

Margo Smit

# Extra paar ogen en oren voor kijkers en luisteraars

Onderzoeksjournalist Margo Smit werd op 1 januari 2017 aangesteld als de allereerste ombudsman van de publieke omroep. “Het is *work in progress*.” Met veel liefde voor het vak én empathie voor de kijkers en luisteraars die het op een presenteerblaadje krijgen aangereikt.

Het idee om de academische wereld tot haar werkterrein te bombarderen, liet Smit los toen ze tijdens haar studie Nederlands en literatuurwetenschap student-assistent werd. “Werken aan de universiteit was als lopen door kauwgom.” Dat ze jaren later toch weer voet aan universitaire grond zette als docent journalistiek, was begin jaren tachtig toekomstmuziek waarvan ze nog geen enkele weet had. “Het heeft z’n voordelen, want academische inspanning vraagt ook reflectie en nadenken, maar de bureaucratie vond ik toen heel erg. En dus koos ik ervoor om naar Amerika te vertrekken voor een studie journalistiek. In 1989, het jaar waarin RTL Véronique van start ging, kwam ik terug.”

Smit schreef een brief naar het hagefnieuwe *RTL Nieuws* en werd uitgenodigd om drie dagen proef te draaien. “Het was december 1989. Op mijn eerste dag werd Ceausescu opgepakt in Roemenië, de tweede dag probeerden de Amerikanen Noriega uit de ambassade in Panama te werken en op de derde dag werd Ceausescu geëxecuteerd en vroegen ze of ik niet wilde blijven. Wat een vuurdoop, geweldig. Mijn opleiding was alleen maar schrijven, maar ik was meteen verkocht aan de kracht van beeld.”

#### Voor de camera

“Ik had een enorme manifestatiedrang, niet gekoppeld aan een gelijk opgaande kennis van zaken. Ik denk

wel eens terug aan mijn collega’s uit die tijd; Conny Mus, Stan Storimans, Herman van Gelderen... wat hebben zij een geduld met me gehad.” Als redacteur bereidde ze veel buitenlandreizen voor en focuste zich daarna op politiek Den Haag. Bijna vijf jaar *RTL Nieuws* leverde haar zelfs nog een kortstondige carrière vóór de camera op – als politiek verslaggever.

Tijdens de verkiezingscampagne van 1994 deed Smit verslag van D66. “Ik heb een foto waarop ik op een kratje sta om Hans van Mierlo te interviewen. Ik ben niet zo lang, dus heb op de meest gekke plekken gestaan en gezeten om op ooghoogte te komen. Maar ik was er niet geknipt voor; ik ben veel te onrustig en beweeg zoveel dat het afleidt. In Suriname stond ik een keer voor de camera en toen belde mijn toenmalige vriend met de boodschap dat ik bij de volgende stand-upper andere oorbellen in moest doen. Ik bewoog zo verschrikkelijk veel dat ze alle kanten op vlogen en hij thuis op de bank niets had gehoord van wat ik zei. Ik heb me er snel mee verzoend dat het mijn rol niet was, ik ben veel beter geweest in mijn werk achter de schermen.”

#### Reporter

In datzelfde jaar maakte Smit de overstap naar *Twee-Vandaag*, dat toen nog werd uitgezonden bij Veronica. “Ze stapten al snel uit het publieke bestel om met

“Mensen hebben behoefte aan de extra stappen die journalisten zetten”



## “Als de zon schijnt, wil ik buiten filmen”

RTL verder te gaan, waardoor ik weer terugkwam bij mijn oude baas. Dat moet je gewoon nooit doen in het leven, dus ik ging naar de KRO om daar via *Ontbijt TV* bij *Reporter* terecht te komen. Dát was mijn plek. Met ruimte voor de rust van nadenken en uitzoeken, maar wel met de dynamiek van het nieuws.”

