



NEDERLANDSE LOKALE
PUBLIEKE OMROEPEN



NLPO Reader over...ombudsjournalistiek



Inhoud

Ten geleide

Woord vooraf

Samenvatting

Inleiding

Nawerk

Hoofdstuk 1

Wat is lokale journalistiek met ombudsfunctie?

Hoofdstuk 2

Wat zijn de ervaringen van lokale media met ombudsjournalistiek?

Hoofdstuk 3

Wat zijn de do's en don'ts bij ombudsjournalistiek?

Hoofdstuk 4

Wat moet een lokale omroep kennen en kunnen om ombudsjournalistiek te bedrijven?

Hoofdstuk 5

Welke (social) media kun je het beste inzetten?

Hoofdstuk 6

Hoe voorkom je valkuilen en missers?

Hoofdstuk 7

Wat is de opbrengst van de lokale ombudsjournalistiek?

Hoofdstuk 8

Welke tips en trics kunnen je verder helpen bij de drie pilots?

Colofon

Tekst & samenstellinag: Piet Kaashoek, Bureau Context
Projectbegeleiding: Bas Booister en Rob Freijssen, NLPO
Vormgeving: de Toekomst, Hilversum



Ten geleide

Op 1 maart 2020 is de pilot *journalistieke professionalisering lokale publieke mediadiensten* van start gegaan. Twintig projecten van 26 lokale publieke omroepen hebben subsidie van het Stimuleringsfonds voor de Journalistiek gekregen. Een bedrag van 4,4 miljoen euro werd beschikbaar gesteld door het Ministerie van OC&W. Dat was bedoeld voor het aanstellen van journalisten in diverse functies. Zij dienden de continuïteit, de spreiding, de diepgang en de kwaliteit van het nieuws te verbeteren.

Elke geprofessionaliseerde lokale omroep zag tijdens de eerste coronagolf in maart 2020 de bezoekersaantallen op websites en social-mediakanalen toenemen. Als gevolg van beperkingen van de 'intelligente' lockdown, zochten Nederlanders nieuws dichtbij. Ook de waardering voor lokale journalistiek nam toe. Televisie-uitzendingen, YouTube-feeds en websites van lokale en streekomroepen scoorden goed. Tijdens de tweede coronagolf (eind 2020 – begin 2021) veranderde de houding van het publiek enigszins. Waardering ging over naar wantrouwen. Ook daar berichtten de lokale media over. Link artikel > [Villa Media](#) (2020) en > [Villa Media](#) (2021).

Tegelijk toonde de coronacrisis ook de kwetsbaarheid van de lokale omroep aan. Door het wegvallen van (lokale) adverteerders, moesten lokale omroepen aanspraak maken op het Tijdelijk Steunfonds voor de Lokale Informatievoorziening. Verder bleven door de angst voor corona oudere vrijwilligers thuis. Het voorzien in een continue stroom nieuwsberichten, het garanderen van de kwaliteit van de nieuwsvoorziening en het zoeken naar nieuwe invalshoeken kwamen in het gedrang.

In het rapport > [Lokale media: niet te missen](#) (2020), komen aanbevelingen voor om de lokale nieuwsvoorziening op peil te houden. Het rapport merkt eerst een aantal

problemen op. Onder meer de (on)mogelijkheid van veel lokale nieuwsproducten om de bestuursmacht en de grote spelers zoals woningcorporaties, gezondheidsinstellingen te controleren. Een factor die opspeelt, is de afwezigheid van stabiele financiële middelen. Het bereik van lokale media is eveneens een probleem dat zich aandient. Jongeren en etnische minderheden weten vaak de lokale media niet te vinden. Positief zijn de samenwerkingsvormen van streek- en lokale omroepen.

Het rapport komt met zes aanbevelingen, waaronder het scheppen van een helder beleidskader voor koepelorganisaties (RPO en NLPO). Verder het stimuleren van samenwerking tussen streek- en lokale omroepen. Ook het verplaatsen van financiering van streek- en lokale omroepen van gemeente naar Rijk. Tevens het verhogen van de bijdrage per huishouden. Er moet een landelijk dekkend netwerk van mediafondsen voor lokale en regionale mediaproducties komen. Ten slotte de mogelijkheid om lokaal journalistiek talent te laten instromen.

Na een jaar en negen maanden is de tijd aangebroken om de balans op te maken hoe de pilot in de vorm van lokale onderzoeksjournalistiek met ombudsfunctie heeft gefunctioneerd en wat de opbrengsten zijn. Daarover gaat deze reader.



Woord vooraf

De laatste tijd staat de lokale journalistiek en dan ook met name de lokale publieke omroep in de spotlights. En met goede redenen. Terwijl Den Haag steeds meer taken bij de gemeenten legt, neemt ook het belang van de rol van waakhond van de lokale media steeds verder toe.

Beslissingen die gemeenten nemen, raken inwoners direct. Juist daarom is het belangrijk dat de lokale journalistiek op orde is. De lokale democratie heeft onafhankelijke journalistiek nodig ter controle gemeentebestuurders, schreef de VNG in 2020 al. Een taak die prima past bij de lokale publieke omroep. De lokale omroep signaleert, agendeert, verbindt en kan zo nodig ook activeren.

De wereld staat niet stil en lokale omroepen evenmin. Tussen maart 2020 en maart 2022 hebben in totaal 26 lokale omroepen meegedaan aan de pilot 'journalistieke professionalisering lokale publieke mediadiensten'. Met dat geld is in sommige

gevallen een basisredactie opgezet en in andere gevallen heeft de lokale omroep ervaring op kunnen doen met vernieuwende vormen van lokale journalistiek.

Een van de voorbeelden van wat men extra heeft gedaan tref je aan in deze reader over ombudsjournalistiek. Twee jaar lang heeft Streekomroep Zuidwest (Bergen op Zoom, Roosendaal, Woensdrecht) ervaring opgedaan met deze bijzondere vorm van journalistiek. En dat is niet onopgemerkt gebleven!

De NLPO heeft deze reader uitgebracht, zodat de hele sector er kennis van kan nemen en eventueel kan toepassen. Wat ging er goed? En welke valkuilen kun je beter vermijden? Dat lees je hier terug. Veel leesplezier!

Marc Visch

Directeur-bestuurder NLPO





Samenvatting

Op 1 maart 2020 is de pilot journalistieke professionalisering lokale publieke mediadiensten van start gegaan. Het Ministerie van OC&W stelde 4,4 miljoen euro beschikbaar. Bedoeld voor het aanstellen van journalisten in diverse functies. Doelen waren continuïteit, spreiding, diepgang en de kwaliteit van het nieuws te verbeteren.

Een uitwerking daarvan resulteerde in de inrichting van een ombudsjournalistieke functie. Een persoon die tussen partijen staat om lokaal het journalistieke verschil te kunnen maken. ZuidWest begon in maart 2020 met ombudsjournalistiek. De eerste vraag was 'wat is dat precies lokale ombudsjournalistiek?' Er was niet één antwoord. ZuidWest kwam drie vormen tegen in de praktijk: journalistiek als signaal (wat speelt er met en tussen wie?), journalistiek als controlemiddel (wat doet de macht met de burger of andere belanghebbenden?) en journalistiek met onthullende waarde (welke effecten hebben problemen en geboden 'oplossingen' op een lokale gemeenschap?).

De ervaringen van de lokale omroep leverde een waaier aan dossiers op, in vele geuren en smaken. Van een Poolse supermarkt in een woonwijk die al jaren overlast geeft tot een woningbouwcorporatie die schimmel- en vochtproblemen in woningen van huurders ontkent door de problemen te verleggen naar externe aannemers die voor hen werken.

De ombudsman van ZuidWest heeft tussen de partijen gestaan en journalistieke principes gewaarborgd. Dat heeft geresulteerd in een aantal do's en don'ts. Met journalistieke waardes als waarheidsvinding, kritische houding, open blik en altijd hoor en wederhoor. Als te vermijden: keuzes maken voor of tegen een bepaalde partij, te snel tot publicatie over willen gaan en meningen aanzien voor feiten.

Een lokale omroep moet daartoe kennis bezitten van de politiek (bestuur en raad: welke thema's spelen er?), media (welke media opereren in het gebied en waarover berichten zij?), sociaal-cultureel (welke verenigingen zijn actief?), journalistiek (hoe werkt journalistieke berichtgeving?), sociale landschap (hoe is de demografische spreiding lokaal tussen arm en rijk?), netwerk (hoe gaat het netwerken lokaal in zijn werk?), experimenteren (in hoeverre durft de omroep een avontuur aan, bijv. nieuwe vormen uitproberen of publieksbetrokkenheid inzetten?).

Bij het uitproberen spelen sociale media een belangrijke rol (welke gebruikt een omroep wel en welke bij voorkeur niet?). Bij het inzetten van andere media en andere vormen dan de geijkte maken journalisten soms ongelukkige keuzes of werken nieuwe vorm toch niet optimaal. Essentieel is dat een omroep van proberen moet leren. Fouten en missers horen erbij, zij het dat de journalistieke kwaliteit zowel inhoudelijk als qua vormgeving op orde moet zijn.

De opbrengst van ombudsjournalistiek bij Zuidwest resulteert in bijna 30 dossiers, zorgvuldig in de pilottijd opgebouwd. Tot slot een aantal tips en trics voor collega's bij lokale media.



Inleiding

Wie lokale journalistiek met onderzoek en met een ombudsman wil uitvoeren, moet zich eerst de vraag stellen waaraan onderzoeksjournalistiek in een lokale of streekomgeving moet voldoen. En ook: hoe verloopt de stroom van informatie naar nieuws lokaal of streek? Kovach & Rosenstiel (2007) formuleerden in hun *Elements of Journalism* tien stappen die journalistieke informatie tot nieuws maken:

- Ga op zoek naar de waarheid
- Wees gericht op het publiek
- Let op het checken van feiten
- Wees onafhankelijk
- Controleer de macht
- Faciliteer het publieke debat
- Wees nieuwswaardig en relevant
- Publiceer begrijpelijk
- Hanteer ethische normen
- Ga uit van eigen en andermans verantwoordelijkheid

Concreet gaat een ombudsman in de omgeving aan het werk om de waarheid rondom een probleem, onderwerp of dossier feitelijk vast te stellen. Dat houdt in dat de Ombudsman en de lokale journalisten over ten minste vijf journalistieke competenties moet beschikken. De belangrijkste competentie is dat alle publicaties gericht moeten zijn op het **lokale of streek-gebonden publiek**.

