouw af te boeken, is hij resoluut. Dat gaan ze niet doen. Dat is volgens hem een heel slecht plan. Zo gek is mijn vraag niet. De roep klinkt steeds luider. Zeker nu de politiek van plan is om boeren met miljarden euro’s uit te kopen. Waarom moet de belastingbetaler bloeden voor een sector op dood spoor? Is het niet logisch – en eerlijk – wanneer de boerenleenbank die zoveel heeft verdiend aan dit vastgelopen systeem ook meebetaalt aan het herstel? Zij zijn immers “medeverantwoordelijk” voor het vastgelopen systeem, dat heeft-ie zelf gezegd. De boer zit klem, in de tang van zijn schuldeiser. De rente en affossing kan hij alleen betalen door veel dieren te houden. Een sector die kleinschaliger, milieuvriendelijker produceert, met minder soja uit de Amazone en minder kunstmest en glyfosaat op het weiland is voor alles en iedereen beter. De vraag is: wie draait op voor deze reset? Rüter schudt zijn hoofd. Zijn club niet. Opnieuw heeft hij

het over verantwoord omgaan met “het geld van onze spaarders.” Ronald van Marlen, een biologische ondernemer die betrokken is bij Extinction Rebellion noemt dit tijdens een interview voor het Rabo-spiegelpaleis in Utrecht: *“privatise the profits, socialise the costs”*. Alles voor het (ondernemers)klimaat.

We vragen best veel van onze gast, en de blosjes op de wangen van de Rabo-directeur worden steeds roder. Maar hij doet het goed, formuleert helder, en loopt niet weg voor lastige kwesties. Hij neemt de tijd voor het gesprek, en dat maken we weleens anders mee. Na ruim een uur begint de woordvoerder die bij de opnamen aanwezig is, een beetje te schuifelen; we moeten afronden.

Niet elk interview maakt de uitzending beter. Soms merk je pas tijdens de montage dat een quote niet op zijn plek valt. Dan ‘werkt’ het niet. Je kunt je vinger er niet altijd op leggen. Het heeft met allerlei factoren te maken. De energie van de spreker is bepalend. Heeft-ie er zin in? Straalt-ie autoriteit uit? Taalgebruik is belangrijk: hoe concreter hoe beter. Maar een antwoord kan ook te gedetailleerd zijn en alleen maar meer vragen oproepen, vragen die de vaart uit een vertelling halen. De ene keer is een ontwijkend antwoord veelzeggend, een andere keer juist onbevredigend. Als verteller wil ik de kijker niet kwijtraken. Dat is geen behaagzucht of kijkcijferterreur, ik beschouw het als een opdracht. Als programmamaker in dienst van de publieke omroep wil ik ingewikkelde thema’s zo begrijpelijk en aantrekkelijk mogelijk belichten. Het gebeurt weleens dat ik het interview onderbreek om te zeggen dat de antwoorden niet zo bruikbaar zijn. Dat is niet omdat ik louter dingen zou willen horen die passen in mijn script of frame, maar omdat ik er televisie van moet kunnen maken. Dit is absoluut een spanningsveld. Want wie ben ik om te bepalen of een antwoord off-topic is? Nou ja, de regisseur dus, degene die de uitzending uiteindelijk ook samenstelt. De spreker is afhankelijk van mijn montage. Dat dat kwetsbaar is, moet ik me als journalist elke keer goed realiseren.

## Irritatie

Als ik aan het einde van het gesprek Rüter vragen stel over een lobbybrief die we in handen hebben, raakt hij zichtbaar geïrriteerd. De brief, die is ondertekend door boerenbelangenorganisatie LTO, zuivelconcern Friesland Campina én Rabobank, speelt een rol tijdens de onderhandelingen in aanloop naar het Nationale Klimaat-akkoord. Drie bepalende spelers in de agrarische sector blijken zich te verzetten tegen een onderzoek naar inkrimping van de veestapel.

Terwijl vrijwel alle deskundigen van mening zijn dat Nederland de

klimaatdoelen nooit gaat halen met de huidige hoeveelheid koeien, varkens en kippen vinden de briefschrijvers een onderzoek ongewenst. Dat is merkwaardig, dus is mijn vraag: “Waarom lobbyt Rabobank tegen krimp van de veestapel?” “Dat is onzin,” reageert Rüter, “dat hebben we nooit gezegd.” Het gesprek verzandt en terwijl de opname doorloopt, sta ik op om het document erbij te pakken. De camera registreert zijn zoekende blik. In de uitzending brengen we de passage close in beeld. De kijker kan met eigen ogen lezen wat er staat: “volumemaatregelen zijn in strijd met het regeerakkoord en

## Rüter staat op en kijkt zijn persvoorlichter aan. Het is een ongemakkelijk einde van een openhartig gesprek.

derhalve niet acceptabel." Volumemaatregelen is jargon voor minder dieren. Een ander argument van de agro-lobby, zo lezen we, is dat nieuw onderzoek het draagvlak voor het klimaatbeleid zou ondermijnen, bij de boeren welteverstaan.

De duurzaamheidsman van Rabobank vindt dat we de lobbybrief verkeerd interpreteren: "Het is absoluut niet zo dat wij niet willen praten over de omvang van de veestapel." "Waarom staat dat er dan?" Hij kijkt weg, reageert geprikkeld: "Ik snap wel dat jij dat uit zijn verband probeert te lichten."

"Ik lees het toch echt als: dit vinden wij geen goed idee."

Rüter zucht en schudt zijn hoofd:

"Nee." Je ziet hem denken: dit staat me niet aan.

Het is zo'n beetje het laatste wat we bespreken. Ik bedank Rüter voor zijn tijd. Cameraman Jeroen van der Drift zoekt oogcontact: kan hij de opname stoppen? Ik knik, we hebben het.

Rüter staat op en kijkt zijn persvoorlichter aan. Het is een ongemakkelijk einde van een openhartig gesprek.

Maar, benadrukken ze beiden, de bank vindt het belangrijk om aan dit soort producties mee te werken.

## Ongelukkig met uitspraken

Drie weken voor de uitzending bedenken we de titel: het excuus van de boerenleenbank. Zo laten we in het midden of de bank oprecht spijt heeft. Dat is aan de kijker. In ons persbericht schrijven we dat Rabobank schuld erkent voor de crisis in de landbouw. Als we het bericht voorleggen aan de persvoorlichter maakt ze bezwaar: “Dat is te stellig.” Hij heeft het toch echt zo gezegd, werp ik tegen. Ik zet mijn telefoon op speakerfunctie en speel het fragment voor haar af: “Het is geen verspreking van Bas. Ik leg hem geen woorden in de mond.”

“Nee, dat klopt.”

“Staat hij nog achter zijn uitspraken?”

“Ja zeker.”

“Dan houden we het zo.”

Ervaren als ze is, staakt ze haar protest. Maar ik merk dat ze er nog steeds niet echt gelukkig mee is.

Als de montage klaar is, neemt collega Suzan opnieuw contact op met de persafdeling om te vertellen hoe de uitzending is opgebouwd. We vinden dit niet meer dan logisch. Ze hebben veel tijd in ons geïnvesteerd. Het onderwerp ligt gevoelig, de belangen zijn groot, ze moeten zich kunnen voorbereiden op wat komen gaat, en niet pas op donderdagavond zien wat wij ervan hebben gemaakt. Het is geen verplichting. Wij maken geen afspraken over autorisatie van interviews of persberichten. Dat wij de bank tijdig informeren over de manier waarop wij hun bijdrage verwerken, doen we niet alleen omdat we een betrouwbaar medium willen zijn, het is ook in ons eigen belang. We willen geen gedoe achteraf. Het is een laatste check. Stel dat de bank op het allerlaatste moment met belangrijke financiële details komt over de boeren uit ons verhaal, dan moeten we die informatie kunnen wegen. Hoe lastig dat ook is, want de montage zit al “op slot”. De bank wil niks nuanceren, rechtzetten of terugnemen.

## Populistische retoriek

En dan, een paar dagen na de uitzending, plaatst Bas Rüter een opvallend bericht op zijn LinkedIn-pagina:

“Geloof niet iedere journalist die naar believe 7 minuten knipt en plakt uit een interview van ruim 2 uur [...]. En wacht de beantwoording van de Kamervragen even af. Daar wordt wel op volledigheid en juistheid getoetst.” Wat bedoelt hij hier nu mee? Waarom suggereert Rüter dat wij zaken uit zijn verband rukken en niet naar volledigheid en juistheid streven? Overigens duurde het interview geen twee uur. In een uur stond het erop.

Deze post is insinuerend en in tegenspraak met de feedback die we eerder van de persvoorlichter kregen. Ik stuur de directeur een appje: “Wat bedoel je precies?” Rüter reageert binnen een paar minuten. Hij schrijft dat hij een roerig weekje achter de rug heeft. Dat zal vast, wij horen via onze bronnen binnen en buiten de bank dat het interview veel stof heeft doen opwaaien. Praten over schuld en verantwoordelijkheid ligt gevoelig. En het is pijnlijk dat een directeur duurzaamheid moet toegeven dat boeren die willen verduurzamen, nul op het rekest krijgen. Maar waarom opent

hij de aanval op de boodschapper van het nieuws? Met zijn bericht raakt hij bij mij een gevoelige snaar. Juist in deze gepolariseerde tijden is het gevaarlijk wanneer mensen op zijn positie de geloofwaardigheid en integriteit van de pers op bijna Trumpiaanse wijze in twijfel trekken.