Onderzoeksjournalistiek vindt de ombudsman het mooiste vak dat er is. “Je mag mateloos nieuwsgierig zijn en begint eraan met een prettige dosis ijzeren heugigheid: ik wil dit uitzoeken, ik vind het belangrijk dat mensen ervan weten. En dat alles zonder een al te grote broek aan te trekken, want het gaat nooit om jou als journalist, het gaat om het verhaal dat je maakt.”

De herwaardering van onderzoeksjournalistiek die Smit signaleert, stemt haar gelukkig. “Nadat het een beetje leek ondergesneeuwd, staat het nu weer bij veel mensen op het netvlies en wordt het belang ervan ingezien. Misschien heeft het te maken met het feit dat we steeds meer zelf onze informatie kunnen vergaren en kiezen, maar tegelijkertijd behoefte hebben aan duiding van dat nieuws. Het wantrouwen jegens instellingen neemt toe en daarmee de behoefte aan het feitenkennis. Dat zijn de extra stappen die journalisten zetten. Ik ben er blij mee. We hebben ook tijden gehad waarin onderzoeksjournalistiek bijna straffeloos wegbezuinigd had kunnen worden, die zijn nu voorbij.”

Na ruim twaalf jaar bij *Reporter* zei Smit in 2009 ‘ja’ tegen de functie van directeur bij de VVOJ. “De vereniging van onderzoeksjournalisten is net na de millenniumwisseling opgericht om samenwerking tussen journalisten mogelijk te maken en van elkaar te leren. Fondsen werven en onderzoeksjournalistiek op redacties stimuleren leek mij een heel mooie klus en dat heb ik zes jaar gedaan.”

### Andere kant

Tegelijkertijd maakte Smit haar rentree in de academische wereld. “Ik ben veel les gaan geven, onder andere op de master journalistiek in Groningen. Dus toch, maar als praktijkdocent; ik mocht tv leren maken en o, wat vond ik dát leuk. Nu zie ik hele hordes van mijn studenten op het Media Park lopen. Ze werken voor en achter de camera, bij VICE, hebben eigen bedrijfjes in de journalistiek, fantastisch.”

Van bevlogen programmamaker bij *KRO Reporter* naar

VVOJ-directeur, een flinke move voor iemand die haar hart verloor aan televisie maken. “Het blijft altijd mooi en er is elke keer een nieuw onderwerp waar je je invreest, maar ik vond het ook helemaal niet slecht om die andere kant van het vak eens te zien. Ik heb daar leren vergaderen met mensen uit de hele wereld en leren organiseren, dat heeft heel andere dingen gevraagd van mijn kwaliteiten. Nu als ombudsman zit ik weer dicht bij het vuur, maar nog steeds niet helemaal. Ooit kom ik hopelijk weer terug, want ik mis het wel. Als de zon schijnt, wil ik buiten filmen.”

### Ombudsman (née, niet -vrouw)

Voormalig NOS-directeur Jan de Jong – die vorig jaar een transfer naar Feyenoord maakte – was jaren geleden al groot voorstander van een ombudsman voor de hele journalistiek bij de publieke omroep. Zin om erop te wachten, had hij niet en dus stelde hij eerst iemand aan voor de NOS: in het najaar van 2015 werd Smit benoemd als aanspreekpunt voor klachten van kijkers en luisteraars. Na anderhalf jaar werd ze dat alsnog voor alle journalistieke programma’s van de publieke omroep: op 1 januari 2017 stelde de NPO haar aan als ombudsman. De veelgestelde vraag waarom een vrouw voor de titel ‘ombudsman’ koos, lieten we even links liggen, maar voor de lezer die zich dat tóch afvraagt: typ in Google ‘NPO ombudsman’ en je vindt de verklaring. Na ruim een jaar blikt Smit redelijk tevreden terug op haar pioniersfunctie. “We hebben nog niet echt reclame gemaakt voor mijn bestaan, maar toch weet het publiek me goed te vinden. Het niveau van de vragen die gesteld worden is oké, mensen dragen serieuze onderwerpen aan. Dan is het aantal eigenlijk ondergeschikt, maar we hebben iets meer dan vijfhonderd vragen of klachten gekregen in 2017. Het leeuwendeel kan ik rechtstreeks doorspelen naar diverse media, waarna een deel toch weer bij mij terugkomt: of het antwoord bevalt de vragensteller niet, of ze krijgen stomweg géén antwoord. Wat ik overigens echt heel erg vind. Alles bij elkaar opgeteld, heb ik ongeveer tweehonderd klachten een-op-een behandeld.”