In de tweede plaats is een journalistieke **research houding** van wezenlijk belang. Journalisten stellen vragen bij een onderwerp, zijn kritisch bij de antwoorden. Vragen door indien gewenst en zijn niet bang voor autoriteiten. Ze zijn 'niemands vriend'.

Ten derde gaat het erom de **juiste productie te maken** die precies bij het onderwerp, het dossier en het publiek past. Dat kan de ene keer een YouTube-item zijn, de andere keer een podcast over het thema dat

nieuwswaarde heeft of een vervolg op de website van een dossier van langere adem. Het gaat niet zozeer om hijgerig allerlei stukjes te brengen, maar om het juiste product precies op maat gemaakt bij het onderwerp te brengen.

Vervolgens moet een journalist openstaan voor **nieuwe (vertel)vormen**. Er zijn social media die prima ingezet kunnen worden om bepaalde doelgroepen te bereiken. Denk aan TikTok, transmediale story telling op Instagram, quizzes, publieksdeelname aan debatten e.d.

Hier is een kanttekening op zijn plaats: Een omroep die zich richt op ombudsjournalistiek heeft niet iedere week een nieuw verhaal. Sterker nog, soms is de omroep meer dan een jaar met bepaalde dossiers bezig en valt er onder de streep maar beperkt over te vertellen. Dat heeft ook met privacy en de soms zeer persoonlijke informatie van mensen te maken.



7



De vraag is dus niet alleen of zij direct of indirect zouden willen meewerken aan podcasts en dergelijke. De vraag moet soms vooraf al zijn of hun bereidheid om zich überhaupt open te stellen hen niet in gevaar brengt. Storytelling kan gaan neigen naar infotainment en zelfs entertainment. Dat moet te allen tijde worden voorkomen, niet alleen uit respect voor betrokkenen maar ook omdat de omroep de geloofwaardigheid zou kunnen verliezen. Met platforms als TikTok, Insta of deelname aan quizzen moet ook uiterst voorzichtig worden omgegaan. Verhalen liggen vaak zeer genuanceerd, er even wat uitlichten is altijd lastig. Hoogstens te gebruiken als aankondiging van een item. Ook bij deelname aan een debat zou het zaak zijn heel goed te bewaken wat je loslaat.

Een praktisch punt is nog de factor tijd. Zeker het maken van kwalitatief goede podcasts is tijdrovend. Soms zullen er dus keuzes gemaakt moeten worden. Bij een omroep als ZuidWest is het wenselijk dat er één vast iemand (redactielid) een wekelijkse podcast maakt waarin verschillende items en collega's voorbijkomen. Liever zo, dan dat er een speciale podcast(serie) komt met alleen ombudszaken.

Ten slotte toont de journalist een *reflecterend vermogen*. Is kritisch op eigen handelen, wil samenwerken om een beter resultaat te krijgen, probeert nieuwe vormen uit, kijkt waaraan het publiek behoefte heeft en biedt hulp waar dat mogelijk is.



Figuur 1: Twee buurtbewoners nabij Poolse supermarkt in Roosendaal





Hoofdstuk 1

Wat is lokale journalistiek met ombudsfunctie?

Als de keuze wordt gemaakt voor lokale en streekgebonden journalistiek met een ombudsfunctie, dan is de eerste stap na te gaan waaraan een Ombudsman moet voldoen? Het fenomeen Ombudsman komt uit Zweden en betekent dat de man of vrouw die deze vorm van 'hulpverlening' aanbiedt, een onafhankelijk intermediair is tussen burger en (overheids)instanties. Een Ombudsman onderzoekt een klacht en komt met een uitspraak of een publicatie over een probleem of kwestie. Het woord Ombudsman, en dan met name het laatste deel, heeft niets met 'man' te maken maar met het Latijnse woorddeel 'mandataris' wat 'gevolmachtigde' betekent.

Sommige (landelijke) media zetten een Nieuwsombudsman in. Die kijkt bij deze media intern naar de journalistieke processen. Deze ombudsman is idealiter een journalist of media-deskundige die full-time als huiscriticus het journalistieke product beoordeelt. Deze persoon opereert niet als een PR-functionaris om te trachten de burger aan zich te binden. Een soort luis in de pels dus. De binding met de burgers komt in deze setting juist niet in beeld (Evers e.a., 2009; 2013).

Een journalistieke Ombudsman binnen een lokale of streekomroep is een vertrouwenspersoon die een onafhankelijke positie inneemt en daarbij met onderzoekstechnieken te werk gaat. De belangrijkste aanvullende eisen die het publiek mag verwachten van een Ombudsman die in een lokale en streekgebonden omgeving werkt, zijn een kritische houding en een diepgravend vermogen.

Kritisch houdt in dat de journalistiek niet functioneert als doorgeefluik van 'nieuws' dat er al was. Er is een ander perspectief, namelijk nieuws maken dat er zonder dat journalistieke ingrijpen niet zou zijn geweest. Omdat journalistiek gericht is op waarheidsvinding, zal de omroep moeten zoeken naar nieuwe feiten. Het kan ook zijn dat bekende feiten op een nieuwe manier worden geïnterpreteerd of met elkaar in verband worden gebracht.

Diepgravend staat voor zelf als omroep eigen journalistieke inspanning verrichten. Die inspanningen zijn van kwantitatieve aard (de hoeveelheid tijd die gaat zitten in onderzoek, raadplegen van bronnen). Een tweede optie is om kwalitatief onderzoek te verrichten (vragen

en doorvragen, data verzamelen en patronen ontdekken die er nog niet eerder waren, nieuwe mediavormen aanwenden). Een combinatie van beide typen onderzoek zijn zeker wenselijk.

Door onderzoek met een Ombudsfunctie te verbinden zijn er drie soorten onderzoek mogelijk in een lokale of streekgebonden omgeving:

- 1 Signalerende onderzoeksjournalistiek. Deze vorm is gericht op het opsporen van overtredingen van wetten, regels of fatsoensnormen, door overheid, bedrijven, organisaties of individuele personen. Er gaat een signaalfunctie uit van deze vorm.
- 2 Controlerende onderzoeksjournalistiek. Dit is onderzoek gericht op de toetsing van beleid of het functioneren van overheid, bedrijven en andere organisaties, inclusief het blootleggen van onbedoelde of ongewenste (neven)effecten. Gaat feitelijk om controle van de macht. Dat kunnen overheden zijn, maar ook organisaties (woningcorporaties, gezondheidsinstellingen, grote bedrijven die in de regio actief zijn).
- 3 Onthullende onderzoeksjournalistiek. Doel van deze manier van onderzoeken is om maatschappelijk relevante veranderingen in de samenleving, zoals sociale, economische, politieke en culturele trends te onthullen, bloot te leggen, aan te kaarten. Als een lokale of streekgebonden omroep doet aan deze vorm van onthullende journalistiek, dan kunnen reputaties geschaad worden. Het checken van informatie en het plegen van hoor en wederhoor is in alle vormen dringend gewenst.

Het effect van deze drie vormen kan zijn dat bijvoorbeeld de macht moet inleveren. Concreet dat wethouders moeten opstappen, dat bedrijven hun klanten moeten vergoeden, dat instellingen hun beleid moeten aanpassen.



De eerste stap was het aantrekken van een Ombudsman. Dat is bij Streekomroep ZuidWest met verzorgingsgebied Bergen op Zoom, Roosendaal en Woensdrecht, onderzoeksjournalist annex ombudsfunctionaris Hans-Jorg van Broekhoven geworden.

De opdracht om te komen tot lokale journalistiek met Ombudsman was tweeledig: in eerste plaats onderzoeksjournalistiek werk verrichten. Dat houdt in een langzame vorm van journalistiek. Niet onmiddellijk willen scoren. Eerst goed onderzoek doen. Alle aspecten afwegen en vooral luisteren en kritische vragen blijven stellen. Ten tweede een vorm van journalistiek waarbij mensen worden geholpen. Concreet het publiek de ogen en oren te geven die er anders mogelijk niet zouden zijn. Dat houdt in dat de Ombudsman ook thema's en dossiers aanpakt die uiteindelijk niet tot publicatie leiden. Daarbij is het netwerk van Streekomroep ZuidWest behulpzaam. Het doel is om de wereld en dus ook de lokale gemeenschap een beetje beter te maken.

De start van de Ombudsman was in de coronatijd. Dat was lastig. Dus zeker niet ideaal te noemen. Er liggen nu, na bijna twee jaar dossiers genoeg om journalistiek mee aan de gang of verder mee te gaan. Drie voorbeelden ter illustratie:

Bergen op Zoom

In Bergen op Zoom is het dossier met de woningcorporatie over de Brabantse Wal opgebouwd. De huizen daar hebben een probleem met vocht. Er is een impasse tussen de bewoners en wooncorporatie Stadlander. Wat is het probleem? Omdat de wooninstantie allerlei onderhoudsklussen heeft uitbesteed, verwijst zij naar de onderaannemers die zeggen dat de vochtproblemen in de woningen zijn opgelost. In werkelijkheid is dat niet het geval. Na een reeks van gesprekken met bewoners, de sociale woningbouwcorporatie, en de berichtgeving daarover door Streekomroep ZuidWest appte de verslaggever naar de hoofdredacteur: **Wel mooi trouwens dat Marc gisteren vertelde dat het beleid betreffende reparaties uitzetten bij derden mede door onze publicaties herzien is/wordt. Toch best een wapenfeit...** Stadlander heeft het beleid herzien mede dankzij de inspanningen van Streekomroep ZuidWest die het probleem met de huurders over het vochtprobleem in de woningen aankaarte.

Roosendaal

Uit Roosendaal komt het dossier overlast van een Poolse supermarkt. Het betreft een supermarkt middenin een woonwijk. Er zijn problemen met fout parkeren, bier drinken op de stoep, dronkenschap van bezoekers en urineren in de bloembakken en tegen gevels van omwonenden. Er is ook sprake van agressie tussen klanten onderling, maar ook tegen passanten en buurtbewoners. De gemeente ligt dwars en komt niet met een bevredigende oplossing. Het aanbod om de zaak te verplaatsen naar een vrijgekomen Aldi-winkel wordt door de gemeente tegengehouden. Met het argument om het probleem niet te verplaatsen. Dan is de Ombudsman en het team van camjo, verslaggever, bureau- en eindredactie aan zet om te kijken hoe er een oplossing gevonden kan worden. In deze al jaren slepende kwestie roeren zich ook de landelijke media. Zelfs de regionale Ombudsman buigt zich erover en constateert slechte communicatie tussen overheid en burgers.