Nu ik hem aanspreek op zijn – in mijn ogen – populistische retoriek krabbelt hij terug. Hij schrijft: “Was niet mijn bedoeling om je te diskwalificeren. For the record.” Hij noemt onze aanpak “intensief en zeer kritisch maar met ruimte voor de verdediging” en concludeert: “in dat opzicht was ik wellicht dan ook selectief in mijn commentaar. Touché.” Tja, hij kan nu wel “for the record” benadrukken dat hij ons niet in diskrediet wil brengen, maar dat heeft hij feitelijk wel gedaan. We hebben steeds open kaart gespeeld. En ik was tot nu behoorlijk onder de indruk van Rütters reflectieve vermogen. Ik vond het wel een stoere vent, en over het contact met Bikkers communicatieafdeling was ik dik tevreden. En dan nu toch deze vileine, verongelijkte sneer naar de main stream media.

Deze stoten onder de gordel beschadigen het imago van de onderzoeksjournalistiek en ondermijnen daarmee onze positie en slagkracht. Zo wordt het steeds moeilijker om ergens binnen te komen, want het voedt onterecht de argwaan, geeft munitie aan partijen die toch al geen zin hebben om zich te laten bevragen door een kritische journalist. Rüter biedt ze een perfect gelegenheidsargument: zie je wel, ze zijn niet te vertrouwen, ze plakken en knippen, laten relevante passages weg. Hij kan in een persoonlijk bericht wel excuus maken (“Touché”), maar het leed is geschied.

Van Leendert Bikker, de ervaren communicatieman van Rabobank, wil ik weten: “Snap jij dat ik daar cynisch en wantrouwend van word?”

“Dat snap ik wel.”

“Wat hadden jullie aan te merken op onze berichtgeving?”

“Ik heb er geen klachten over gehad. Het was professioneel.”

“Maar waarom schrijft Rüter dat dan?”

“Ach. Ja. Hij wordt op zijn uitspraken aangevallen. Ik kan me voorstellen dat je dan zegt: er is wel in geplakt en geknipt. Dit hebben ze ervan gemaakt.”

“Natuurlijk moet ik plakken en knippen, maar dat is wat anders dan relevante passages weglaten en citaten uit hun verband rukken.”

“Precies. En daarom ben ik zelf ook heel terughoudend in het geven van

dit soort kritiek op de media. Je kunt ook niet reageren hè. Mensen vinden dat ze overal iets van moeten vinden. Dat vind ik helemaal niet.”

Bikker heeft duidelijk geen zin om zijn collega publiekelijk al te stevig de maat te nemen. Hij veralgemeniseert de kwestie en stelt: “Geef nou niet overal de hele tijd je mening. Daar wordt de verstandhouding niet beter van, daar wordt de informatievoorziening niet beter van. Sterker nog: het heeft vaak een averechts effect op de beeldvorming. Dan hou je toch gewoon een keer je mond. Je krijgt vast wel weer een kans om het hele verhaal te vertellen.” Het hele verhaal. Alsof Rütters kritiek toch een beetje hout snijdt.

“Geef nou niet overal de hele tijd je mening. Daar wordt de verstandhouding niet beter van.”

### Frame van Zembla

Rüter haalt nog een tweede keer uit naar Zembla. Nu niet op social media, maar in een bijeenkomst met de agrarische vakpers. Het is vrijdagmiddag, bijna weekend. Op de website van Zembla hebben wij een interview geplaatst met Frans Timmermans. De eurocommissaris roept Rabobank op om “foute leningen” af te boeken. Dat de bankiers dit niet zo’n goed idee vinden, weten we inmiddels, maar de manier waarop Rüter nu reageert, zag ik niet aankomen. Hij zegt doodleuk dat Timmermans dit niet gezegd kan hebben: “Het is een door Zembla zwart-wit geframede stelling die door Timmermans niet zo bedoeld is en volledig ontkent wat de essentie is van financiële dienstverlening.” Pardon? Wat is precies het frame van Zembla? En hoezo heeft Timmermans het niet zo bedoeld? Hoe weet de bank dat? Opnieuw suggereert de bankdirecteur dat wij uitspraken uit zijn verband rukken.

Ik bel meteen de woordvoerder van Timmermans. Dat is mijn werk: altijd checken bij de bron. Hoor en wederhoor. Is Timmermans ongelukkig met de manier waarop wij het interview hebben verwerkt? Zijn persvoorlichter merkt op: “Vreemd dat Rabobank zegt te weten wat de eurocommissaris daadwerkelijk bedoeld zou hebben.”

Prima dat de bank wil armpje drukken met Timmermans, maar houd ons daarbuiten. Als ik om opheldering vraag, stuurt een van de woordvoerders mij een appje: “Bas heeft niet gezegd dat Timmermans dat zo niet bedoeld heeft (dat weet hij natuurlijk niet), maar dat hij de woorden van Timmermans anders gehoord heeft dan dat Zembla ze verwoord heeft...” Sorry hoor, maar wat is dit voor onzin? Hij heeft de woorden anders gehoord? Ik vind dit een volkomen onbevredigende reactie. Rütters’ uitspraak is niet een onschuldige kwinkslag tijdens een vrijdagmiddagborrel, zijn quote staat pontificaal in de agrarische vakpers. Het is opnieuw koren op de molen van types die het maar niks vinden dat wij onderzoek doen naar de oorzaken van de landbouwcrisis. Dit onderwerp is totaal gepolariseerd. Veel boeren gooien politici, Randstedelingen en journalisten (zeker die van de publieke omroep) op één hoop; allemaal tegen de agrarische sector, een beeld dat – hoe onterecht ook – door populistische politici en vertegenwoordigers van de agro-chemische industrie graag wordt versterkt. Zij hebben kennelijk baat bij dat vijandbeeld. En nu stookt Rabobank dat vuurtje nog wat verder op.

## Irritant

Aan de persvoorlichter stuur ik het volgende bericht: “Rabobank creëert en bevestigt een vals beeld van de journalistiek.” Daar krijg ik geen inhoudelijke reactie meer op. Ze laat weten dat ze weekend wil vieren met haar gezin. Dat wil ik ook wel; weekend vieren, maar de gewraakte uitspraken verschijnen op meerdere sites en dus probeer ik opnieuw contact te leggen. Ik wil dat de bank deze uitspraken terugneemt. Ze reageert niet meer, ook Rüter neemt de telefoon niet op.

“Wat vind je hiervan, Leendert?”

Bikker gaat niet in op mijn verwijt, hij kaatst de bal terug: “Je was maar één keer irritant en dat was toen je op vrijdagavond een jonge moeder lastigviel met de vraag: waar blijft die reactie? Laat haar even met rust. Het is op dat moment niet urgent. Nu, met dit gesprek, bouw je aan de relatie. Wanneer je zulke appjes stuurt, ben je vooral irritant.” Dat Bikker en zijn collega’s mij irritant vinden, kan ik ergens wel begrijpen. Want waarom heb ik niet gewacht tot maandag?

Onze aanvaringen met Rüter staan niet op zichzelf. Nu de stikstofcrisis in volle hevigheid is losgebarsten, gaat het in de media veelvuldig over de rol van Rabobank. De schuld- en verantwoordelijkheidsvraag hangt vrijwel permanent boven de markt. De roep om leningen af te boeken klinkt steeds luider. En het valt me op dat de bank geen helder, eenduidig verhaal heeft. Tegenover dagblad Trouw verklaart de grootste financier van de agrarische sector: “Met de kennis van nu zou je in het verleden echt anders handelen.” En: “Wij kijken met gemengde gevoelens terug op de jarenlange schaalvergroting.” Maar wanneer de krant kopt dat de bank spijt heeft, eist Rabobank rectificatie. Van een schuldbekentenis is geen sprake, stelt een medewerker van Bikker in De Volkskrant. Maar dat is toch precies wat zijn collega in onze uitzending heeft erkend? Ik kom er in mijn gesprek met Bikker niet goed achter waarom de bank zulke dubbele boodschappen geeft, en wat hij daar als communicatieman van vindt.

## Hechte relaties

Heel behendig probeert hij de angel uit de polemiekt te halen. Bikker, de beheerste bruggenbouwer. Begrip tonen, meeveren, zonder het achterste van z’n tong te laten zien. Wat opvalt: hij blijft zo kalm, ook - of misschien zelfs juist - wanneer ik (een beetje) fel ben. En ook al blijf ik met veel vragen zitten, dit soort gesprekken helpen wel. We snappen elkaars positie beter, en dat is op zichzelf al winst. Bikker bouwt graag aan een goede ver-

standhouding met journalisten. “Ik ken er genoeg waar ik al dertig jaar mee optrek. Soms bel ik op om te vertellen wat er allemaal speelt en dan vraag ik: hoe zie jij dat? Dat is een kenmerk van een duurzame relatie, dat er niet altijd een primeur inzit.”

“Is dat niet te klef? We hebben wel een rol te spelen. Ik wil me niet in slaap laten sussen.”

“Despereer niet, zou ik zeggen. Je moet vooral je werk blijven doen. Dat kan ook in hechte relaties.”

# Over angst en ethiek

Ingo Heijnen

**I**ngo Heijnen heeft carrière gemaakt bij het roemruchte Hill + Knowlton. Welke multinational of regime in moeilijkheden heeft niet aangeklopt bij dit mondiaal opererende bureau voor public affairs? Als Senior Vice President Operations Europe is Heijnen dus een interessante spreker voor dit project. Want hij kent het krachtenveld als geen ander. Wat gebeurt er bij zijn klanten wanneer wij bellen? Hoe hoog zijn zijn ethische standaarden en wat vindt hij van onze mores? "Dit onderwerp gaat me echt aan het hart. We zouden elkaar veel vaker moeten spreken; wat kunnen we voor elkaar betekenen? Dat klinkt misschien samenzweerderig, maar zo is het niet bedoeld. Het is toch beetje een spel van geven en nemen." Is dat zo? Kunnen wij als onderzoeksjournalisten wheelen en dealen met zo'n geraffineerde partij? Wat hebben wij elkaar te bieden?