De Tweede Kamerverkiezingen van 2017 waren niet alleen voor de informateurs, maar ook voor Smit een tijdrovend karwei. “We kregen al vrij snel – ook vanuit politieke partijen – opmerkingen en klachten over de verdeling van de aandacht tussen links en rechts. Ik

startte een onderzoek, want als de publieke omroep zijn taak niet waarmaakt om het hele spectrum te bedienen, hebben we een probleem.”

### Evenwichtig

Eén misverstand hielp Smit razendsnel de wereld uit. “Er wordt vaak geroepen dat de publieke omroep neutraal moet zijn, maar dat is natuurlijk niet waar – dat staat ook in de Mediawet: in zijn totaliteit moet het publieke bestel alles en iedereen bedienen, maar de verschillende verenigingen moeten stromingen vertegenwoordigen. Dus de VARA mag links zijn en de EO mag programma’s maken over de kleine christelijke partijen, want daarvoor zitten ze in het bestel. Van taakomroepen NOS en NTR mag je verwachten dat ze in zichzelf alle kanten van een issue laten zien en niet alleen de PVV of de PvdA een podium bieden. En dat deden ze dan ook niet.”

De slotsom van Smits onderzoek naar de berichtgeving in verkiezingstijd: er waren iets meer linkse politici en partijen in beeld dan rechtse, maar de onderwerpen zaten bijna allemaal aan de wat hardere rechtse kant. “Onderaan de streep vond ik het er behoorlijk evenwichtig uitzien. Dat is ongelooflijk belangrijk, want er wordt in het stemhokje op grote schaal gebruikgemaakt van de informatie die de publieke omroepen verschaffen.”

Als ombudsman gaat Smit helemaal terug naar de basis van de journalistiek. “Wat doe je als journalist en waarom doe je het op die manier? Wij denken als journalisten – en dan zeg ik maar weer even ‘wij’, ondanks dat ik nu een beetje aan de zijlijn sta – heel vaak dat mensen snappen hoe wij ons werk doen. Dat



is natuurlijk helemaal niet zo.”

### Tekst en uitleg

“Als ik een klacht krijgt, haalt vaak een korte tekst en uitleg de kou al uit de lucht. Het liefst zie ik dat makers vooraf stilstaan bij de vragen die hun werk kan oproepen. Leg uit waarom je iets doet, dan voelt het publiek zich serieus genomen en krijgen ze inzicht in de besluiten die een journalist neemt en de afwegingen die worden gemaakt. Dan is de neiging om nijdig te worden al een stuk minder. Vanzelfsprekend blijven er alsnog buitengewoon gerechtvaardigde klachten en opmerkingen.”

Opvallend vindt Smit de hoge verwachtingen

die mensen hebben van de publieke omroep. “De lat ligt hoog en dat vind ik heel terecht. Als er niet meer geklaagd wordt, moeten wij ons ontzettend zorgen maken, want dan vinden ze ons de moeite niet meer waard. In regel drie of vier van hun mail schrijven mensen vaak ‘van mijn belastingcenten’. Er zijn ook lidmaatschaps-, reclame-, rechtengelden, noem maar op, maar het is óók van hen en hoe mooi is het dat mensen zich druk maken om je? Dus leg me maar uit wat je dwarszit, dan zoek ik voor je uit of je je terecht boos maakt.”