Woensdrecht

In Woensdrecht speelt weer een ander dossier. In die kern is een buurt die overlast ondervindt van een bewoner. De omroep moet rekening houden met allerlei scenario's. Dat kunnen zijn: asociaal gedrag, geestelijke beperkingen, ziekte. De omroep kan niet zo maar daarover publiceren. Ze moet dan zeker zijn van haar zaak.



De ombudsman helpt!

De nieuwsredactie van Omroep ZuidWest wil meer betekenen voor de regio dan alleen actualiteiten brengen. We houden ons daarom tevens bezig met ombudswerk. Loop je als inwoner van ons verzorgingsgebied, of als organisatie, van het kastje naar de muur? Heb je geen idee meer waar je met je verhaal en een probleem terecht kunt? Wellicht kunnen wij je helpen.





10

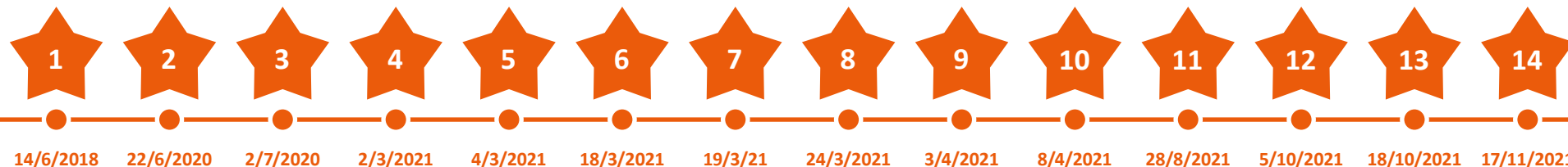


Hoofdstuk 2

Wat zijn de ervaringen van lokale media met ombudsjournalistiek?

De ervaringen met Ombudsman en het team eromheen bij Streekomroep ZuidWest zijn positief. Als de ervaringen van het team worden gedeeld over enkele dossiers, dan valt op dat van sommige onderwerpen een hele reeks van publicaties nodig zijn om beweging in een onderwerp ten goede te krijgen. Dat is bijvoorbeeld het geval bij de Poolse supermarkt in Roosendaal die voor veel onrust zorg. Omroep Zuidwest besteedde er 23 berichten aan sinds 2018. Na het aantreden van de Ombudsman (maart 2020) heeft streekomroep ZuidWest er 22 berichten en video's aan gewijd.

De ervaringen van deze lokale omroep, die in het zuidwesten van Brabant actief is, met het dossier Poolse supermarkt. Het probleem van de overlast van de Poolse supermarkt in een woonwijk in Roosendaal speelt al sinds 2015 – 2016. Als de berichtgeving op een tijdlijn wordt gezet, met als medium ZuidWest, dan blijkt dat er in de database sinds 2017 berichten over de supermarkt zijn te vinden. Met de komst van de Ombudsman in maart 2020, komt het nieuws in een stroomversnelling.



Tijdlijn berichtgeving ZuidWest Poolse supermarkt in Roosendaal



11



Berichtgeving over een overlastgevende Poolse supermarkt in Roosendaal door streekomroep ZuidWest:

- 1 Probleem van de gemeente Roosendaal in de communicatie met de burgers. De communicatie naar en met de inwoners van de gemeente Roosendaal moet beter. Dat stelt de Roosendaalse Lijst en die mening wordt ondersteund door zeven andere partijen in de raad.
- 2 De Poolse supermarkt Polski Sklep Swojska Chata aan de Gastelseweg in Roosendaal staat op het punt om uit te breiden naar een groter pand één deur verder. Ondertussen gaat de overlast van de klanten onverminderd door. De Roosendaalse fracties VLP en PvdA uitten hun zorgen in een brief aan het college.
- 3 Al langere tijd is er het nodige te doen omtrent de Poolse supermarkt aan de Gastelseweg in Roosendaal. De buurt heeft veel overlast van hoe een deel van de klanten van deze winkel zich gedraagt. Politieke vragen en een oproep van bewoners om met de verantwoordelijke stadsbestuurders te praten, leidden tot nu toe tot niets.
- 4 De PvdA en VLP eisen opheldering over het handelen van de gemeente Roosendaal naar aanleiding van klachten van het bewonerscomité Kalsdonk over de Poolse Supermarkt in hun buurt. Dit bewonerscomité heeft vorig jaar een officiële klacht ingediend bij De Commissie Ombudsman. De extra ingelaste gemeenteraadsvergadering is woensdagavond in De Schalm in Heerle.
- 5 In de extra ingelaste raadsvergadering woensdagavond is het rapport van de commissie Ombudsman besproken. In het rapport staat dat het college de bewoners van de Gastelseweg nauwelijks voorziet van informatie, hoe het met hen communiceert en hoe het de buurt zelfs jarenlang voor het lapje heeft gehouden. De fracties van de PvdA en VLP hadden om deze vergadering verzocht. Zij eisten opheldering over het handelen van de gemeente Roosendaal in deze kwestie. Burgemeester Han van Midden neemt de regie van de wethouder over.
- 6 Op 19 november zaten wethouder Toine Theunis, een aantal omwonenden van de Poolse supermarkt aan de Gastelseweg in Roosendaal en leden van de Commissie Ombudsman bijeen. Ze spraken er uitgebreid over wat er allemaal misging in het langslappende dossier. Hoofdthema was de levensmiddelenwinkel en de ermee gepaard gaande overlast. Van dat gesprek zijn opnames gemaakt en daarin zijn flink wat opzienbarende uitspraken van het collegelid te horen. De wethouder liet zich niet vriendelijk uit over de vorige en huidige burgemeester en een aantal raadsleden.
- 7 Het bewonerscomité dat zich al ruim zes jaar verzet tegen de overlast van de Poolse supermarkt aan de Gastelseweg in Roosendaal heeft er genoeg van. Ze voelen zich nog steeds niet voldoende serieus genomen en hebben daarom een opname vrijgegeven waarin wethouder Toine Theunis flink van leer trekt. Het is eigenlijk een nieuwe noodkreet in een lange reeks van smeken om een definitieve oplossing.
- 8 Wederhoor gevraagd aan de burgemeester op de geluidsopnamen van een gesprek dat in november 2020 plaatsvond. Wethouder Toine Theunis en enkele omwonenden van de Poolse Supermarkt aan de Gastelseweg stonden de Commissie Ombudsman te woord. Er werd onderzoek gedaan naar hoe de gemeente bestuurlijk en ambtelijk met de buurt was omgegaan. Daarbij deed de wethouder stevige uitspraken, maar er is volgens burgemeester Han van Midden geen sprake van een integriteitskwestie. Ook belooft hij niet dat de bezwaarmakers hun zin krijgen.
- 9 Afgelopen dinsdag had de Roosendaalse burgemeester Han van Midden wat hij noemde 'een goed gesprek' met bewoners van de Gastelseweg. Onderwerp: de rel rondom de geluidsopname die wethouder Toine Theunis in een kwaad daglicht zette. De bestuurder deed eind vorig jaar stevige uitspraken inzake het dossier Poolse supermarkt. De twee bewoners die de media opzochten kregen daarom te horen dat het college niet meer met ze wil praten.
- 10 Reacties gevraagd aan de raadsleden. Een week geleden is door een buurtbewoner van de Poolse supermarkt aan de Gastelseweg een audiofragment gestuurd naar raadsleden. Hierin is te horen hoe wethouder Toine Theunis te kennen geeft dat ie de raad bewust niet informeerde over dit dossier. Streekomroep ZuidWest is eens bij een aantal van die volksvertegenwoordigers gaan informeren hoe zij inmiddels naar de gang van zaken kijken. Dat leverde een aantal opzienbarende reacties op.
- 11 De omwonenden van de Poolse supermarkt aan de Roosendaalse Gastelseweg hebben nog steeds te maken met dezelfde mate van overlast die er al jaren speelt. Burgemeester Han van Midden beloofde eerder dit jaar met een oplossing te komen. Navraag leert dat die er dit najaar moet zijn.
- 12 Aan de Gastelseweg in Roosendaal, met name rondom de Poolse supermarkt, moeten de overlast en verkeersproblemen worden aangepakt. Na zeven jaar is de buurt het meer dan zat. Dinsdagavond presenteerde burgemeester Han van Midden het voorlopige plan dat is opgesteld om tot verbetering te komen. Niet iedereen was even enthousiast.
- 13 De overlast aan de Gastelseweg in Roosendaal is groter en ingrijpender dan menigeen dacht. Recent werd dat bevestigd in een brief van een bewoner die zich tot dan toe niet publiekelijk met de kwestie had bemoeid. Het openhartige verslag maakt een einde aan jaren zwijgen uit angst en is naar zowel het college als de nodige raadsleden gestuurd. Tot nu toe lieten die nog niets van zich horen, op één raadslid na en dat was meteen getuige van een bijzonder tafereel.
- 14 De buurtgenoten en eigenaar van de Poolse supermarkt aan de Gastelseweg te Roosendaal zijn dinsdagavond een stapje nader tot elkaar gekomen. Dat meldt Andy Knobel, één van de leden van het bewonerscomité en al jaren vast gezicht in de strijd om meer rust en minder overlast in de straat.



De ervaring met het dossier Poolse supermarkt in Roosendaal en onderzoeksjournalistiek met ombudsfunctie in Roosendaal laten zien dat in veertien berichten naar een oplossing is gezocht. Met daarbij aandacht voor de wijk, voor de raadsleden en voor het bestuur. Bij reflectie op dit dossier blijkt dat er drie vormen van onderzoeksjournalistiek tegelijk zijn bedreven: er is een blijvend signaal uitgezonden dat het probleem een oplossing vraagt. Er is gecontroleerd of de afspraken wel zijn nagekomen door het bestuur, door de omwonenden en door de Poolse supermarkteigenaar. Verder is gebruikgemaakt van de onthulling van een geluidsopname die een bepaald licht laat schijnen op het reilen en zeilen van de verantwoordelijke wethouder.

Wat mogelijk meer uitwerking had mogen krijgen is het weerwoord van de Poolse supermarktondernemer. In hoeverre is hij tegemoet gekomen door de gemeente, in welke zin heeft hij op medewerking kunnen rekenen? De omroep heeft daartoe wel pogingen ondernomen, maar de eigenaar wil niet communiceren. Niet met de buurt (tot voor kort althans) en niet met de ombudsman. Hij heeft één keer dagblad BN De Stem te woord gestaan (in de persoon van zijn woordvoerder), maar hij houdt verder alles af. Er mocht ook van hem geen pers

aanwezig zijn bij een recente bijeenkomst. Essentie hier is dat dit dossier veel meer gaat over het conflict tussen gemeente(bestuur) en bewoners. Bij dit thema van ombudsjournalistiek komen de drie onderdelen van het vak samen: signalering (wat speelt er tussen partijen), controle (hoe gaat het bestuur met burgers om) en onthullen (wat zijn de effecten voor partijen in een conflict).