## Pure angst

Heijnen en ik zijn geen vreemden voor elkaar. Onze eerste ontmoeting is in 2012. In die tijd doe ik samen met Manon Blaas (toen researcher nu hoofdredacteur van Zembla) onderzoek naar malversaties van arbobedrijf Verzuimreductie. De directie bestaat naast voormalig autohandelaar Marcel Wenting uit oud-profvoetballer Jan van Halst. In eerste instantie doen zij zelf de woordvoering. Na een pijnlijke onthulling over de schandelijke bejegening van zieke werknemers volgt een tweede scoop. De computersystemen van Verzuimreductie blijken zo lek als een mandje; de medische geschiedenis van tienduizenden patiënten ligt op straat, ook

de gegevens van medewerkers van voetbalclub FC Twente. Dit is groot nieuws, en we kunnen alles bewijzen. We hebben gefilmd hoe we op een kinderlijk eenvoudige manier toegang krijgen tot de server met zeer privacygevoelige, medische informatie. De volgende stap: het bedrijf benaderen en vragen om een reactie. De directie wil ons niet meer te woord staan. Ze hebben inmiddels Hill + Knowlton ingeschakeld. Vrijwel meteen belt Ingo Heijnen naar onze redactie. Het is zijn handelsmerk, heb ik gemerkt: zo snel mogelijk contact leggen. Dat vinden zijn klanten best eng, vertelt hij: “Ze verkrampen als je zegt: laten we eens gaan praten met die lui.”

“Hoe reageren jouw klanten doorgaans, als wij aankloppen?”

“Als jullie bellen, is er angst. Pure angst. Angst dat de reputatie eraan gaat, dat zakenpartners hun handen van het bedrijf aftrekken, dat bestuurders in het nauw komen. Vaak is het gevoel: wij doen niets fout, dan wel: wij doen het zo goed mogelijk. En dan komen ze ons de maat nemen op punten waarvan we zelf ook wel weten dat het niet helemaal optimaal is, maar die we nu niet kunnen veranderen, om wat voor reden dan ook. Dat is niet eerlijk.” De reflex: “Dan gaan de luiiken dicht. Want ja: ze gaan toch niet uitzenden wat wij zeggen, of totaal verknipt, dus wat hebben we eraan? Dat is wat er gebeurt.”

Heijnen probeert in zo'n crisissituatie in te schatten hoeveel grip hij kan krijgen op het proces. “Het helpt mij enorm als de journalist zo concreet mogelijk vertelt welk verhaal hij aan het maken is en welke vragen hij heeft. En dat-ie echt een houding heeft van: leer mij begrijpen hoe jullie daarin zitten.” Aan die open houding schort het volgens Heijnen vaak, met name bij onderzoeksjournalisten.

“Erger je je vaak aan journalisten?”

Er volgt meteen een volmondig: “ja.”  
“Waarom?”

“Omdat er vaak één kant wordt gekozen. Daar wordt naar toe geredeneerd. Dat is mijn ervaring en dat vind ik een probleem. De snellere nieuwsjournalistiek heeft daar minder last van. Juist bij redacties waar meer onderzoek wordt gedaan, daar dicteert de invalshoek vaak de uitkomst van het onderzoek.”

“Een goed onderzoek begint bij een goede onderzoeksvraag, of hypothese. Zo werkt het in de wetenschap toch ook?”

“Wetenschappers hebben een hypothese die ze proberen onderuit te halen, journalisten proberen op allerlei manieren hun hypothese te bewijzen.” Hij zegt dat wanneer journalisten hem benaderen, hij in veel gevallen een open, nieuwsgierige houding mist. Heijnen is half-Duits en leest veel Duitse kranten. “Als je kijkt hoe journalisten van Duitse kwaliteitskranten hun zinnen formuleren, zit daar altijd een voorbehoud in. Dat vind ik heel interessant. In Nederland wordt alles zo hard neergezet.”

## Journalistieke methodes

Volgens hem zijn we in een situatie beland, waarbij de journalist te vaak zijn berichtgeving kleurt met meningen en aannames. "Jouw programma heeft net als andere onderzoeksredacties grote misstanden aan de kaak gesteld. In de basis hebben woordvoerders daar begrip voor; het is belangrijk werk. Waar veel woordvoerders moeite mee hebben, zijn de methodes die jullie hanteren." Hij somt op: gesprekken met voorlichters opnemen, te sensationele montage, het bedrijf overvallen met onredelijk strakke deadlines. "Dat geeft intern zoveel stress. Iedereen wordt dan bang: wat gaat dit opleveren? Vooral schrijvende journalisten doen dat: die komen dan met een heel verhaal. Of je daar even op wilt reageren. En o ja, over twee uur willen we de antwoorden. Dat draagt niet bij aan het onderlinge vertrouwen. Dan kun je het beter niet aan het bedrijf voorleggen. Schrijf dan maar gewoon je eigen verhaal!"

Leg in een veel eerder stadium contact met de "tegenpartij", adviseert Heijnen. En onderbouw je betoog. "Dat maakt het voor mij als communicatieadviseur een stuk makkelijker. Dan kan ik zo goed mogelijk inschatten wat er komen gaat. Daar hoort dan ook bij dat ik als woordvoerder zeg: je hebt inderdaad een onderwerp te pakken, dit zijn onze gevoeligheden en ik ga je uitleggen waarom dat onze gevoeligheden zijn."

## Kaarten op tafel

Dit soort gesprekken voert Heijnen het liefst – zeker in eerste instantie – off the record. "Ik ben redelijk transparant. Als ik iets niet kan vertellen, zeg ik dat. Soms geef ik journalisten op achtergrondbasis meer informatie. Dan zeg ik: dit kan ik je wel zeggen, dat niet, en wel om die reden. Als je toch antwoord op die vraag wil, moet je niet bij mij zijn. Ik wil dus best open zijn, maar dan moet ik er wel op kunnen vertrouwen dat je het gesprek niet stiekem opneemt of er uit gaat citeren. Dan kunnen we zakendoen. Dat hoeft niks af te doen aan jouw item. Sterker nog: je kunt het nog steeds zo scherp maken als je zelf wilt, en tegeliktijd kun je meer medewerking krijgen. Want ik zal op zo'n moment mijn klanten veel sneller adviseren om wel wat te zeggen. Dan leg ik uit: het antwoord 'het is niet zo', is niet goed genoeg. Maar dan moet jij als journalist wel met een zekere

onderbouwing van je verhaal komen." Heijnen kan wel willen dat wij sneller onze kaarten op tafel leggen, maar ook daar is vertrouwen voor nodig. Kunnen we ervan op aan dat dat vertrouwen niet wordt beschaamd? "Het risico is dat het bedrijf denkt: klote, maar het klopt wat die journalist beweert, en dit komt ons helemaal niet goed uit. Wij gaan nadenken hoe we dit verhaal onderuit kunnen halen. Bijvoorbeeld door zelf het nieuws naar buiten te brengen." ["Doe jij dat soort dingen?"](#) "Ehm." Hij aarzelt even. "Dat heb ik één of twee keer gedaan." ["Maar hoe weet ik dan of ik jou kan vertrouwen?"](#) "We hebben elkaar nodig. Op het moment dat je elkaar een kunstje flikt, is de relatie kapot. Natuurlijk zijn er situaties dat je geen slapende honden wakker wilt maken, maar dan slapen ze nog, begrijp je. Als ze al wakker zijn, gaat dat argument niet meer op."

## Informatievoorsprong

Elke onderzoeksjournalist maakt het weleens mee dat een woordvoerder met veel aplomb zegt: het is niet waar. Terwijl het wel zo is.

### “Snapt jij dat ons dit ergert?”

“Om te beginnen: geregeld worden wij als communicatieadviseurs geconfronteerd met zaken die wij ook niet wisten, waarover wij niet gebriefd waren, maar die wel relevant zijn. Jullie weten vaak eerder dat iets niet klopt dan de woordvoerder. Er wordt vrijwel nooit gezegd: ‘meneer, mevrouw de woordvoerder, wij zitten hier dingen te doen die niet in de haak zijn.’ Ik zeg tegen collega’s dat wij ook meer research moeten doen naar de informatie die wij krijgen van onze opdrachtgevers. Journalisten hebben vaak een informatievoorsprong. Dat is voor ons een lastige positie.” Een woordvoerder, zo betoogt Heijnen, kan dus simpelweg meer voor je betekenen wanneer je hem als journalist zo uitvoerig mogelijk vertelt wat je aan het onderzoeken bent. “Dan hoeft jij niet voortdurend woordvoerders op te voeren die zitten te hakkelen, te draaien, dingen te verbergen, of je het pand laten uitzetten,” zegt hij grijnzend, om met een ernstig gezicht te vervolgen: “Ik kan met mijn hand op mijn hart zeggen dat wij niet adviseren: zo kun je dit het beste verbergen. Wat wij adviseren is: als dit nou de feiten zijn, hoe gaan we die het beste brengen?”

## Ethiek

Het bureau waar Heijnen werkt, is al bijna 100 jaar een bepalende speler in de wereld van public relations. Hij vertelt: “In 1927 zat er al iemand bij Hill + Knowlton na te denken: hoe gaan we de media beïnvloeden? Op een gegeven moment kwamen de media erachter dat ze werden bespeeld, dat dingen geregeld anders waren dan hen werd voorgespiegeld. Dat heeft tot een tegenreactie geleid. Journalisten werden veel kritischer ten opzichte van pr-bureaus, en dat is terecht. Maar ergens heb ik wel het gevoel dat de pendule nu te veel naar de andere kant doorslaat.”

“Als er aan de ene kant van de organisatie dingen gebeuren waar je het niet mee eens bent, kun je dan werken voor die kant van de organisatie waar goede dingen gebeuren?”

Volgens hem zijn journalisten vaak te argwanend. “Dan gaan ze ervan uit dat wat ik zeg per definitie niet waar is, dat ik dat alleen maar zeg om een bepaald beeld neer te zetten. Dat is niet per definitie zo.”