Toen de politiek zich eind vorig jaar ging bemoeien met PowNeds internetserie en televisiedocumentaire over Henk Kuipers, kopstuk van motorclub No Surrender, kwam Smit in actie. ‘Captain Henk’ kreeg betaald voor zijn hoofdrol in de gelijknamige serie. “De minister zei, op dag twee geloof ik: ‘Dat ga ik uitzoeken.’ En toen dacht ik: ho. Als de politiek zich met de inhoud van journalistieke programma’s gaat

“Fouten zullen altijd worden gemaakt, maar torn alsjeblieft niet aan feitelijk en fair”



► bemoeien, moeten we ons land elders in Europa gaan plaatsen, dus ik ging het uitzoeken.”

#### Raar

“De conclusie was dat je een bron niet op die manier betaalt. Je kunt best een keer betalen voor expertise, een broodje of reiskosten, maar níet voor de tijd die Kuipers in de opnamen stopte. Dat is namelijk simpelweg salaris of honorarium en dat doe je niet. Die kennisgeving stond niet op zich: daarmee deed ik een veel bredere uitspraak, voor alle programma’s van de NPO. In die publicatie schreef ik ook dat ik vind dat de politiek moet oppassen met zich in dit soort onderwerpen mengen. Voorafgaand aan de documentaire *Captain Henk* op NPO 3 riep het CDA in januari wederom snoeihard dat ze hoopten dat de NPO uitzending zou verbieden. Ik vind dat raar.”

De ombudsman is er voor journalistieke programma’s van de publieke omroep, maar waar begint en eindigt journalistiek? “Het is *work in progress* en dit is een onderwerp waar ik mee worstel. Een mooi voorbeeld is *Rambam*: dat valt niet onder mij. In de aflevering over de corpora bellen de makers met een woordvoerder en zeggen aan de telefoon letterlijk: ‘Wij zijn de onderzoeksjournalisten van *Rambam*.’ Of *Zondag met*

*Lubach*, dat een steengoed journalistiek dossier over TTIP maakte. Ook daarover kun je niet bij mij terecht. Het wordt op een heel vrolijke stand-up comedy-achtige manier aan het publiek gepresenteerd, maar de inhoud was puur journalistiek. Consumentenprogramma’s vallen ook niet onder mij, terwijl *Radar* een paar jaar geleden de prijs voor onderzoeksjournalistiek won en presentatrice Antoinette Hertsenberg Journalist van het Jaar is geweest.”

#### Schemergebied journalistiek

De lijst programma’s waarvoor Smit wél aanspreekpunt is, lijkt soms wat willekeurig. “Toen ik begon, stond *De Wereld Draait Door* niet op mijn lijst. Voor veel mensen is dat dagelijks een heel belangrijke bron van informatie. Uiteindelijk is daarover afgesproken dat het tot de journalistieke programma’s wordt gerekend. Dat zijn besluiten die de omroepdirecteuren moeten nemen, ik kan alleen maar aangeven dat ik soms tegen die grenzen op knal. Niet dat ik nou een soort oud-Duitse drang naar werelddominantie heb, maar het lijkt me voor het vakgebied én publiek handig als het helder is.”

Het team van Smit is overzichtelijk: zichzelf en managementassistent Wilma de Weerd. “Ik heb veel contact met ombudsmannen uit andere landen – zij zijn ook het wiel aan het

uitvinden. De Organization of News Ombudsmen organiseert elk jaar een congres en dat halen we dit jaar naar Nederland. Eén van de thema’s waar we zeker een bijeenkomst aan gaan wijden, is wat we allemaal op ons bord hebben gekregen aan vragen over #metoo.”