Een veel voorkomende ervaring uit de dossiers is dat mensen, instanties en overheden elkaar verkeerd begrijpen. Dan lijkt het alsof er een zaak is, maar dan blijkt de werkelijkheid anders te zijn. Sturend voor ervaringen is het hoor-en-wederhoorprincipe. Het is zaak eerst alle feiten van beide kampen of belanghebbenden op een rij te zetten. Wat staat vast, wat is feitelijk en aantoonbaar? Daarbij gaat het erom om alle partijen te horen.

Het is ook voorgekomen dat er burgers zijn die soms de hakken in het zand zetten. Die personen krijgen dan geen gelijk en houden vast - wel eens tegen beter weten in - dat ze eraan zitten. Er zijn situaties waarbij er contacten zijn met een instelling, met een bewindvoerder, met betrokkenen en met de Ombudsman. Er rolt dan een beslissing uit die niet publicabel genoeg is voor de omroep. Het is niet de opdracht van de Ombudsman om over elk probleem te publiceren. Er is geen heilig moeten om elk dossier tot een publicatie te laten leiden.

Belangrijk is het om als ombudsman grenzen aan te geven. Dat geldt in het bijzonder voor mensen die per se hun gelijk willen halen of, erger nog, de organisatie waar ze een probleem mee hebben. Soms willen zij die gewoon raken. Dat vraagt assertiviteit en eerlijke uitleg van die (journalistieke) ombudsrol. De omroep moet ervoor waken niet het slaghoofd te worden van boze burgers. Het is in sommige gevallen best lastig dat door te laten dringen, zeker als frustraties heel diep zitten.



Figuur 2: Poolse supermarkt in Roosendaal die al jaren de gemoederen bezighoudt

Bron: Streekomroep ZuidWest



Hoofdstuk 3

Wat zijn de do's en don'ts bij ombudsjournalistiek?

Het werk van een Ombudsman die journalistiek opereert in een lokale omgeving kent do's en don'ts. Wat moet je vooral wel doen en wat zeker niet? Wat zijn de ervaringen van ZuidWest?

Een aantal ervaringen van ZuidWest-Do's op een rijtje:

Bewerkstelligen dat er lokale media komen die werken zoals Radar / Kassa / Rijdende Rechter.

In dergelijke programmaformats wordt steeds de kant gekozen van de burger en niet automatisch die van de overheid, van fabrikanten of van instanties. Het effect daarvan is dat het publiek vertrouwen heeft in een dergelijke aanpak. Met de tv-camera erbij worden kwesties vaak ook sneller opgelost. Een lokale of streekomroep is echter nog altijd kwetsbaar. Het is vooral zaak om samenwerking te zoeken in de streek. Samenwerking met sociale advocatuur. Met juridische afdelingen van vakbonden. Met speciale instanties zoals **> hulpwijzers**. Eventueel ook met hyperlocal opererende media die ook als ogen en oren van een regio, plaats of niche ingezet kunnen worden.

Wennen aan gesprekken met instanties die eerst anders verliepen (gemeente bijv.)

Zodra een lokaal medium ombudsjournalistiek bedrijft, ligt de focus meer bij het publiek dan bij de overheid, het bedrijfsleven of allerlei instituties. Het is voor veel overheidsinstanties toch even wennen dat een dossier meer kanten heeft dan alleen die van overheden of instellingen.

Het contact dat een omroep vroeger had met bijvoorbeeld een gemeente kan 'minder vriendelijk' worden, zodra een Ombudsman scherpe vragen stelt. Het publiek heeft nu eenmaal minder middelen en mogelijkheden om tegen instanties in te gaan.

Nastreven van afgewogen hoor en wederhoor

Bij een probleem of een kwestie is vaak sprake van twee of meer partijen die elk eigen belangen hebben. De belangen kunnen bijvoorbeeld liggen op het financiële vlak. Achterstallig onderhoud van een wooncoöperatie kost nu eenmaal geld. De planning en de uitvoering daarvan kan stagneren waardoor er onvrede ontstaat onder huurders. Een gesprek en wederzijds begrip kan dan al het begin van een oplossing zijn.

Ombudsman aantrekken die voldoende expertise bezit (een senior aantrekken)

Bij ombudsjournalistiek waarbij een onderzoeksvraag speelt, is een seniore journalist wenselijk. Levenservaring, empathie en kennis, niet alleen dossierkennis, zijn daarbij erg behulpzaam. Zo'n ombudsjournalist dient geworteld te

zijn in de omgeving waar hij/zij actief is. Bovendien moet hij/zij een grote mate van maatschappelijk engagement bezitten en een kritisch-luisterend vermogen.

Inschakelen van externe deskundigen binnen het netwerk

Niet iedereen weet overal wat van. Er zijn terreinen waarop specifieke deskundigheid een vereiste is. Het netwerk van media kan goede diensten bewijzen. In sommige gevallen is het raadzaam expertise in te kopen. De goedkoopste optie is om mensen te benaderen die zich op wetenschappelijk niveau met bepaalde zaken bezighouden. Meestal is een gesprek / interview met een externe deskundige wel te regelen.

Streven naar waarheidsvinding

Zoals vermeld, is het eerste journalistieke uitgangspunt dat een medium moet zoeken naar de waarheid. De waarheid die op feiten berust. De waarheid kan soms voor partijen 'schurend' zijn. Zo kan de conclusie hard overkomen dat een gemeente nalatig is geweest, of mogelijk zelf de wet heeft overtreden. Omgekeerd kan het voorkomen dat de



14



waarheid voor een betrokken burger voor hem of voor haar juist negatief uitpakt. In alle gevallen is ‘waarheidsvinding’ het ultieme doel van elke journalist.

Kritisch zijn en vragen blijven stellen

Journalistiek is een ambacht, waarbij de werkwijze het kenmerk draagt van vragen stellen en kritisch kijken naar de verkregen antwoorden. Van elk bericht dat wordt uitwerkt, gaan de vijf W's en de H (wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe) een rol spelen. De volgorde van de te beantwoorden vragen kan per dossier verschillen.

Publiek bij het dossier betrekken

Het is zaak om het publiek bij een dossier te betrekken. De vraag is: hoe doe je dat? ZuidWest heeft behalve

reclame voor de Ombudsman op de website, een aparte knop op de site geplaatst. Het publiek kan meteen naar de Ombudsman toe. Een andere manier om het publiek te betrekken bij een dossier, is de mogelijkheid van reactie op berichtgeving. Ook de Ombudsman heeft steeds de volgers en tipgevers op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. De feedback kan persoonlijk per e-mail of in What'sApp-groepen. Daarbij spelen zorgvuldigheid, checks van feiten, wederhoor en the wisdom of the crowd (intersubjectiviteit dankzij sociale media, bijvoorbeeld Twitter) een rol.

De ervaring van ZuidWest is dat zich een overwegend wat oudere groep meldt als tipgever of aandrager van kwesties. Het blijkt in de praktijk moeilijk om jongeren te bereiken.

Een aantal *Don'ts*:

Niet overal over willen publiceren

De drang om alles maar te publiceren, speelt niet bij alle ombudsjournalistieke dossiers. Soms volstaat een goed gesprek. In bepaalde gevallen kan het medium als een soort breekijzer functioneren. Partijen komen dan snel tot elkaar, zonder dat er grootse belangen in het geding zijn. De tv-camera doet soms wonderen.

Niet te snel overgaan tot publicatie

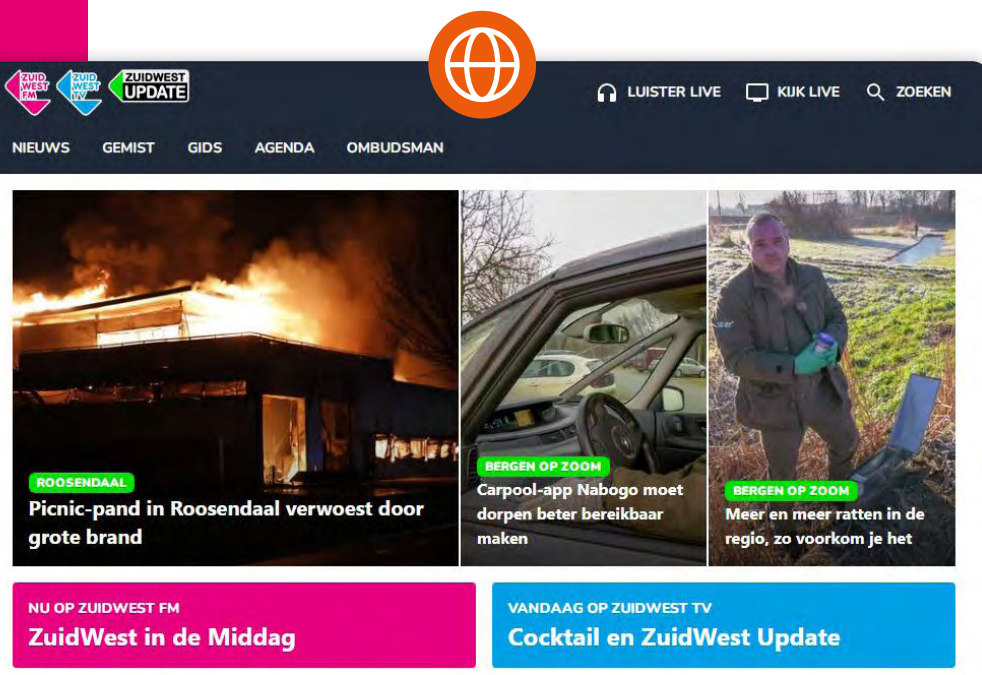
Ombudsjournalistiek is een vorm van langere adem. Sommigen zullen deze vorm typeren als ‘slow journalism’. De deadline is pas daar als alle feiten en meningen helder zijn voor iedereen die belangen heeft. Pas als alle haken en ogen bekend zijn en benoemd, kan tot publicatie worden overgegaan.

Geen keuze maken voor instanties

Onpartijdigheid en op voorhand geen standpunt innemen zijn ijzeren wetten voor wie ombudswerk gaat doen. De helpende hand wordt in eerste instantie aan de burgers aangerekt, maar niet ten koste van alles. De meeste grote organisaties kunnen zich prima laten bijstaan door deskundigen, een luxe die een gewone burger niet heeft.