“Nee, niet per definitie, niet per se...”

“En soms wel, daar ben ik meestal...” hij grinnikt even, “wel open en eerlijk in. Ik geloof namelijk dat een journalist heel goed doorheeft wat ik doe. Ik zei al: natuurlijk zijn er dingen die ik niet kan vertellen, maar vaak heeft dat te maken met bedrijfsgeheimen, met vertrouwelijke informatie. Hoogst zelden is het omdat een klant niet wil dat iets aan het licht komt. Trouwens, een klant die wil dat iets niet aan het licht komt, help ik niet eens. Zo zit de wereld niet meer in elkaar.”

“Maar jullie hebben nog steeds een indrukwekkende lijst met klanten waarop je van alles kunt aanmerken. Jullie hebben als bureau wel een zekere reputatie, toch?”

“Klopt. Die is met name opgebouwd in het verleden. Wij werken al twintig jaar niet meer voor de tabaksindustrie, maar dat kleefte nog wel heel erg aan Hill + Knowlton. Trouwens, wat weinig mensen weten, is dat wij ook Mahatma

Ghandi hebben gemediatraind.”

“Jullie werken ook voor de Saoedische regering. Wat vind je daarvan?”

“Wat voor al onze klanten geldt. Ik vind dat wij organisaties en overheden moeten helpen die de oprechte intentie hebben om dingen anders te doen; *change for the good*. Dat wil niet zeggen dat ze nu alles goed doen. Overigens, veel werk dat wij voor Saoedi-Arabië doen, is gericht op veranderingen die het land doorvoert. Op het moment dat wij een regering helpen om te communiceren over hervormingen, heb ik daar geen moeite mee. Wat het controversieel maakt, is wat zo'n opdrachtgever nog meer doet.”

“Precies!”

“Zaken waar wij niet bij betrokken zijn.”

“Jullie hebben ze niet geadviseerd hoe ze het Khashoggi-probleem moesten oplossen?”

“Nee, dat hebben we niet gedaan. Maar dat maakt het best wel lastig. Als er aan de ene kant van de organisatie dingen gebeuren waar je het niet mee eens bent, kun je dan werken voor die kant van de organisatie waar goede dingen gebeuren? Dat zijn ethische vraagstukken in ons beroep.”

# Hoe een lezing over openheid eindigt in de arrestatie van een journalist...

## ...en wat we daar- van kunnen leren

Eric Trinthamer

**Z**e hoeven geen vrienden te zijn, de woordvoerder en de journalist, maar als de politie erbij wordt gehaald en één van de twee in de cel eindigt, zijn de verhoudingen wel erg verstoord geraakt. Als er één woordvoerder is, die ik wil spreken over de gespannen relatie tussen pers en pr, is het wel Eric Trinthamer. En niet omdat er nog een rekening openstaat, maar omdat ik echt wil weten hoe hij terugkijkt op onze confrontatie in de hal van het ziekenhuis. Daarom vraag ik hem in oktober 2021 om mee te doen aan mijn project.



## Arrestatie

In vogelvlucht: in het voorjaar van 2018 organiseert het UMC Utrecht een lezing over openheid en patiëntveiligheid. De pers is welkom. Maar als onderzoeks-journalist die heeft onthuld dat er in datzelfde ziekenhuis een angstcultuur heerst, mag ik van Trinthamer niet naar binnen. Sterker nog, ik word gearresteerd wegens huisvredebreuk.

Inmiddels werkt hij niet meer in het UMC Utrecht. De voormalig hoofd woordvoering reageert niet op mijn mail. Grote kans dat hij geen zin heeft in een terugblik. De arrestatie was sappig nieuws, op smaak gebracht door de beelden die wij deelden via Twitter. Het optreden van Trinthamer werd gefileerd als een publicitaire miskleun. En spindoctors zeggen altijd: in een vlek moet je niet wrijven.

Ik app of mijn mailtje in goede orde is ontvangen. “Ja, gelezen en ik kom er bij je op terug. Beetje druk,” reageert hij, met een smiley erbij. Dan blijft het stil. Een kleine week later heb ik nog niks van hem gehoord. “Wat gaan we doen? Een mooi gesprek voeren?” Geen reactie. Dit wordt niks, denk ik. Maar als ik een dag later bel, heeft Trinthamer ‘in principe’ goed nieuws: hij is akkoord, maar hij moet het nog wel afstemmen met zijn nieuwe werkgever. Of ik wat duidelijker kan aangeven wat ik precies van hem wil.

## Akkoord

Daar gaan we weer, denk ik. Ook als je denkt: concreter kan een interview-verzoek niet zijn, komt toch keer op keer de vraag om een schriftelijke toelichting. En dan gaat zo'n mail een glibberige tocht door de organisatie. Vaak genoeg volgt alsnog de afwijzing, gestut door een wankel gelegenheidsargument. Ik verwacht nu een reactie in de trant van: mijn nieuwe werkgever wil niet dat ik inga op een kwestie die speelde op mijn vorige werkplek. Er gaan weer twee weken overheen. Dan appt Trinthamer: "Ik heb akkoord. Bel je zo."

Daar zitten we dan, virtueel tegenover elkaar, hij in zijn werkkamer en ik in een studentikoos studiootje in Oxford. Het is 22 november 2021. We hebben elkaar nooit meer gesproken over de arrestatie en wat daaraan voorafging. Trinthamer: "Ik vind dit een ongelooflijk belangrijk thema. Want die relatie moet en kan echt beter." Waarom zijn wij zo frontaal gebotst en wat kunnen we daarvan leren?

## Reflex

Trinthamer begint in 2016 als team-leider communicatie en woordvoerder van de raad van bestuur van het UMC Utrecht. Er is werk aan de winkel, want na onze uitzending Ziekenhuis-calamiteiten verkeert het ziekenhuis in zwaar weer. Of zijn voorganger vrijwillig is vertrokken, is me nooit helemaal duidelijk geworden, maar dat er qua communicatie ruimte is voor verbetering, staat wel vast. Trinthamer is ervaren, hij komt van de Nederlandse Spoorwegen, eerder werkte hij onder meer voor de VVD-fractie in de Tweede Kamer.

["Waarom was mijn relatie met de afdeling communicatie vanaf het begin zo hoekig?"](#)

"Wanneer een onderzoeksjournalist zich meldt, ontstaat er vrijwel altijd onrust. Als we er even vanuit gaan dat de journalist zijn werk goed heeft gedaan, betekent het dat wij iets niet goed hebben gedaan." De reflex is dan volgens hem: "Zoeken naar veiligheid. Hoe kunnen we dit zonder te veel schade zo snel mogelijk ontmantelen?" En dan blijkt totale transparantie voor hem geen dwingend dogma: "Openheid kan tot grote beschadiging leiden. Natuurlijk, als je een fout maakt, moet

je die erkennen en herstellen. Maar als daar ingrijpende consequenties aan vastzitten, is dat lastig en kijk je of het ook anders kan. Ik was op dat moment onderdeel van een organisatie die dit soort dossiers het liefst netjes intern wil oplossen. Dat maakte het lastig."

Nou, zo netjes worden de dossiers intern niet opgelost. Daar begint dit verhaal juist: artsen die misstanden aankaarten, vinden bij de top van het ziekenhuis geen gehoor. Trinthamer: "Vaak liggen de zaken toch genuanceerder, ook hier speelde veel meer. Maar los daarvan: kennelijk is iets niet goed gegaan. Er is frustratie ontstaan, waardoor informatie die intern had moeten blijven, toch bij een journalist terecht komt."

Het valt me op dat voorlichters hier vaak een punt van maken: niet wát er wordt gelekt, maar dát er wordt gelekt. Het ziekenhuis lijkt vanaf ons eerste telefoontje meer energie te stoppen in de jacht naar onze bronnen – "wie heeft met Zembla gepraat, hoe komen journalisten aan deze vertrouwelijke informatie?" – dan in het willen doorgronden en oplossen van de problemen.



## Terug in de tijd

We gaan even terug in de tijd. In het voorjaar van 2015, dus ruim een jaar voordat Trinthamer in dienst treedt, krijgen wij signalen dat er een angstcultuur heerst op de KNO-afdeling, met een hoofdrol voor een tirannieke en onvoorspelbaar afdelingshoofd. Zijn manier van leidinggeven zou een gevaar zijn voor de patiëntveiligheid. Jonge artsen speelt hij tegen elkaar uit. Er gaat veel mis op de afdeling, maar daar durft vrijwel niemand iets van te zeggen. Het afdelingshoofd treedt niet op tegen een onbekwame chirurg, dodelijke calamiteiten worden verzwegen voor de Inspectie Gezondheidszorg. Het klinkt ernstig, maar het moet allemaal nog wel worden bewezen. Het klassieke speurwerk begint. Wat is hier precies aan de hand en welke rol speelt de raad van bestuur?

Bij elk nieuw onderzoek stellen we ons als journalisten de vraag: wat te doen met het wederhoor, wanneer en hoe benaderen we de tegenpartij? Dit is eigenlijk een ongelukkige term want het draait in de journalistiek niet om het winnen van een wedstrijd. Het UMC Utrecht is geen 'tegenpartij', want: wij zijn geen partij. Wij verslaan feiten, geen opponenten.

Het is contraproductief wanneer het halen van wederhoor uitdraait op een gevecht, want daarmee wordt het zicht op de feiten alleen maar troebeler. Toch gaat het geregeld mis. Er staat spanning op de relatie tussen pers en pr. Het is niet zo vreemd dat de andere kant zich schrap zet. Ik kan wel heel parmantig poneren dat wij geen partij zijn, maar onze interesse kan tamelijk bedreigend overkomen. Daarnaast twijfelt Trinthamer aan onze onbevagenheid: "Tijdens het onderzoek kan er best al informatie zijn ingeslopen die niet helemaal correct is. De journalist heeft een verhaal opgepikt en komt vervolgens nog met een paar vragen naar ons." Ook wij hadden ons al een beeld gevormd: mijn collega Norbert Reintjens en ik vermoeden een misstand. Bronnen hebben ons op een spoor gezet en nu gaan we onderzoeken of het verhaal klopt. Secuur en nieuwsgierig, maar niet blanco.