#### Fake news

“Die discussie heeft journalisten in verschillende landen de kop gekost, dus we zijn er ook zelf onderdeel van, maar hoe zijn we omgesprongen met de berichtgeving? Harvey Weinstein werd beschuldigd door tientallen vrouwen, maar hoe kwetsbaar zijn de verhalen waarin één iemand een ander beschuldigt? Wij waren er allemaal niet bij. Hoe is de Deense ombudsman ermee omgegaan? En wat deden de Australiërs? Hetzelfde geldt voor fake news. En wat doen we met klachten via sociale media?” Wie wil dat de ombudsman in actie komt, kan beter een e-mail sturen. “Ik discussieer niet op Facebook en Twitter. Ik zie het wel, want ik kan en wil me er niet voor afsluiten, maar er is geen beginnen aan, echt niet. Mensen gebruiken op social media woorden die ze in een brief of e-mail nooit zouden gebruiken. Af en toe laat ik weten dat ik de klacht heb gelezen en vraag of ze me willen mailen met een onderbouwing, zodat ik er eventueel iets mee kan doen.”

Redacties en omroepen reageren tot nu toe “hartstikke goed” op de komst van Smit. “Ik kon me best voorstellen dat je liever nieuws maakt met een collega dan je bezighouden met een mevrouw die over je schouder meekijkt, maar ze nemen het serieus en maken er ook tijd voor. Omroepen en programma’s moeten vooral snappen waarom dit gebeurt. Of ze het fijn vinden, doet er niet toe; de kijker moet het zinnig vinden.”

#### Openheid

“Ik ben blij als de journalistiek die hier afgeleverd wordt, feitelijk, fair en foutloos is – ook in de ogen van de mensen die het zien, luisteren en lezen. Maar dan

kan ik er meteen achteraan roepen: *not in my lifetime*, want we produceren op hoge snelheid ontegenwoordig veel met elkaar. Fouten zullen altijd worden gemaakt, maar torn alsjeblieft niet aan feitelijk en fair.”

In haar tijd bij de NOS deed Smit eens een onderzoek op verzoek van de redactie zélf. “Zij waren zo druk met de dagelijkse nieuwsstroom dat ze zich afvroegen of ze de verslaggeving rondom de nieuwjaarsrellen in Keulen goed hadden aangepakt. Dat vond ik bijzonder, want ik kon ook de redactie iets bieden. In dit geval rolde eruit dat ze behoorlijk consequent geweest waren, maar voor hetzelfde kwam ik tot de conclusie dat ze er een potje van gemaakt hadden. Die openheid gaven ze ook.”

#### Muziekprogramma

De vraag of in die waan van de dag ruimte is voor een rol aan de voorkant, waarin de ombudsman meedenkt over ethische en journalistieke dilemma’s vóórdat een programma gemaakt wordt, lijkt relevant. “Van verschillende kanten heb ik die vraag gekregen, maar het is aan de omroepen om daar een knoop over door te hakken. Als zij vinden dat het nodig is, moet dat misschien worden vormgegeven, maar het is geen taak om onder te brengen bij de ombudsman: dan zou ik een slager worden die haar eigen vlees keurt. Bij de BBC denken ze bijvoorbeeld van tevoren mee, maar

ook daar is dat gescheiden van de ombudsfunctie. Het is natuurlijk niet de bedoeling dat ik mezelf mogelijkheden afsnijdt om kritisch terug te kunnen kijken.”

En die ongelooflijke zin om buiten te gaan filmen als de zon doorbreekt? “Ik ga het wel zien. Ik wil dolgraag nog eens een muziekprogramma maken, dat lijkt me zo prachtig.

Reizend door het donkere zuiden van de Verenigde Staten op zoek naar obscure artiesten die alleen maar achterin een schuur spelen. Ombudsman moet je ook niet al te lang zijn hoor, denk ik. Dan zou ik ook te veel wegdrijven van mijn dagelijkse kennis van hoe journalistiek bedreven wordt. Empathie voor makers versus empathie voor consumenten, ergens daartussenin wil ik graag zitten.” ■

“Omroepen en programma’s moeten vooral snappen waarom dit gebeurt”