Geen details in consumentenzaken uitwerken

Consumentenrechten en – plichten zijn geregeld in de wet. Er zijn allerlei instanties die op naleving toezien. Natuurlijk... ook daar worden fouten gemaakt. In een lokale en streekgebonden ombudsjournalistieke omgeving, spelen thema's die lokaal van belang zijn: conflicten tussen burger en gemeente, tussen burger en instanties, zoals waterschappen, woningstichtingen.



Figuur 3. Aparte knop Ombudsman op de site van ZuidWest van de Ombudsman
Bron: ZuidWest



15



Welke do's en don'ts voor onderzoekjournalistiek – ombudsjournalistiek gelden in het bijzonder journalistiek inhoudelijk?

Op zoek gaan bij een thema naar databronnen

Veel journalisten beperken zich tot geschreven en gesproken bronnen. Een van de rijkdommen van digitale omgevingen is de inzet van databronnen. Deze manier van werken wordt ook wel computer-assisted research reporting (CAR) genoemd. De journalist gebruikt spreadsheets en analyseert de data. Dat kan met behulp van visuele technieken, in mappen, kaarten of netwerkstructuren. Op die manier leidt CAR tot nieuwe inzichten en tot een verhaallijn die tot dan toe nog niet bekend was. De tips van research rondom databronnen zijn te vinden in Gray et al. (2012). Enkele technieken zijn: googelen met opgave van extensies (bijv. .xls, .CSV, .shp, .db), bezoek van speciale data-sites (Statline, Eurostat), wiki's, fora, experts en push/pull search engines, Wob-verzoeken, webtools (Whois, Twitter, Facebook, Instagram, Google Insights), crowd sourcing data (bijvoorbeeld het meten van fijnstof met behulp van de smart phone: > www.ispex.nl) en databases.

Op de hoogte zijn van kwantitatieve en kwalitatieve analysetechnieken

Het verzamelen van gegevens in de vorm van getallen in tijdreeksen (bijvoorbeeld hoeveel inbraken, straatroof, in beslagname van drugs e.d. kwam voor in Bergen op Zoom in de jaren 2015 – 2021). Dat levert een hoeveelheid cijfers op waarvan kan worden vastgesteld of er een trendlijn te zien is. Zo'n lijn is dan dalend, stijgend of gelijkblijvend. Daarmee wordt een 'verhaal in dop' zichtbaar. Met behulp van excel is deze kwantiteit aan gegevens te visualiseren. Zodra bij de data in het voorbeeld ook postcodes beschikbaar zijn, dan geeft een kaart per jaar (2015 – 2020) de wijken en straten aan waar zich de meeste strafbare feiten afspelen. Deze kaarten geven meer inzicht in het probleem dan een excel-visualisatie.

Het gebruik van kwalitatieve analyse technieken vergt kennis van geautomatiseerde interviewanalyse. Stel dat een omroep vanuit diverse perspectieven personen heeft gesproken die uiteenlopend over een bepaalde kwestie hebben bericht, dan kan met Atlas-ti inzicht worden verkregen over patronen die zich in de gesprekken hebben afgetekend. > [LINK](#).



Hoofdstuk 4

Wat moet een lokale omroep kennen en kunnen om ombudsjournalistiek te bedrijven?

Zonder een checklist te willen geven, komt het erop neer dat een lokale omroep die in een stad of streek actief is van specifieke kennis en ervaring moet kunnen uitgaan. Een of meer medewerkers hebben:

1 Kennis van het politieke landschap

Al vaker is opgemerkt dat in een gemeente bijna niemand meer in staat is de lokale politiek op de voet te volgen en er verslag van te doen. Inzicht te geven in de achtergronden van bestuurlijke processen. Er zouden per lokale of streekomroep minstens een of meer deskundige volgers en duiders moeten zijn die de plaatselijke politiek op de voet volgen.

2 Kennis van het medialandschap

Sinds de komst van internet, zijn er veel zaken in de media anders verlopen. Het publiek is gewend geraakt aan 'gratis' informatie. De publicatiemomenten zijn verschoven naar 24/7 in plaats van een journaal op vaste tijdstippen. Een lokale en streekgebonden omroep moet mee in de stroom van 'digital first'. Alle belangrijke nieuwsitems verschijnen meteen online. De kanalen zijn inmiddels gegroeid van de eigen websites, tot YouTube, Twitter, Facebook, Instagram, Podcast, radio, televisie en TikTok. Het productieproces is multimediaal. Teksten zijn kort, taal van het internet volgens SEO-criteria. Er zijn foto's, bewegend beeld, mini-flashes van 15 seconden om het publiek naar de website of de omroep toe te trekken. Bezoekers sturen op clickbaits.

3 Kennis van de social-culturele omgeving

De bestaansgrond van een lokale en streekgebonden omroep is dat de helft van de tijd aan ICE-zaken wordt besteed. Dat staat voor Informatie, Cultuur en Educatie. Het gaat daarbij om nieuwsprogramma's, sportprogramma's, informatievoorziening over kunstactiviteiten of over gezondheidszorg, raadsvergaderingen en interviews met kunstenaars. Daar vraagt kennis van de lokale culturele en educatieve sector.

4 Kennis van het journalistieke metier

Ook al is journalistiek geen beschermd beroep, er zijn HBO- en universitaire opleidingen die journalisten en mediadeskundigen afleveren. Zodra onderzoeksjournalistiek met ombudsfunctie wordt ingezet als experiment, dan moet een omroep erin geloven en alle journalistieke kennis aanwenden. Het helpt bij onderzoeksjournalistiek, waarbij het om achtergronden en diepgang gaat, dat de naam van de omroep gevestigd is. Omroep Streekomroep ZuidWest is een serieuze club. Bij het aantreden van de Ombudsman is reclame gemaakt met spotjes op radio en tv. De streekomroep gaf de mensen van het onderzoeksteam een gezicht. Medewerkers waren bereid deel te nemen aan talkshows.

5 Kennis van de sociale landschap

Zodra er op de omroep reclame is gemaakt voor de Ombudsman die verbonden is aan het medium, is de verwachting dat zich een bepaald publiek, met een seniore leeftijd zal gaan melden. Het zijn – achteraf beschouwd - niet de meest jonge mensen die je kunt bereiken als je ombudsjournalistiek wilt bedrijven. De omroep heeft in coronatijd veel televisie gemaakt. Bereik was tijdens de coronacrisis heel groot. Er zit wel een verschil tussen Roosendaal (sinds 7 jaar onderdeel van de omroep) en Bergen op Zoom (43 jaar). Woensdrecht maakt al wat langer deel uit van het verzorgingsgebied, inmiddels zo'n 15 jaar. Voor de onderwerpen maken de kernen geen verschil voor de pilot. Voor het nieuws streeft de omroep naar de 40-40-20 verhouding. De steden zijn ongeveer even groot (rond de 70.000 inwoners) en Woensdrecht telt 19.000 inwoners. Het doel is iedereen te bereiken in de gemeente, maar dat blijkt in de praktijk lastig te zijn.



Wat moeten medewerkers van een lokale of streekomroep kunnen om met succes aan de slag te gaan als onderzoeksjournalist annex ombudsman? Ook nu weer geen afvinklijstje, maar een globaal kader voor medewerkers:

6 Kunnen netwerken

Een journalist is niemands vriend, maar het opbouwen van een netwerk is erg behulpzaam bij het uitvoeren van journalistieke taken. Er zijn zeven tips om te netwerken als journalist:

- Netwerk opbouwen is contacten leggen. Ga per wijk / buurt na welke personen letterlijk 'contact' personen zijn.
- Zet Google in om zicht te krijgen op bepaalde netwerkkonderdelen in een stad of streek. Stel dat je aan de weet wilt komen hoeveel buurthuizen er zijn en waar ze zijn gelegen en wie de contactpersonen zijn, dan doet een google-zoekactie met locatieaanduiding wonderen.
- Maak gebruik van een elevator pitch: Leg uit wat de omroep wil bereiken, hoe de omroep de burgers wil helpen.
- Help anderen om later geholpen te worden; laat zien welke thema's een omroep belangrijk vindt en wat eraan wordt gedaan.
- Word lid van een (sport)club / vereniging die lokaal actief is
- Meld je aan op professionele sociale media platforms voor journalisten (LinkedIn)
- Houd van bepaalde thema's een logboek bij van de belangrijkste spelers (namen, telefoonnummers, emailadressen)

7 Journalistiek kunnen denken en doen

Journalistiek kunnen denken begint bij een onderwerp dat nieuwswaarde heeft. Als het onderwerp in een of twee trefwoorden is gevangen, dan begint het samenstellen van een researchplan. Zonder degelijk onderzoek is kwalitatieve journalistiek niet mogelijk. In dat researchplan komen onderdelen voor als medium (tv, radio, internet?), doelgroep (voor wie in het bijzonder?), genre (in welke vorm gaat het onderwerp worden gegoten, bijv. in een verslag, een reportage, een interview?), rubriek (in welke rubriek past het onderwerp?) Streek- en lokale omroepen hebben meestal vaste uitzendschema's waarin rubrieken een rol spelen. Bronnen (welke geprinte, welke mondelinge, welke data zijn noodzakelijk)?

Zodra alle aspecten in de researchfase zijn voltooid, dan volgt het productionele deel. Niet elke medewerker kan alles even goed, dus is teamwork wenselijk. Dat vergt plannen, afspraken maken en nakomen. Elkaar helpen.

8 Journalistiek kunnen experimenteren

De tijd dat alleen journalisten bij een omroep werden ingezet, is aan het veranderen. Enkele jaren geleden is erop gewezen dat een grotere publieksbetrokkenheid wenselijk zou zijn in de media (Drok, 2015). Dat heeft geleid tot journalistiek belangwekkende experimenten. Het zoeken naar samenwerkingspartners in en buiten de gemeente zijn daarbij van belang. Met een voorbeeld: Zo heeft het Longfonds samen met Universiteit van Leiden een onderzoeksinstrument ingezet om fijnstof te meten. Via de website > www.ispex.nl kunnen gewone burgers met een iPhone de luchtkwaliteit van hun omgeving meten en doorgeven. Een mooie kans voor lokale en streekgebonden journalistiek om te berichten over de luchtkwaliteit van de plaatselijke omgeving.



18



Hoofdstuk 5

Welke (social) media kun je het beste inzetten?