Als we bellen met de afdeling persvoorlichting, maken Ilse van Wijk, op dat moment nog hoofd woordvoering, en Ralph van Disseldorp, directeur marketing en communicatie, meteen tijd voor ons. Een paar dagen later zitten we in Utrecht aan de ziekenhuiskoffie. Ze weten dat wij een brandbrief in handen hebben die drie KNO-artsen hebben gestuurd aan de Inspectie Gezondheidszorg. Hun openingszet is verrassend: "Natuurlijk werken we mee aan jullie onderzoek." En: "Terecht dat jullie vragen hebben naar aanleiding van de melding bij de Inspectie." Dit is wat je hoopt: rolvaste woordvoerders die waardering hebben voor dito journalisten. Al snel neemt het gesprek een onverwachte wending. Ze willen ons waarschuwen. We moeten goed snappen wat hier werkelijk speelt, zegt Van Disseldorp. Volgens hem is er helemaal geen sprake van een angstcultuur, de kwestie is niks meer dan een ordinair arbeidsconflict, waarbij een slecht functionerende jonge dokter op ramkoers lag met het management en uiteindelijk op straat is gezet. Norbert en ik kijken elkaar aan. Eén van de briefschrijvers is inderdaad vertrokken. De twee pr-professionals suggereren dat hij onze bron is, maar daarover laten we natuurlijk niks los. Van Disseldorp denkt even

hardop met ons mee: "Zijn gedwongen vertrek heeft waarschijnlijk kwaad bloed gezet. Dit is het werk van een rancuneuze arts." Hij zegt van harte bereid te zijn meer achtergrondinformatie te verstrekken. En natuurlijk komt er een interview op camera. Van Wijk belooft nog wat relevante stukken op de mail te zetten.

## Mislukte pr-strategie

Tot onze verbazing onthult Van Wijk de naam van de arts in kwestie: dokter Volkert Wreesmann. Ze stuurt ons zelfs een deel van zijn personeelsdossier. Hiermee schendt het ziekenhuis zijn privacy. Het - waarschijnlijk onbedoelde - effect is dat deze arts nu alle ruimte heeft om zijn verhaal te doen. Door hem aan te wijzen als bron legitimeert het ziekenhuis zijn medewerking. Als de persvoorlichter zijn naam niet had prijsgegeven, zou hij wellicht niet - of pas veel later - uit de anonimiteit zijn getreden. Van de beschuldiging dat hij slecht zou functioneren, blijft tijdens ons onderzoek niks over. Sterker nog: de Inspectie zuivert hem van alle blaam. Als dit een poging was om een vermeende klokkenluider onschadelijk te maken, is deze pr-strategie mislukt.

Als wij een paar weken later onderweg zijn naar een achtergrondgesprek met Mirjam van Velthuisen, lid van de raad van bestuur van het UMCU, belt de persvoorlichter. Nu wij doorgaan met ons onderzoek, is de sfeer omgeslagen. Om zeker te weten dat wij geen heimelijke opnamen maken, willen ze onze tassen controleren, vertelt de voorlichter. Het tekent de achterdocht. Omdat wij het geen goed idee vinden dat ziekenhuisfunctionarissen gaan snuffelen in onze spullen, laten we die achter bij mijn zusje, die vlakbij woont. In de kamer van Van Velthuisen treffen we een flinke delegatie, waaronder de voorzitter van de Centrale Opleidingscommissie (COC). Het afdelingshoofd van de KNO-afdeling is er niet bij. Het gesprek is ijsig en ongemakkelijk. Zonder een spier te vertrekken, schrijven we mee dat "volgens de COC de hele organisatie verticaal is gevisiteerd en dat niet is gebleken dat er sprake is van een onveilig opleidingsklimaat."

## Angstogen

Als voorbereiding op het daadwerkelijke interview sturen we een overzicht met operatieverslagen waarover we het willen hebben. Het levert paniekerige telefontjes op van de persvoorlichter: "Hoe komen jullie aan deze informatie? Dit zijn vertrouwelijke patiëntgegevens. We gaan aangifte doen bij de politie." Geen woord over het feit dat dodelijke calamiteiten zijn verzwegen voor de Inspectie. Ondertussen lukt het maar niet om een concrete datum voor de televisieopnames te maken. Gaat het interview met de raad van bestuur nog wel door? Dat blijft tot het laatst onduidelijk. Uiteindelijk schuift het ziekenhuis Kit Roes, directeur kwaliteit en patiëntveiligheid, naar voren. Roes hapert en schuttert en kijkt met grote angstogen richting de camera. Het is bijna zielig.

Een paar dagen na het interview horen we dat Roes één van onze klokkenluiders thuis heeft opgezocht. Het gaat om Adriaan van Olphen, een alom gerespecteerd KNO-chirurg, die door de ziekenhuistop ook op een onfrisse manier is weggewerkt. Kort na het huisbezoek van Roes krijgt Van Olphen een brief van zijn oud-werkgever. De boodschap is helder: waag het niet om met Zembla in zee te gaan. "Een juridische dreigbrief, ik kan er niets anders van maken," aldus Van Olphen. Het maakt Roes met terugwerkende kracht toch wat minder meelijwekkend. De juridische afdeling draait overuren. De hele KNO-afdeling wordt ondersteboven gehaald. Ze onderwerpen medewerkers aan een kruisverhoor: wie praat met wie, wie heeft welke dossiers bekeken en hoe komt die informatie bij de pers? Het ziekenhuis publiceert een persbericht waarin staat dat vrijwel alle KNO-artsen achter het afdelingshoofd staan.

## Don't shoot the messenger

Op 4 november 2015 publiceren we ons eerste verhaal over het UMC Utrecht. Het is groot nieuws. De druk op de raad van bestuur neemt toe, er is veel onrust onder personeel en patiënten. Een paar dagen later vragen we communicatiedirecteur Van Disseldorp wat hij van de uitzending vindt.

We hebben namelijk gehoord dat het ziekenhuis ons probeert zwart te maken. Dit is hoe spookbeelden ontstaan over 'verbeten verslaggevers' die 'dappere directeuren' filteren in het ongenadige licht van televisielampen, die snijtafelmoord plegen door uitspraken uit hun verband te rukken en incidenten opblazen tot onrealisti-

sche horrorverhalen vol alarmistische beelden en spannende muziekjes. Natuurlijk gebruiken we stijlmiddelen en zetten we accenten. Dat is ons werk, zo vertel je een verhaal. Maar dat hebben we ingetogen gedaan. We comprimeren het resultaat van maanden research tot een coherente compositie. En nee, we kunnen niet het hele interview met directeur Roes uitzenden. In de montage probeer je tot de kern te komen van wat iemand te zeggen heeft. Als wij relevante feiten over het hoofd hebben gezien, is dat laakbaar en wil ik dat horen. We hebben ons zeker niet schuldig gemaakt aan cherry picking. Alles is gecheckt en gedubbelcheckt. We willen geen ruis, geen insinuaties. *Don't shoot the messenger.*

“Ralph, maak het concreet! Zitten er feitelijke onjuistheden in onze berichtgeving?”

Van Disseldorp zegt dat hij geen fouten heeft gezien: “Het zat goed in elkaar.” Leuk om te horen, maar waarom vertelt hij tegen derden dan een heel ander verhaal? Vooral dat interview met Roes blijkt ze niet lekker te zitten. Begrijpelijk, maar wat kunnen wij daaraan doen? Moeten we dan het hele interview online zetten? Dan kan iedereen zien dat het bloedbad nog groter was, dat ik de opname halverwege stopzet en de voorlichters, die buiten beeld meeluisteren, vol verbazing aankijk, omdat ik niet snap dat het ziekenhuis na weken voorbereiding met zo’n slecht verweer komt.

## Zakelijke opstelling

En dan treedt in de zomer van 2016 Eric Trinthamer in dienst. Op dat moment kennen we elkaar nog niet. Inmiddels staat het ziekenhuis onder verscherpt toezicht van de Inspectie. Er is een nieuwe voorzitter van de raad van bestuur, Margriet Schneider. Wij werken na een aantal online publicaties aan een tweede aflevering voor tv en willen haar graag voor de camera. Als we Trinthamer voor het eerst spreken, krijgen we de indruk dat hij een interview wel ziet zitten. Bij hem geen ongemak, maar een opgeruimde, zakelijke opstelling. Nieuwe ronde, nieuwe kansen, zo voelt het. De persvoorlichter als intermediair tussen bestuur en buitenwacht; beheerst en zonder zichtbare tegenzin gaat hij aan de slag met onze persvragen.

Nu we elkaar vijf jaar na het eerste contact weer spreken, formuleert hij behoedzaam. “Het is iets wat jij en ik hebben meegemaakt en waar ik veel van heb geleerd.”

“Vind je het lastig om hierover te praten?”

“Nee hoor, maar ik moest er wel even over nadenken. Want hoe gaat zo’n gesprek dan, wat wil je precies van mij weten?”

## Belang

Aftasten, inschatten, dat is zijn werk. “Als een onderzoeksjournalist mij belt, ben ik altijd nieuwsgierig. Waarom dít onderzoek? Wij moeten als woordvoerders doorhebben wat het belang is van een dossier. Wat is de eventuele reputatieschade? Dat is iets waar je rekening mee moet houden. Publiciteit doet iets met de waarde van je merk, hoe de mensen tegen jouw organisatie of product aankijken. Je hebt lang niet altijd meteen door wat dat effect is, dus je moet goed doorvragen, zowel intern als bij de journalist. Vervolgens moet je handelen en daar zit je niet altijd op te wachten.”

