

Nederlandse media tellen nog een handjevol ombudsmannen. **Sjoerd de Jong** (NRC), **Huub Evers** (De Limburger) en **Margo Smit** (publieke omroepen) ontmoeten elkaar digitaal om aan de hand van vier stellingen over hun ambacht te discussiëren.

tekst **Frans Oremus**

Ook de ombudsman heeft iets te klagen

'Sociale media hebben de taak van de media ombudsman overgenomen'

Sjoerd de Jong (SdJ): 'Journalisten zijn tegenwoordig goed te benaderen via sociale media en kunnen daar tekst en uitleg kunnen geven over wat ze doen. Maar ik geloof er geen biet van dat dit een ombudsman overbodig maakt. Redacteuren hebben op sociale media een hele andere invalshoek. Die is vaak verdedigend en zij lopen daarbij het gevaar terecht te komen in eindeloze fitties en moddergevechten, wat alleen maar afleidt van het werk.'

Margo Smit (MS): 'The New York Times (NYT) heeft mede op grond van deze redenering zijn ombudsman afgeschaft en daarvoor in de plaats een readersdesk ingesteld. Maar die heeft niet dezelfde bevoegdheden en onafhankelijke status om bijvoorbeeld naar hoofdredacteur Dean Baquet te lopen en te zeggen: hé kom eens met een goede verklaring voor deze misser. NYT mist nu iets

wezenlijks, namelijk de mogelijkheid voor de lezer om via de ombudsman verhaal te kunnen halen, of duidelijk te maken dat er een journalistieke fout is gemaakt.'

Huub Evers (HE): 'Het is ook mijn ervaring dat veel discussies op sociale media ontaarden in moddergevechten die weinig productief zijn. De Limburger heeft een ethische code over sociale media waarin duidelijk staat dat je je bijvoorbeeld op Twitter goed moet realiseren dat je als vertegenwoordiger van de krant wordt gezien, ook waar je denkt dat je je persoonlijke opvattingen uit. De rol van de ombudsman is een hele andere. Die probeert het journalistieke product en proces te verbeteren, onder meer door het geven van structuurkritiek. En is daarnaast intermediair tussen medium en redactie.'

'Door mijn werk als ombudsman zijn er duidelijk zaken verbeterd bij mijn krant of omroep'

HE: 'Het meest concrete is het opheffen van de society-rubriek Chapeau! in de krant, al kan ik niet claimen dat dit mijn verdienste is want dat heb ik nooit terug gehoord. Opmerkelijk was wel dat de rubriek sneuvelde rond de tijd dat ik in mijn column schreef dat ik die pagina - met altijd prominente mensen aan woord - er te commercieel uit vond zien en dat ik van lezers hoorden dat zij de indruk hadden dat het een verkapte advertentie was. Maar er was meer kritiek te horen over dat het een rubriek beneden niveau was. Ook de hoofdredacteur deelde die visie.

Ik zie verder dat de verhouding tussen redactie en publiek is verbeterd door de bemiddelende functie van de ombudsman. De redactie reageert veel beter en alerter op kritiek en opmerkingen van lezers. Klagers krijgen van mij altijd uitvoerig antwoord en soms vraag ik de journalist te reageren. Ik word voor mijn bemiddeling geregeld bedankt door lezers, al zeggen ze er soms bij dat ze het niet eens zijn met het antwoord. Dat mag. Een paar maanden geleden was iemand ontzettend boos omdat hij in een artikel "dorpsgek" werd genoemd. Als je het stuk leest zie je dat die man dat met een sarcastische ondertoon over zichzelf zei. En dat het in de kop ook nog eens tussen aanhalingstekens stond. Dat moet je de man uitleggen dat een kop tussen aanhalingstekens iets anders is dan zonder. Daar kon hij uiteindelijk mee leven.'

MS: 'Of mijn werk impact heeft, is lastig omdat ik te maken heb met elf omroepen die allen hun eigen koers varen. Maar als ik het over de NOS heb, als grootste leverancier van nieuws, ben ik blij dat mijn eeuwige gehamer op vindbaar en blijvend rectificeren daar wortel heeft geschoten. Er wordt online nu voorzichtig gewerkt met voetnoten waarin eventuele fouten in de tekst worden vermeld. Ik ben pertinent tegen het definitief verwijderen van dingen die fout zijn gegaan - zoals je bij sommige media ook wel ziet - want dat vind ik oud-Russisch retourneren. Ik heb ook wel eens gezegd: zet de rectificatie bij



Margo Smit.
Beeld Marco Hietberg

Margo Smit is ombudsman van de Nederlandse publieke omroepen en journalist. Eerder was zij docent tv-journalistiek aan de Rijksuniversiteit Groningen en directeur van de Nederlands-Vlaamse Vereniging van Onderzoeksjournalisten (VVOJ). Ook werkte ze als programmamaker voor de tv-programma's Reporter en Profiel van de KRO.

echte missers niet onderaan maar bovenaan, met daaronder het originele artikel. De NOS heeft hier een paar keer gehoor aan gegeven.'