Hoe is het de Nederlander vergaan in coronatijd wat betreft het gebruik van (sociale) media? Het Commissariaat voor de Media constateert in 2020 – 2021 drie trends in het (sociale) mediagebruik in Nederland:



Trend 1:

Digitalisering mediaconsumptie zet door, ondanks tijdelijke stijging in consumptie traditionele kanalen

In coronatijd keek het publiek meer dan normaal televisie en luisterde meer dan anders naar de radio. Nieuws over besmettingen, cijfers over vaccinaties... het publiek wilde het weten. Vooral de oudere groep kijkers en luisteraars trokken naar de klassieke media. De jongeren laten het lineair kijken en luisteren voor wat het is en richten zich op digitale kanalen. Ook de oudere groep is aan het veranderen. Het onderzoeksverslag meldt:

"(...) een blijvende verandering in mediagebruik (wordt) weerspiegeld (van lineair naar digitaal), die vooralsnog langzaam van jong naar oud wordt doorgezet."



Trend 2:

Streamen wordt mainstream

De kijker en luisteraar wil informatie consumeren op een tijdstip dat het hen schikt. Er is een groei zichtbaar in audio- on-demand en video-on-demand. Er komt steeds meer aanbod, ook tegen betaling. Het aantal podcasts groeit spectaculair.



Trend 3:

Mediakanalen convergeren

Het geschreven woord blijft bestaan, maar de vormen die er digitaal bijpassen (audio, video, animaties) zetten nu de toon. Het onderzoeksverslag meldt:

"Nieuwsmedia worden zowel online als via sociale media goed gevonden. Dit betekent dat de scheidslijnen tussen mediumtypen vervagen en het steeds minder relevant wordt waar het publiek met het merk in aanraking is gekomen."



19



Hoe nuttig of zinvol is het voor een omroep om sociale media in te zetten? Als het doel is om te netwerken en het merk (het medium) te promoten, dan kan daar winst worden behaald. Het gaat dan om het promoten van de (nieuws)verhalen en het krijgen van feedback van collega's. Ook de zogenoemde 'personal branding' (de journalist als merk) kan een rol spelen. Bij ZuidWest worden programmaonderdelen zoals de maandelijkse talkshow M² gekoppeld aan de twee 'M's, namelijk Maarten van den Boom en Michiel van Loon. Beiden ontvangen gasten uit het bedrijfsleven, de politiek of uit het rijke verenigingsleven. De laatste van 2 december 2021 ging onder meer over de coronasituatie in het Bravis ziekenhuis, over het afscheid van de wethouder in Woensdrecht, over het afzwaaien van een VVD-politicus en over de integriteitskwestie in de Bergse politiek.

Een ander doel van het gebruik van social media, namelijk om ideeën op te doen, om te researchen, kan een omroep zeker helpen. Op die manier kunnen bronnen worden gevonden die anders mogelijk niet waren ontdekt. Daartoe zijn de chatfunctie van social media als Facebook en de reactiemogelijkheden op Twitter goede instrumenten. Er zit wel aan vast dat de redactie deze media ook consequent moet volgen en moet reageren op binnenkomende berichten.

De vraag is hoe streekomroep ZuidWest met social media omgaat. Streekomroep ZuidWest zet bij publicaties in op Facebook, Twitter, Instagram en vooral op de nieuwe website.

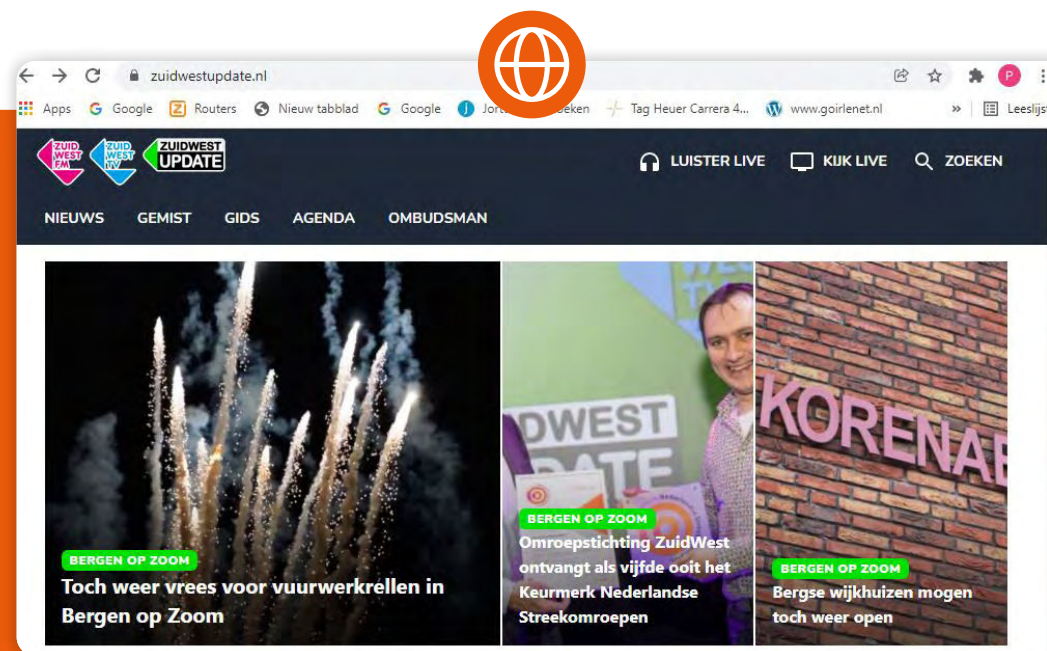
De website van streekomroep ZuidWest biedt meteen het Nieuws aan. Daarnaast Gemist, Gids, Agenda en Ombudsman. De omroep heeft ervoor gekozen om juist het ombudsjournalistieke deel prominent op de openingspagina te laten zien. De knop Ombudsman leidt de bezoeker meteen naar de pagina van de Ombudsman. Zie ook Figuur 1.

Om de bezoeker meteen een 'live'-gevoel te geven, koos ZuidWest ervoor om twee knoppen toe te voegen: Live luisteren en Live kijken. Meteen daarbij ook de programmering van nu en straks. Tevens bijgevoegd de uitzendfrequenties. Eenzelfde aanpak volgt de omroep voor Live kijken.

M² - 2 december 2021



Figuur 4. Gesprek met politiek, bestuurders, verenigingen in Talkshow M2,
Bron: ZuidWest



Figuur 5. Nieuwe website van streekomroep ZuidWest



20



Samenwerken en meedoen

ZuidWest werkt samen met *Samen in de regio*. Doel van samenwerken en het publiek laten meedoen is om de sociale cohesie van de streek te versterken. Daartoe heeft ZuidWest de rubriek 'Meedoen! Maar hoe?' ingericht. Daarbij gaat het om het vinden van een baan, vrijwilligerswerk, in aanmerking komen voor een leerwerktraject, de juiste ondersteuning zoeken en nieuwe mensen ontmoeten. De omroep werkt op deze manier samen met organisaties om sociale verbinding tot stand te brengen in de streek.



Figuur 6. Meteen Live luisteren bij ZuidWest met programmering en frequenties,
Bron: ZuidWest



Hoofdstuk 6

Hoe voorkom je valkuilen en missers?

Welke valkuilen en missers zijn er voor wie lokale en streekgebonden ombudsjournalistiek bedrijft? Wordt gekeken naar het stroomschema van journalistieke producties, dan zijn er zes ‘stations’ waar het mis kan gaan. De zes eenheden die een rol spelen bij journalistieke producties zijn de **oorzaken** (aanleidingen) of gebeurtenissen die leiden tot een journalistiek product. Dan komen de **zenders**, de bronnen, de journalisten, het publiek in beeld die daarmee te maken hebben of krijgen. Daarna volgt de **boodschap** (de journalistieke inhoud). Vervolgens gebruiken journalisten een **medium** waarvoor een verhaalvorm wordt gekozen. Na publicaties is het wenselijk te onderzoeken wat de **publieksreacties** zijn op het verhaal. Tot slot gaat het erom het **effect** van het journalistieke verhaal vast te stellen. Bij ombudsjournalistiek gaat het in eerste instantie om de mensen uit het verhaal zijn geholpen.

Het vaststellen van valkuilen en missers gebeurt achteraf. Wat betreft de oorzaken, de aanleidingen en de gebeurtenissen is een valkuil dat er te snel wordt geoordeeld of een onderwerp zich leent voor nader onderzoek. Dat leidt ertoe dat het researchgedeelte degelijk dient te zijn, waarbij alle journalistieke vragen, de 5 W’s en de H van partijen die een tegengesteld belang hebben, aan bod moeten komen.

De missers die een zender kan overkomen zijn dat er te weinig bronnen, te weinig aandacht is voor het publiek in de lokale omgeving. Dat de lezers, luisteraars en kijkers zich niet in het probleem herkennen. Een belangrijke factor is het zogenoemde talk-of-the-town-gehalte. In hoeverre zijn bronnen en het publiek betrokken bij het onderwerp dat voorligt. In welke zin speelt het een rol aan de keukentafel van mensen?

De valkuil waarin een medium kan tuimelen bij de uitwerking van een journalistieke boodschap is dat de kwaliteit van het gebodene te wensen over laat. Dat het publiek de betrouwbaarheid van de berichtgeving in twijfel gaat trekken. Dat de argumenten die de bronnen hanteren niet kritisch tegen het licht zijn gehouden. Dat er onlogische wendingen in de boodschap zitten.

Een misser kan zijn dat het onderwerp, de berichtgeving erover niet door het publiek wordt opgepikt. Erger nog is het als het publiek zich tegen de omroep keert. Er zijn voorbeelden van pers(on)veiligheid. Daarbij keerde een bepaald deel van het publiek zich tegen omroepen. Er

zijn recente voorbeelden waarbij de logo’s en de stickers van de auto’s van de omroepen zijn verwijderd uit veiligheidsoverwegingen.

Enkele cijfers uit “Agressie en Bedreiging richting Journalisten 2021”

82% van de respondenten heeft te maken met een vorm van agressie of bedreiging (61% in 2017)

29% heeft maandelijks of vaker te maken met een incident (18% in 2017)

36% is voorzichtiger geworden of gaat anders om met mensen

93% ziet bedreiging als actueel en reëel gevaar voor de persvrijheid. (79% in 2017)

Bij het vaststellen van het effect van journalistiek speelt het publiek een hoofdrol. Hoe wordt er gereageerd? In welke zin zijn burgers bereid informatie te verstrekken en te reageren op de geboden berichten. Die norm hanteren heeft het risico in zich dat mensen met minder ‘sexy’ problemen genegeerd zouden worden. Dat is niet de beste en zeker niet de meest integere insteek voor ombudswerk. Hetzelfde geldt voor de overweging of het publiek zich wel achter de omroep schaaft. Dat zou kunnen betekenen dat mensen met een ‘moeilijke mening’ vooraf worden buitengesloten. Ook dat is niet wenselijk.