“Dat is toch je werk?”

“Wat ik moet doen, is met jullie vragen naar de raad van bestuur gaan. Soms moet ook de raad van toezicht nog worden geïnformeerd. Als de reactie is: hier werken we niet aan mee, dan zeg ik: waarom niet?” Kennelijk zit de weerstand niet (altijd) bij de voorlichter. “Als een onderwerp prangend is, moet ik duidelijk maken dat het noodzakelijk is dat het hogere echelon er een besluit over neemt. En ik moet de verschillende scenario’s goed uitleggen. Als je meedoet, heb je meer invloed op het eindresultaat. Als je niet meedoet, komt er sowieso iets

uit waar je niet vrolijk van wordt. Of je kiest voor een andere route: zelf naar buiten treden.”

“Je bedoelt: een ander medium benaderen?”

“Of zelf een publicatie maken en die verspreiden via je eigen kanalen.”

“Op die manier probeer je het verhaal dus kapot te maken?”

“Dat hoort er soms een beetje bij. Het liefst breng je slecht nieuws zelf naar buiten. Dus als die kans zich voordoet, bijvoorbeeld wanneer een andere journalist belt, moet je die soms grijpen.”

Deze klinische benadering klinkt misschien niet bijster sympathiek, maar pr draait volgens Trinthamer nu eenmaal om strategie en analyse: “Je moet altijd een stap naar achteren doen. Wat is het belang? Is het in ons belang om mee te werken? En als we dat doen, wat is daar dan weer de reactie op?”

“Dus als wij bellen en vragen om een reactie...”

“...dan zeg ik: je krijgt een reactie, maar pas als wij daar klaar voor zijn.” En dan zijn we bij een volgend probleem aanbeland: journalisten hebben vrijwel altijd haast. “Voor ingewikkelde

kwesties is rust nodig, en die is er vaak niet. Onderzoeksjournalisten willen binnen een week of twee, drie antwoord. Je zou denken dat dat genoeg moet zijn, maar dat is bij grote organisaties meestal niet het geval. De vraag is ook: wat is de journalist precies van plan, wat wil hij nou laten zien? Dat is lang niet altijd helder.”

Hij weet niet wat wij willen. Het punt is dat wij op dat moment zelf ook niet precies weten hoe onze tweede uitzending eruit komt te zien. Wij hebben ons onderzoek verbreed naar andere afdelingen. De verziekte cultuur blijkt systemisch, ook op andere plekken worden calamiteiten verzwegen. Met wat we hard hebben, kunnen we gemakkelijk 35 minuten tv maken. Maar we hebben nog veel meer gehoord; gruwelijke verhalen, waar vrijwel niemand mee naar buiten durft. Tot kort voor de montage blijft onduidelijk wat we wel en niet rond krijgen. Dat is lastig voor ons, maar ook voor de communicatiestrategen van het UMC Utrecht, die opnieuw een waslijst met vragen van ons hebben gekregen.

“Voor ingewikkelde kwesties is rust nodig, en die is er vaak niet. Onderzoeksjournalisten willen binnen een week of twee, drie antwoord.”

## Mantra

Trinthamer belt of mailt maar niet terug. Het UMC Utrecht geeft geen krimp. Ze laten niks los, willen vrijwel niks bevestigen. Nog steeds weten we niet of Schneider een interview gaat geven. Ondertussen zijn de opnames in volle gang. Meerdere keren bel ik hem met draaiende camera op. Ik wil de kijker laten zien dat we er alles aan doen om weerwoord te halen. We stuiten op een muur.

“Ton, ik begrijp je vraag.”

“Ton, ik kom erop terug.”

“Ton, je hoort van ons.”

“Nee, Ton, dat antwoord heb ik niet voor jou.”

Niks zeggen. Elke keer hetzelfde mantra, die irritant-kalme dictie. Waarom doen voortlichters dat? Dat wij een deadline hebben, willen weten waar we aan toe zijn; het is niet zijn probleem. Ik word er gek van.

“Want één ding was zeker: jij laat niet los. Het komt naar buiten, dan kun je daar maar beter onderdeel van zijn, dan kun je sturen.”

### “Waarom reageerden jullie zo?”

“De organisatie is groter dan die ene woordvoerder. Ik kan wel zeggen dat het handig en verstandig is om het zo en zo aan te pakken, maar als de raad van bestuur er anders over denkt, dan is dat het antwoord waarmee ik naar jou moet.” Schneider geeft geen interview.

### “Was jij het eens met de beslissing van de raad van bestuur?”

“Het is niet aan mij om te zeggen: we moeten dit doen, maar ik zit eerder in de modus: werk mee, tenzij. Want één ding was zeker: jij laat niet los. Het komt naar buiten, dan kun je daar maar beter onderdeel van zijn, dan kun je sturen.” Dat ziekenhuizen zo gesloten zijn, is niet zo vreemd; de privacy van medewerkers en patiënten is in het geding, net als de continuïteit van de zorg. En altijd is er de angst voor schadeclaims. Het UMC Utrecht is wel héél defensief. Waarom dat zo is, blijft ook nu nog giswerk. Een verklaring kan zijn dat de top van het ziekenhuis te veel deel is van het probleem. Met de benoeming van Schneider heeft het UMC Utrecht gekozen voor een bestuursvoorzitter uit eigen geledingen. Volgens de eigen website heeft Schneider zich jarenlang ingezet als “ambassadeur voor kwaliteit en veiligheid”. Waarom heeft zij dan nooit ingegrepen? Interne bronnen schetsen een weinig vleiend beeld van haar. Ze weet dat wij dit weten, we hebben er schriftelijke vragen over gesteld. En die wil ze dus niet beantwoorden.

### “Wat was het belangrijkste motief om niet mee te werken, Eric?”

“Dat kan ik me niet goed herinneren.”

“Was het gebrek aan vertrouwen, angst dat ze geen faire kans zou krijgen? Of was er simpelweg te veel aan de hand?”

“Ik weet het echt niet meer.”

Trinthamer zegt wel dit: “Stel dat er in een dossier voorzichtige vorderingen worden gemaakt, bijvoorbeeld met betrekking tot de cultuur op een afdeling, in de samenwerking tussen artsen. Kleine, voorzichtige stapjes. Stel dat ik de ruimte heb om dat verhaal te delen, maar dat het daarvoor nog net te vroeg is, hoe groot is de kans dat de journalist dan zegt: oké, ik snap het, ik kom over een half jaar terug? Het is in zo'n geval een heel groot risico om met een onderzoeksjournalist in zee te gaan.”

Houden persvoorlichter en bestuursvoorzitter de kaken op elkaar om processen niet te verstoren? Probeer daar maar eens achter te komen. Voor journalisten is het moeilijk om motieven en intenties bloot te leggen.

## Dubbele boodschap

Feit is dat Schneider zich wel live laat interviewen op Radio 1, ook staat ze een dagblad en een paar vakbladen te woord. Het praat toch anders met een vragensteller die niet al tijden zit te spitten. In februari 2016 heeft ze het in Zorgvisie over de “negatieve berichtgeving” die het UMC Utrecht “met de neus op de feiten heeft gedrukt”. Een maand later zegt ze tegen Medisch Contact dat onze onthullingen “een totale shock” voor haar waren. Wist ze dan niet dat er problemen waren? Dat wel, want ze vertelt dat er al een “coachingproces” liep op de KNO-afdeling. Onze uitzending leidde tot een “enorme versnelling”, waardoor “lijntjes braken” en “herstel onmogelijk werd”. Dat het ziekenhuis zo onder een vergrootglas ligt, vindt ze heel heftig. Ze zit “in het voorste karretje in de achtbaan”. Ze zal deze beeldspraak vaker gebruiken in interviews, terwijl het toch niet een heel geslaagde metafoor is. In zo'n karretje valt namelijk weinig te (be)sturen. De bestuursvoorzitter erkent dat calamiteiten moeten worden gemeld, maar “beschutting” van medewerkers is ook belangrijk. Nog zo'n dubbele boodschap: er moet meer openheid komen in het ziekenhuis, maar de onthullingen over een angstcultuur reduceert ze tot incidenten. En daarbij: “We waren al bezig met het cultuur- en leiderschapsprogramma.” Over onze follow-ups zegt ze: “Ik denk dat de Zemblajournalist op dezelfde trom slaat. Het ziekenhuis komt weer in een negatief daglicht.”

In april 2017 brengt de Inspectie een spijkerhard rapport naar buiten: in het ziekenhuis is geen veilig en open werkklimaat en de raad van bestuur is ernstig in gebreke gebleven. Schneider zegt zich nu met hart en ziel in te zetten voor een “fundamentele cultuuromslag”. Met een vierde uitzending in mei 2017 willen we het dossier (voorlopig) sluiten. Onze onderzoeksvraag: is het de raad van bestuur menens of probeert het UMC Utrecht met verhullende bezweringen de buitenwacht gunstig te stemmen? We kunnen Schneider niet aan de tand voelen, want ze weigert nog steeds om met ons in gesprek te gaan.

## Gruwelijk mis

Het is vast niet zwart-wit. Soms zijn dingen tegelijk waar: je wilt rust in de tent én een cultuurverandering. Je wilt focussen op waar je goed in bent (patiëntenzorg,

opleiding, onderzoek), maar je bent ook erg bezig met beeldvorming. Je wilt leren van fouten, maar bent als de dood dat ze naar buiten komen. Je zegt dat je de patiënt centraal stelt, maar als het toch een keer gruwelijk misgaat, is het o zo moeilijk om dat toe te geven. En precies dat laatste speelt bij Adrienne Cullen.