Sdj: 'Ik heb in ieder geval bereikt dat NRC zijn journalistieke normen en waarden opnieuw op papier heeft gezet in het boekje "NRC Code". Gijsbert van Es en ik hebben in 55 pagina's samengevat wat voor soort journalistiek NRC van zichzelf verwacht. Dat is ook online te raadplegen en we actualiseren dat steeds. Zo hebben we er recent een artikel over genderterminologie aan toegevoegd. Het is belangrijk voor de transparantie van een krant dat lezers weten volgens welke normen en waarden ze werkt. NRC is daarnaast een stuk beter bereikbaar geworden. We hebben de operatie "zandloper" gestart met de bedoeling lezersmails veel beter rond te geleiden en snel te beantwoorden. Het laat nog altijd te wensen over maar het gaat veel beter dan tien jaar geleden toen duizenden e-mails ergens rond gingen en nooit werden beantwoord. Er komt nu sneller antwoord en de klachten worden serieuzer genomen, hoewel dat voor lezers niet altijd genoeg is.'

MS: 'Ik ben ook blij dat ik na drie jaar ombudswerk, heb bereikt dat er nu eindelijk bij alle omroepen wordt gekeken naar hoe we met klachten en opmerkingen van het publiek omgaan. Journalisten zijn voor het publiek vaak onvindbaar. Ik heb daarom alle mensen op de redacties in Hilversum die klachten afhandelen op de thee gevraagd en uitgelegd hoe belangrijk het is om wel vindbaar te zijn en reacties te beantwoorden of door te geleiden. Dat ze niet alleen reageren als ik met een klacht kom maar dat ook een luisteraar of kijker antwoord krijgt als hij een e-mail stuurt. Die betere zichtbaarheid wordt nu eindelijk voor de hele NPO geregeld.'

Sdj: 'Mijn eerste bijdrage als ombudsman voor NRC (oktober 2010) – over de ruwe en sensationele berichtgeving van de zelfgekozen dood van de populaire acteur Antonie Kamerling – had als effect dat de krant pruderter is geworden. Onder zo'n beetje elk stukje waarin zelfdoding voorkomt, wordt nu het nummer van de hulplijn voor zelfmoordpreventie vermeld. Dat toont tegelijk de paradox van het ombudswerk want ik vind dat de krant daarin een beetje is doorgeslagen. Je kunt je afvragen of

Sjoerd de Jong (1960) is tien jaar ombudsman van NRC Handelsblad. Daarvoor was hij onder meer plaatsvervangend hoofdredacteur, Suriname-verslaggever, redacteur Opinie en chef van de Boekenbijlage. De Jong schreef verschillende boeken, waaronder 'Een wereld van verschil' (2008), een studie naar cultuurrelativisme.



Sjoerd de Jong.
Beeld NRC

je dat zo standaard moet doen of dat je daarmee zelfmoord juist een extra accent geeft. Zo blijf je als ombudsman altijd onzeker over je eigen successen.'

'De media ombudsman is een belangrijke instituut voor de consument om de media bij de les te houden'

SdJ: 'Zeker, maar wat mij dwars zit is de verhouding tussen de ombudsmannen en de Raad voor de Journalistiek. De Raad is de laatste jaren heel anders gaan oordelen. Er worden geen uitspraken meer gedaan over de klacht, maar over de journalistieke productie. Vroeger werd een klacht gegrond of ongegrond verklaard maar tegenwoordig zegt de Raad dat 'de journalistieke handelswijze' zorgvuldig of onzorgvuldig was. Dat betekent dat er ook andere aspecten dan puur journalistiek inhoudelijke worden meegewogen.

Zo heeft NRC wel eens het oordeel "deels onzorgvuldig" gekregen nadat een organisatie had geklaagd over twee columns. Inhoudelijk werd er met die columns niet mis bevonden, maar omdat de hoofdredactie een van

de brieven die deze organisatie had gestuurd niet had beantwoord kwam er toch "deels onzorgvuldig" uit. Dit gebeurt steeds vaker en ik vind dat een fundamentele vergissing. Als de Raad gaat oordelen over aspecten van het journalistiek handelen die er eigenlijk voor de productie die ze beoordelen niet toe doen, gaat ze op de stoel van de ombudsman en hoofdredactie zitten. Ik vind dat een onwenselijke trend.'

HE, die tot 2019 lid was van de Raad voor de Journalistiek: 'Ik vind dat de Raad best op beide fronten een oordeel kan geven, maar ik zou dat wel gescheiden doen, anders is het verwarrend. Het handelen van hoofdredacteur zou een kanttekening moeten zijn bij de inhoudelijke behandeling.'

MS: 'Ja, je zou het moeten splitsen.'

SdJ: 'Ja, want tegenwoordig zie je dat klagers met het oordeel "deels onzorgvuldig" in de hand kunnen roepen: zie je wel, dat was slechte journalistiek. Terwijl er met de journalistieke uiting misschien helemaal niks mis was, maar alleen met de procedure. En dat zou toch het zwaarst moeten wegen.'