In het geval van ombudsjournalistiek zijn missers en valkuilen bij streekomroep ZuidWest niet voorgekomen. Natuurlijk... instanties en overheden zijn niet altijd even blij met de verhalen. Streekomroep ZuidWest heeft één keer een dossier van de Ombudsman niet gepubliceerd. Het betrof een geval van geluidsoverlast in Hoogerheide. Het verhaal lag al klaar. Bij contact met de gemeente Woensdrecht bleek dat de oplossing nabij was. Toen is de publicatie on hold gezet. Verder heeft de omroep niets gerectificeerd, want er was geen case die zich daartoe aandiende.





23



Hoofdstuk 7

Wat is de opbrengst van de lokale ombudsjournalistiek?

De opbrengst is dat er lokaal wel degelijk plaats is voor een Ombudsmedewerker. Streekomroep ZuidWest heeft bewezen dat het kan. Een onderzoeksjournalist-ombudsman voegt verhalen toe die een lokale omroep kan brengen. Voorwaarde is wel dat alle medewerkers er wel in moeten geloven, want het proces komt wat trager op gang. Het duurt even voordat de bekendheid en de werkwijze van een Ombudsman bij het publiek bekend is.

Streekomroep ZuidWest een overzicht van de dossiers 2020

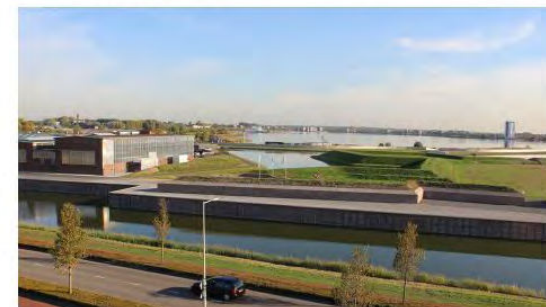
- Een reeks van negen artikelen over de angstcultuur in jeugdzorg- en pleegzorgsectoren. In drie ervan liet streekomroep ZuidWest ouders aan het woord over wat hen zoal overkwam en de gevolgen hiervan, zowel voor de betreffende kinderen als hun gezinnen. Ter afsluiting werd het een vrij uitgebreid item in de live uitzending van talkshow M2, waarin mensen uit de sector, politiek en een vertegenwoordiger van gedupeerde kinderen en ouders aan het woord kwamen.
 - Een inwoner van Bergen op Zoom werd geconfronteerd met hele hoge leges voor trouwen, op locaties die niet van de gemeente waren. Mede door de aandacht van streekomroep ZuidWest hiervoor werd het politiek-bestuurlijk een item en is het beleid uiteindelijk gewijzigd.
 - Een lid van een visvereniging wees de lokale omroep erop dat de stichting die gelden incasseert voor vergunningen amper inspanningen verricht om de betreffende wateren en locaties te onderhouden. Het leidde ertoe dat de gemeente opnieuw naar deze regeling gaat kijken en mogelijk met een andere organisatie in zee gaat.
-  **Hoe pakte ZuidWest dit dossier aan?** Na een tip van een plaatsgenoot heeft de redactie onderzoek uitgevoerd naar het subsidiebeleid van de gemeente Bergen op Zoom. Vraag was: wat is er met 80.000 euro gebeurd, bedoeld voor onderhoud van de viswateren rondom Bergen op Zoom? Op welke manier heeft de gemeente gemonitord wat er met subsidies is gedaan? Het resultaat is onthullend: financieel wanbeleid bij de Bergse Hengelsport Combinatie. En de gemeente die pas na 16 jaar 'wakker' wordt en van koers verandert.



NAAR MIJN WILDEACTIE

Troebele financiën Bergse Hengelsport Combinatie jaren door gemeente getolereerd

13 OKTOBER 2020



HANS-JORG VAN BROEKHOVEN

Naar schatting is er in de afgelopen 16 jaar ongeveer 80.000 euro geïncasseerd voor lokale visvergunningen. Wat de hiervoor verantwoordelijke stichting Bergse Hengelsport Combinatie met dat geld gedaan heeft, wil het bestuur niet zeggen. Aan onderhoud van de viswateren is het in ieder geval niet opgegaan. De gemeente heeft dit niet alleen goedgekeurd maar hield ook geen actief toezicht op waar de geïnde bedragen wel aan zijn besteed. Door voortschrijdende inzichten komt er nu mogelijk snel een einde aan deze situatie.

Door: Hans-Jorg van Broekhoven

Streekomroep ZuidWest een overzicht van de dossiers 2021:

- Er was veel te doen over de sloop van oude bijgebouwen bij een historische molen in Halsteren. Streekomroep ZuidWest is verhalen op gaan tekenen van onder meer (erfgoed) partijen die dit tegen wilden houden. Dat is uiteindelijk niet gelukt maar het zette de medewerking van de gemeente aan de sloop wel in een kritisch daglicht.
- Ondernemers uit de binnenstad van Bergen op Zoom hadden/hebben grote bezwaren tegen een voorgestelde verplichte bijdrage aan een investeringsfonds. Met name de hoogte van het bedrag was punt van discussie. De lokale omroep gaf in een artikel hen maar ook de bestuurders van de ondernemersvereniging, die het juist graag willen, de ruimte hun visie uiteen te zetten. Dit heeft bijgedragen aan het feit dat de gemeenteraad het college opdroeg zorgvuldiger om te gaan met het dossier en een lagere bijdrage voor bepaalde bedrijven in te voeren.
- Buurtgenoten van een groot winkelcentrum ervaren al jaren overlast. Met name omdat daar na sluitingstijd hangjongeren hun gang kunnen gaan. Denk aan geluidsoverlast (harde muziek uit auto's), drugshandel en zelfs straatraces. Het lukte de buurt gedurende al die jaren niet met de eigenaren van het terrein in contact te komen. Er werd 'gewoon' niet gereageerd op mails, telefonische klachten en andere berichten. Streekomroep ZuidWest wist beide partijen bijeen te brengen en er wordt nu naar oplossingen gezocht. Bovendien hebben de bewoners voortaan een aanspreekpunt.
- Een woonwagenbewoner meldde niet in aanmerking te komen voor opstal-, brand- en inboedelverzekeringen. Streekomroep ZuidWest zocht het uit en dat blijkt inderdaad onmogelijk. De omroep bracht het onder de aandacht bij anti-discriminatievoorziening RADAR en die gaat het probleem opnieuw op de kaart zetten bij de verenigde Nederlandse verzekeraars.



Hoe heeft ZuidWest-tv dit dossier aangepakt? Na een melding dat een verzekeraar ermee stopt, moet een verzekerde op zoek naar een vervanger gaan. Dat bleek voor een echtpaar dat een woonwagen bewoont een vervelende ervaring. De omroep kwam erachter dat zelfs het College voor Rechten van de Mens over het verzekeren van deze groep al eerder een melding had gemaakt van onduidelijke afwijzingen. Gaat een verzekeraar stoppen met verzekeren van deze groep, ruikt dat niet naar discriminatie? Uiteindelijk blijkt alleen Interpolis de enige optie te zijn, maar dan moet de verzekerde wel de Rabobank als bank hebben. Dat lijkt dan weer op gedwongen winkelnering. Kortom: de geur van uitsluiting stijgt op uit dit dossier.

- Een mevrouw werd nogal onheus bejegend door de regionale sociale dienst. Terwijl ze al had aangetoond dat ze een fout had hersteld en in 2020 te horen had gekregen dat daarmee de zaak gesloten was. Plotseling werd er begin 2021 toch bedreigd met korten op uitkering, boetes en een hoorzitting. Uiteindelijk bleek het allemaal mee te vallen maar de stress bij de betrokkene was groot. Aan wat al was geschied kon de omroep niets meer veranderen. Wel zegde een woordvoerder toe dat er gekeken gaat worden naar betere communicatie met inwoners.
- In Roosendaal hebben omwonenden van een Poolse supermarkt al ruim zeven jaar overlast van met name de klanten. Wild parkeren (zelfs op de drukke weg), openbare dronkenschap, vechtpartijen, urineren tegen woningen, tuinen inlopen en zelfs verbale tot fysieke



BERGEN OP ZOOM

Is het uitsluiten van een woonwagen voor verzekeringen discriminatie?

12 JANUARI 2021



Figuur 8 Verzekeren van woonwagen is problematisch: discriminatie?
Bron: ZuidWest

intimidatie komen voor. De strijd die met de gemeente en het college wordt gevoerd door de buurt is enorm. Veel bewoners vinden dat de weg moet, de gemeente wil daar echter niet aan meewerken. Het is een zeer complex dossier waar, mede door publicaties, al een wethouder vanaf is gehaald. Streekomroep ZuidWest besteedde er meer dan 15 publicaties aan.

- Een door de lokale omroep benaderde hoogleraar besprak zelfs uitgebreid zijn kijk op de ontstane integriteitskwestie. De burgemeester heeft het probleem vervolgens zelf opgepakt maar ook hij lijkt er geen greep op te krijgen. De kwestie loopt eind 2021 nog steeds en wordt alleen maar grimmiger. Inmiddels is de twee bewoners die het felst protesteren al de wacht aangezegd door de gemeente. Zij ontvingen een brief die hen min of meer het zwijgen lijkt op te willen leggen. Streekomroep ZuidWest zit er bovenop en dat wordt door een aantal leden van het buurtcomité als welkome steun ervaren. Het blijkt dat hierdoor de gemeente nog voorzichtiger is geworden in haar handelen. Een tijdrovend maar zeer interessant dossier.

- Een inwoner van Halsteren klaagde al jaren last te hebben van flinke schimmelvorming in zijn huurwoning. De woningcorporatie weigerde er wat aan te doen, totdat lokale omroep Streekomroep ZuidWest zich meldde. Ineens werden er metingen verricht, nieuwe ventilatievoorzieningen geplaatst en werd toegezegd dat zijn schuur werd opgeknapt. Hier viel het voegsel al enige tijd tussen de stenen vandaan. Het werd een langsepende kwestie die in november nog altijd niet volledig was opgelost en waar de omroep in meerdere fasen bij betrokken blijft en/of verslag van doet. De betreffende huurder voelt zich hier zeer door gesteund. In december is de bewoner door de corporatie een ander huis aangeboden (hij moet nog gaan kijken) en 6000 euro verhuiskosten.