Het is maart 2018. Op de website kondigt het UMC Utrecht een lezing aan over openheid, met Cullen als spreker. De vrouw is ernstig ziek, ze weet dat ze binnen afzienbare tijd zal sterven. Het had heel anders kunnen lopen als in 2011 alarmerende uitkomsten van weefselonderzoek bij de juiste arts waren terechtgekomen. Twee jaar later heeft ze uitgezaaide baarmoederhalskanker. Het UMC Utrecht heeft een kardinale fout gemaakt en geeft dat uiteindelijk ook toe. NRC publiceert eind 2015 voor het eerst over de zaak: "Ziekenhuis betaalt record aan smartengeld". Schneider zegt in de krant dat het "onverdedigbaar is dat alles zo lang heeft geduurd".

En nu organiseert het ziekenhuis dus die bijeenkomst. Een opvallend bericht. Wel stoer en transparant, denk ik, totdat Cullen contact opneemt en mij thuis uitnodigt. Ze vertelt dat er achter de schermen nog steeds keihard wordt onderhandeld. Het ziekenhuis wilde wel schuld erkennen en schadevergoeding betalen, maar dan moest zij een zwijgcontract ondertekenen. Van echte openheid is volgens haar geen sprake. Ze laat me mappen met juridische correspondentie zien. Met haar naderende einde kan ze zich inmiddels verzoenen, maar dat het ziekenhuis zich zo kil en berekenend opstelt tegenover een terminale patiënt, vindt ze onverteerbaar. Ook artsen zijn volgens haar slachtoffer. Als er iets misgaat, voelen die zich vaak enorm verantwoordelijk, maar dat mogen ze in de spreekkamer niet laten merken. Ze merkt het bij haar eigen behandelaar. Fouten toegeven is een juridisch mijnenveld, terwijl het patiënten en naasten enorm kan helpen om de situatie te accepteren. Compassie en medemenselijkheid leggen het af tegen dictaten van harteloze juristen en bange bestuurders, stelt ze verbitterd vast. En daar wil zij, in een zaal vol dokters, met de raad van bestuur en de inspecteur-generaal op de eerste rij, zich tegen uitspreken.

Volgens Cullen moet ik me goed realiseren dat het UMC Utrecht deze lezing met lange tanden organiseert. Ze heeft bedongen dat de bijeenkomst een openbaar karakter heeft en dat de pers dus welkom is. Als ik vertel dat Zembla niet is uitgenodigd, reageert Cullen verontwaardigd. Tegelijk verbaast het haar niet. "Ze willen jou er niet bij hebben, omdat je als geen ander weet wat daar speelt." En juist daarom – vindt ze – moeten wij wél komen, met cameraman en al.

Hier wil ik toch meer van weten, dus bel ik Trinthamer. Hij vertelt dat er niet kan worden gefilmd. Dat zou 'onveilig zijn' voor al die jonge artsen in de zaal. Zonder cameraploeg ben ik natuurlijk wel van harte welkom, vult hij aan. Tja, wat schiet ik daar mee op? Ik ben tv-maker en ik mag daar geen tv maken. Sowieso vraag ik me af of het verstandig is om te gaan. Mevrouw Cullen wil het graag, maar is dat een argument? Als ik kom, leidt dat ongetwijfeld tot zenuwachtig geschuif op de voorste stoelen. Schneider zal bang zijn dat ik haar publiekelijk een paar ongemakkelijke vragen ga stellen. Ik hoef die spotlights niet, niet op dat moment.



## Parmantig persmoment

Op de avond vóór de lezing hoor ik dat de collega's van NOS en RTL wel mogen filmen. Welke strategie zit hier nu weer achter? Willen ze wel een korte reportage in het journaal, maar voorkomen dat er verslag wordt gedaan door een medium dat al geruime tijd onderzoek doet? Een parmantig persmoment – zie ons eens open zijn en leren van onze fouten – over de rug van een dood-zieke vrouw? Ik bel Cullen: weet zij hiervan? Nee, zo blijkt en ze is er zeer ontstemd over. Ze vraagt me opnieuw en met klem om te komen.

Op de dag zelf zit ik nog steeds in dubio. Pas op de fiets naar de redactie besluit ik om te gaan. Ik bel cameraman Frank Moll. Hij is beschikbaar. Ik waarschuw mijn eindredacteur. Blijf rustig, is haar belangrijkste advies.

We zijn nog niet binnen of twee beveiligers houden ons tegen. Trinthamer komt aangelopen. Wij mogen niet naar binnen. Een goede reden geeft hij niet. Hij zegt: "Elke keer, ook nu weer, is het gedoe met je."

"Er is geen gedoe met mij. Er is gedoe in het ziekenhuis en daar leg ik de vinger op."

Met of zonder camera; ik kom er niet in. "Nee Ton, ik laat je niet toe. Omdat ik je niet vertrouw." En weer noemt hij in vrijwel elke zin mijn naam. Wie is hier de stier en wie de rode lap? Als ik een stap naar links doe, doet de persvoorlichter er één naar rechts. Frank staat pal naast me en filmt het gesprek. Trinthamer blikt terug: "Jij vond het kennelijk nodig om meteen te gaan filmen, maar het was zonder mijn toestemming en dus tegen de huisregels. Het was behoorlijk escalierend gedrag." Er is een duidelijke patstelling: de woordvoerder die een

beladen bijeenkomst in goede banen moet leiden tegenover de verslaggever die doorheeft dat-ie feitelijk geen kant op kan. In ieder geval niet rechtdoor, naar de zaal. De één in pak, de ander in z'n fietskloffie.

## Wederzijds wantrouwen

Wat gebeurt hier nou? Trinthamer: "Er ontstaat spanning, wij komen niet tot een overeenstemming. Die lezing was voor ons heel belangrijk. Ik wilde niet dat die zou worden verstoord. Jij gaf aan dat jij dat niet van plan was, maar ik was daar op dat moment niet zeker van. Jij poneerde: wij zijn aanwezig en nemen het op. Ja, wacht even. Het is ons huis. De toonzetting waarop een onderzoeksjournalist iets poneert, is bepalend voor hoe de boodschap wordt ontvangen." Hij heeft hier natuurlijk een punt. Hoewel ik in die drukke hal probeer zo beheerst mogelijk over te komen, formuleer ik scherp en fel. Hij zet zich schrap en ik ook. Het wederzijds wantrouwen spat ervan af.

"Ik wilde die confrontatie niet. Ik wilde net als de andere journalisten gewoon naar binnen."

"Het had anders gekund en gemoeven. Toen jij belde dat je erbij wilde zijn, was er nog geen sprake van dat er opnames zouden worden gemaakt. Ook niet door NOS of RTL. Dat had echt te maken met de kwetsbaarheid van de betrokken artsen en de patiënt, die zelf overigens wel heel graag wilde dat het zou worden gefilmd. We hebben er toen intern meerdere keren over gesproken en uiteindelijk besloten dat RTL en NOS de eerste tien minuten mochten filmen en dan de zaal zouden verlaten. De schrijvende pers kon natuurlijk wel de hele tijd blijven. Terugkijkend vind ik dat ik jou had moeten bellen met de vraag: zou jij onder dezelfde voorwaarden aanwezig willen zijn?"

“Waarom heb je dat dan niet gedaan?”

“Daar heb ik echt niet aan gedacht. In alle eerlijkheid. Ik heb je niet bewust niet gebeld. Geloof me of niet: ik was het echt vergeten.”

## Aannames

Wat moet ik hier nu van denken? Denk je als journalist te stuiten op een slinkse, sluwe strategie, blijkt de persvoorlichter op een onhandig moment last te hebben van vergeetachtigheid. Is de boel onnodig op de spits gedreven door een misverstand? Het zou zomaar kunnen. Dan onderstreept deze confrontatie maar weer eens dat het zaak is om de ander zonder allerlei aannames tegemoet te treden. Trinthamer zegt het zo: “Ik vind echt dat we veel te veel dingen voor de ander invullen, aan beide kanten zit zoveel vooringenomenheid. Dat zie je pas achteraf, als je dat gesprek wél voert, zoals nu.”

“Ik had het trouwens wel ingewikkeld gevonden als ik alleen de eerste tien minuten zou mogen filmen. Dan krijgt het iets van een strak geregisseerde goednieuwsshow, vind je niet?”

“Met de nieuwsdiensten die wel aanwezig waren, heb ik probleemloos deze afspraken gemaakt. Met hen had ik ook geen voorgeschiedenis, met jou wel.”

“Maar waarom heb je dit niet alsnog voorgesteld toen ik arriveerde?”

“Dat kwam door de spanning die er was toen jij binnenkwam. De discussie was niet meer terug te brengen tot een niveau waarop je kunt afspreken: onder deze voorwaarden ga je naar binnen. Er was geen vertrouwen. Ik wilde niet dat de beveiliging jou uit de zaal zou moeten halen.”

“Ik zette jou inderdaad onder druk, met die camera pontificaal op je gericht. Hoe vond je dat?”

“Ik probeerde echt nog wel een gesprek te voeren: hoe kunnen we dit oplossen, maar dat ging niet meer.”

“Jij zei: waar jij komt, is gedoe. Is dat hoe je naar mij keek?”

“Dat zal ik op dat moment wel gemeend hebben, ja. Maar nogmaals: ik had jou eerder moeten bellen.”

“Nu stelde je voor: wacht hier maar totdat de lezing is afgelopen. Dan kun je Cullen alsnog spreken.”

“Dat klopt.”

Voor een interview na afloop zijn Frank en ik niet uitgerukt. Maar ja, wat is onze speelruimte? Het is, zoals Trinthamer terecht stelt, hun huis, waar hun regels gelden. We besluiten te wachten, om Cullen te vragen hoe de lezing is gegaan en wat zij vindt van de obstructiescène in de hal. Als we applaus horen, zorgt Frank dat hij draaiklaar is. Hij checkt de audio, tilt de camera op zijn schouder en stelt scherp.

En dan gaat het mis. Weer komen er beveiligers op ons af. Ze sommeren ons te vertrekken. Geen denken aan, we hebben niet voor niets braaf zitten wachten op een bankje in de koffiecokner. We laten ons nu niet als lastige vliegen weggagen. Voor ik het weet, pakt een van de beveiligers mij beet en voert me hardhandig mee naar een kamertje naast de hoofdingang. Omdat ze Frank met rust laten, kan hij zich met het beeldmateriaal zo snel mogelijk uit de voeten maken. Dan komen er twee agenten, die me meenemen naar het politiebureau.

Na zes uur gaat de celdeur weer open en word ik in aanwezigheid van mijn advocaat – een nieuwe ervaring – gehoord door een hulpofficier. Daarna mag ik gaan. En zo loopt een lezing over openheid uit op de arrestatie van een journalist. Het UMC Utrecht doet aangifte wegens huisvredebreuk. Tegen NRC zegt Trinthamer dat ik mij “verbaal agressief” heb gedragen. Aan het AD vertelt de ziekenhuiswoordvoerder dat ik vlak voor mijn aanhouding “in het wilde weg mensen aan het ondervragen was”. Dat is pertinent niet waar.

“Waar baseerde jij dat op?”

“Ik kreeg van beveiligers te horen dat er werd gefilmd, dat kan natuurlijk niet. Ik ga er op dat moment vanuit dat die informatie correct is.”

“Jij hield – ook in interviews – vol dat ik opnamen maakte van patiënten. Waarom zou ik? Ik ben niet gek.”

## Talkshows proberen een gesprek te produceren tussen de twee kemphanen. Ik wil graag mijn verhaal kwijt, maar het UMC Utrecht laat verstek gaan.

“Op dat moment had ik geen andere informatie. Dan geldt het ziekenhuisprotocol, dat is afgedraaid.”

“Geloof je mij als ik zeg dat we niet filmde?”

“We hebben toen zo gehandeld. Als jij zegt dat het niet zo is, dan is dat zo, maar ik had daar op dat moment geen zekerheid over.”

“Had je dat niet moeten verifiëren, door de beelden van jullie eigen beveiligingscamera’s te bekijken, bijvoorbeeld, of contact te zoeken met mijn eindredacteur?”

“Ik denk dat wij veel eerder dit gesprek hadden moeten voeren.”

“Dat is niet gebeurd. Met alle gevolgen van dien. Eerst die arrestatie, vervolgens vaardigen jullie ook nog een gebiedsverbod uit van een jaar.”

“Dat is ingetrokken.”

“Pas nadat wij met juridische stappen hebben gedreigd.”

## Twee kemphanen

Ook de Nederlandse Vereniging van Journalisten maakt in een brief bezwaar tegen de verbanning van een van hun leden: "In onze optiek deed de heer Van der Ham gewoon zijn werk als journalist, hield hij zich aan de gemaakte afspraken en wordt hij nu door de door uw ziekenhuis getroffen maatregel weggezet als een crimineel." Talkshows proberen een gesprek te produceren tussen de twee kemphanen. Ik wil graag mijn verhaal kwijt, maar het UMC Utrecht laat verstek gaan. Trinthamer verweert zich wel in vakblad Adformatie. Collega-voorlichters kwalificeren de klucht als "onhandig". Mijn vakgenoten reageren feller. Vriend en vijand zijn het erover eens: zo moet een instituut als het UMC Utrecht niet omgaan met kritische journalisten.

Een maand later besluit het Openbaar Ministerie de strafzaak te seponeren. Het OM noemt de aanhouding "onnodig" en vindt dat het ziekenhuis mijn recht op vrije nieuwsgaring heeft geschonden. Dat is goed nieuws, maar er staat nog iets in de sepot-brief: de officier van justitie vindt dat ik wel schuldig ben aan lokaalvredebreuk, omdat ik niet luisterde toen de bewakers zeiden dat ik moest vertrekken. Dat ik hiervoor niet word vervolgd, komt door de "geringe strafwaardigheid van het feit". Door deze opstelling van het OM houd ik wel een "justitiële aantekening" over aan deze onverkwikkelijke klucht. Ik heb dus een strafblad en dat wil ik niet. Daarom gaat mijn werkgever BNNVARA in beroep tegen de beslissing. Tevergeefs, want het OM blijft bij

haar standpunt: ik heb in hun ogen strafbaar gehandeld. Het Openbaar Ministerie onderbouwt dit met een opmerkelijk argument. Mijn aanwezigheid in het UMC Utrecht was in hun ogen niet noodzakelijk. Er waren immers genoeg andere media. Met alle respect voor mijn collega's van het Journaal, maar die deden niet al drie jaar onderzoek naar de angstcultuur in het UMC Utrecht. Het is niet aan justitie om te bepalen of mijn aanwezigheid journalistiek relevant was. Waar bemoeien ze zich mee? Volgens onze advocaat redeneert het OM hooghartig en juridisch onzuisver. Dan is er nog één weg open: de kwestie voorleggen aan de Nationale Ombudsman, Reinier van Zutphen. Die komt in november 2022 met een 18 pagina's tellend rapport. De boodschap is ondubbelzinnig. De ombudsman roept het OM op om de sepotcode te veranderen in "ten onrechte als verdachte aangemerkt". Dat is de enige manier om mijn strafblad ongedaan te maken. Dat het OM dat al die jaren heeft geweigerd, vindt de ombudsman "onbegrijpelijk".

Van Zutphen schrijft "dat journalisten er op moeten kunnen vertrouwen dat het OM maximaal gewicht toekent aan het belang van vrije nieuwsgaring wanneer een journalist in zijn werk wordt beschuldigd van lokaalvredebreuk." Dit geldt volgens hem vooral wanneer er sprake is van een misverstand of nog erger: wanneer het erop lijkt dat een "kritische en/of onwelgevallige journalist" het werken onmogelijk wordt gemaakt. Ik ben erg benieuwd hoe het OM zal reageren op de rake woorden van dit Hoog College van Staat.

Op 28 februari 2023 krijg ik een brief van het Openbaar Ministerie. Hoofd-officier van justitie Rutger Jeuken erkent nu onomwonden dat niet ik maar het ziekenhuis afspraken schond. De vordering van de beveiligers om het UMCU te verlaten, was volgens het OM gebaseerd op een “dwaling” en daarmee “onrechtmatig”. Ik ben ten onrechte als verdachte aangemerkt. Het OM zal de sepotcode aanpassen. Punt.

## Niet goed gegaan

Als ik Trinthamer bijpraat over de juridische nasleep, zegt hij: “Het enige dat ik kan zeggen, is dat dit anders had gekund en gemoeten. Dat onze confrontatie iets veel groters heeft teweeggebracht, vind ik heel ongelukkig. Dat had niet zo moeten zijn.”

Hij zal het een paar keer zeggen, dat hij dit anders had moeten aanpakken, dat hij had gewild dat-ie eerder de telefoon had gepakt. “Het is gewoon niet goed gegaan. En dat reken ik voor een groot deel mijzelf aan. Ik heb hier veel van geleerd.”

### “Zijn er dingen die je mij kwalijk neemt?”

Hij is lang stil. Dan: “Nee. Ja, die dag. De spanning was zo hoog. De manier waarop jij dat ziekenhuis binnenkwam... Maar nee, ik neem jou niks kwalijk.”

Een duidelijker voorbeeld hoe stress en wantrouwen de verstandhouding tussen pers en pr beïnvloeden, heb ik niet meegemaakt. Als hij beter had doorgevraagd wat ik precies wilde, als ik op mijn beurt niet te snel conclusies had getrokken over vermeende pr-trucjes, als we beiden onze aannames hadden geëxpliciteerd, dan was het wellicht niet zo uit de hand gelopen.

## Meer rust, minder wantrouwen

Het zou de kwaliteit van ons werk verbeteren als we ons meer kunnen richten op het verhaal zelf en minder op het gedoe eromheen. Trinthamer is het daar van harte mee eens: “Blijf vragen stellen. Dat is zo belangrijk.” Het klinkt zo voor de hand liggend: pak die telefoon, ga koffiedrinken. Er zijn ook praktische bezwaren; we zijn razend druk, deadlines blijven staan. En daarbij: we worden betaald om kritische vragen te stellen, we mogen absoluut niet argeloos worden. Elkaar volledig vertrouwen gaat simpelweg niet. We blijven op onze hoede, dat hoort bij ons beider vak. Maar laten we het proberen; meer rust, minder wantrouwen.

Twee dagen na de publicatie van het onderzoek van de Nationale Ombudsman worden er bloemen bezorgd bij BNNVARA. Ze zijn afkomstig van de afdeling communicatie van het UMC Utrecht. In een mailtje schrijft de (nieuwe) woordvoerder dat het ziekenhuis hecht aan een “wederzijdse constructieve en goede relatie met journalisten en daarbij is een professionele houding belangrijk.”

**Copyright**

© 2023 Leene Communicatie

**Auteur**

Ton van der Ham

**Jaar van uitgave**

2023

**Druk**

Van Deventer bv

**Vormgeving**

Frank Janse, VormVijf

**Fotografie**

Henriette Guest

**Redacteur**

Margien Timmer, Leene Communicatie

**ISBN**

978-90-9037096-5



**T**on van der Ham is sinds 2007 onderzoeksjournalist voor het BNNVARA-programma Zembla. Daarvoor werkte hij bij Netwerk, Twee Vandaag en Heilig Vuur. Voor zijn werk als televisiejournalist is hij meermalen genomineerd voor zowel De Tegel als De Loep, die hij beide won in 2010. Met Manon Blaas schreef hij het boek De Verzuimpolitie (Prometheus - 2013). In 2021 was hij Journalist Fellow bij het Reuters Institute for the Study of Journalism (Oxford University). Ton studeerde journalistiek aan de Christelijke Hogeschool Ede.



VormVijf

Leene  
Communicatie