Hoe heeft ZuidWest dit dossier opgebouwd? Na een melding van een bewoner van jarenlang overlast van schimmel en vocht in de huurwoning, kwamen de Ombudsman van ZuidWest en twee medewerkers van de wooncorporatie polshoogte nemen. Besloten werd om een onderhoudsbedrijf in te schakelen. Het advies om de woningen te isoleren werd door de woningbouwstichting niet opgevolgd. De problemen bleven. Na het inschakelen van de Huurcommissie en juridische bijstand, ging de woningcorporatie uiteindelijk overstag. Een andere woning en verhuiskosten zijn de oplossingen die nu worden geboden.

- Ouders van basisschoolleerlingen bij een vrij grote onderwijsinstelling gaven in februari aan grote moeite te hebben met het feit dat deze scholen gesloten wilden blijven in coronatijd. Ondanks de landelijke verplichting weer open te gaan. Het bestuur van de stichting vond het niet veilig genoeg voor het personeel. Het werd zelfs landelijk nieuws. De organisatie staat er niet om bekend dat zij graag media te woord staat. Toch lukte het streekomroep ZuidWest om de bestuursvoorzitter te spreken en kort te interviewen, nog vóór hij landelijke media live te woord stond. Zo kon snel de regio worden geïnformeerd en voelt een aantal ouders zich ook gesteund door de eigen streekomroep. Uiteindelijk gingen de scholen 'gewoon' open, al waren sommige vestigingen een paar dagen later dan gepland aan de beurt. Ook hier is verslag van gedaan.
- In een vrij groot complex aan de rand van het centrum in Bergen op Zoom bleek de brandveiligheid zeer te wensen over te laten. Hier wonen voornamelijk ouderen, wat de situatie alleen maar zorgelijker maakte. Branddeuren ontbraken in de openbare ruimtes en gangen, een brandtrap miste de laatste meters en was ook met een hek afgesloten. De situatie speelde al jaren en de eigenaar (een woningcorporatie) bleef maar beterschap beloven. Namens het bewonerscomité is de omroep gaan informeren bij de corporatie maar die was niet heel erg mededeelzaam. Vanzelfsprekend is erover geschreven. Het zorgde er mede voor dat er nieuwe gesprekken kwamen tussen huurders en verhuurder, die ook meer vaart leek te zetten achter het werkelijk in orde maken van de brandveiligheid.



Figuur 9: Vocht- en schimmelproblemen in woningen van woningcorporatie Stadlander, Bron: ZuidWest



- Een Bergs echtpaar benaderde de omroep uit verontwaardiging over wat enkele deuren naast hen plaatsvond. Hier woont een Bulgaars gezin maar er worden volgens de buurt ook volop softdrugs geteeld en gedeald. Dat geeft overlast en een gevoel van onveiligheid. Toch was dat niet waarom het stel contact opnam. Hun boosheid zat 'm vooral in het feit dat onlangs voor de moeder van het gezin een volledig op maat gemaakte scootmobiel was geleverd, in opdracht van de gemeente. Die echter kort daarna door de man des huizes werd weggereden en nooit meer is teruggezien, terwijl zijn vrouw gewoon rondloopt en zo'n hulpmiddel ook helemaal niet nodig lijkt te hebben. De omroep benaderde de gemeente met dit verhaal. Zij wil/kan er niet op ingaan en zegt dat onder meer uit privacy-overwegingen niet doen. Streekomroep ZuidWest hoopt dat de kwestie wel is onderzocht, het gaat immers om een flink bedrag aan gemeenschapsgeld.
- Een bewoner in het buitengebied van Bergen op Zoom benaderde de omroep vanwege een conflict dat hij heeft met de gemeente. Die heeft een toeristisch informatiebord laten plaatsen op zijn grond, zonder dit vooraf goed besproken te hebben, was het verhaal. Op dat bord staat bovendien informatie die niet klopt en die zijn terrein mede bestempelt tot een landgoed waartoe het niet behoort. De inwoner vreesde dat dit vroeg of laat tot aannames kan leiden over zijn grond die niet de juiste zijn. Zijn klacht ging tevens over de zeer gebrekkig, late en geregeld zelfs uitblijvende communicatie van de gemeente. Volgens een woordvoerder was er met de info op het bord niet zo veel aan de hand, het betrof vooral een wat creatieve en puur illustratief bedoelde interpretatie voor passanten/toeristen, waar geen verder rechten of plichten aan te ontleen waren. Streekomroep ZuidWest heeft dit verhaal vooral gebruikt in een artikel over de trage en soms slechte communicatie van de gemeente, mede naar aanleiding van bevindingen van een raadslid dat hier al jaren een punt van maakt.
- Sinds april 2021 heeft de ombudsman contact met een Bergse huurder van een woningcorporatie, die bijna op voet van oorlog leeft met deze partij. Hier wordt vooralsnog voorzichtigheid betracht omdat hij zelf nog in een kwetsbare periode van zijn leven zit, al is dat aan zijn assertiviteit richting de corporatie niet te merken. De man blijft altijd netjes maar weet zich met name verbaal behoorlijk te roeren. Er is ook het nodige gepasseerd, dat niet in een paar zinnen is samen te vatten, met als voorlopig dieptepunt een duw van een medewerker van de corporatie en een telefonische bedreiging van diezelfde persoon. Het gesprek zou zijn opgenomen, aldus de huurder. Hij neemt al zijn gesprekken op, weet de omroep. Hij levert ZuidWest binnenkort de opnamen aan, heeft hij beloofd. Mocht het werkelijk zo zijn gegaan, dan confronteert de omroep er de corporatie vanzelfsprekend mee.
- Twee jonge ondernemers huren in Bergen op Zoom de kelder van het Oude Stadhuis aan de Grote Markt en hebben er een horecabedrijf. Het historische pand is van de gemeente Bergen op Zoom. Ook deze locatie moest in coronatijd grotendeels gesloten blijven en dus hoopten de huurders een korting te krijgen op de maandelijkse lasten, zoals heel veel pandeigenaren hun klanten tegemoet kwamen. Een wethouder had daar lokaal zelfs tot opgeroepen. De gemeente zelf echter weigert iets te doen en dat is een zoveelste hoofdstuk in een al jaren oplopend conflict tussen de ondernemers en hun huurder. Dat ging over wel/geen terras mogen, wel/geen keuken mogen, afval af kunnen voeren, het ontbreken van een nooduitgang, het onderhoud en meer. Ook de lokale politiek heeft zich al meermaals bemoeid met de kwestie en streekomroep ZuidWest schreef er over. Inmiddels dreigt een faillissement en is het een juridische kwestie geworden waarbij de gemeente nog altijd weinig lijkt te willen toegeven. Hoogstens een betalingsregeling behoort tot de opties. De overleggen zijn nog gaande, maar er lijkt nog altijd sprake van een impasse.
- In het voorjaar ontstond de eerste aanzet tot wat een hele reeks artikelen zou worden over serieuze vocht- en bouwproblemen in een relatief nieuwe wijk te Bergen op Zoom. In met name één straat is het goed mis. Daar verzakt het nodige, zo lijkt het, terwijl de woningen er pas tien jaar staan. Het levert een behoorlijke strijd op tussen enkele huurders en de eigenaar, een woningcorporatie. Klacht na klacht wordt ingediend. Over water dat uit scheuren in muren komt, over parketvloeren die omhoog komen en sneuvelen, over schuren die steeds weer vol water staan, tuinen waar de beplanting wegspoelt of -rot. Het is een lange lijst en het heeft er alle schijn van dat de eigenaar ook niet weet hoe het op te lossen. Streekomroep ZuidWest heeft meerdere politici gesproken en één van hen is gespecialiseerd in waterhuishouding. Hij zegt dat op het voormalige veengebied nooit gebouwd had mogen worden, óf er had veel beter en nauwkeuriger geheid moeten worden. De andere geïnterviewde politici laten zich vooral weinig complimenteus uit over de wijze waarop de corporatie met huurders omgaat. De omroep sprak daarna de wethouder over beide aspecten. Die gaf aan te schrikken van de klachten en beloofde met de corporatie te gaan praten. Over de bouwmethoden van tien jaar geleden zegt hij overtuigd te zijn dat deze deugdelijk plaats hebben gevonden, al geeft de praktijk een ander beeld. De kwestie loopt nog steeds, de problemen zijn nog altijd niet opgelost. De ombudsman blijft daarbij betrokken.
- Een kermisexploitant uit Bergen op Zoom benaderde de Ombudsman. Hij wees op het totaal afwezige groenbeheer in zijn straat. Daar wonen hij en meerder collega's voor een deel van het jaar (in coronatijd nog vaker) en dus is het niet bepaald een



gezellige omgeving. Maar erger vond hij dat de begroeiing hier en daar ook voor verkeersonveiligheid begon te zorgen. De omroep benaderde de gemeente erover, die er nooit op terugkwam maar ineens was enige dagen later de boel wel gemaaid.

- Een 83-jarige Bergenaar belde op vanwege een conflict met zijn huisarts, dat hoog is opgelopen. Zo hoog dat hij niets meer met deze dokter en diens praktijk te maken wil hebben. Hij voelt zich geschoffeerd door zowel de arts als een assistente, die weigeren hem de doorverwijzingen te geven voor behandelingen die hij eerder ook kreeg. Het grote punt is dat andere praktijken in dezelfde gemeente zeggen geen patiënten van anderen over te nemen. Hier lijkt een onderlinge afspraak over te bestaan, al wordt het bijna nergens met zoveel woorden gezegd. Het mag ook niet, levert onderzoek op. Navraag bij landelijke patiëntenverenigingen, het ministerie en een artsenverbond leren dat er drie redenen zijn om iemand te mogen weigeren maar de hiervoor genoemde zit daar niet bij. Het verandert echter niets aan de situatie, behalve dat naar aanleiding van onze berichtgeving één van de praktijken de website aanpast. Hier stond namelijk wél expliciet dat er geen patiënten van collega's werden aangenomen. De enige uitkomst voor de bejaarde Bergenaar is dat hij in noodgevallen bij de huisartsenpost terecht kan, als ze open zijn op dat moment.
- Twee bewoners van de wijk Bergse Plaat (Bergen op Zoom) benaderden de omroep vanwege het toenemende recreatieve vaarverkeer, in de wijk en op de ernaast gelegen Binnenschelde. De klachten gingen niet zozeer over aantallen maar wel over snelheden, verontreiniging en onveiligheid. Er is tweeslachtig omgegaan met de regels door de gemeente. Eigenlijk was alleen vaarverkeer tot een bepaalde snelheid toegestaan, zo leek het, maar er werd niet gehandhaafd en het aantal snelle bootjes (veelal met jongeren) nam alleen maar toe. Er waren ergernissen over het lawaai, zorgen over de veiligheid maar ook irritaties over het feit dat bodembegroeiing en beschoeiing kapot gevaren werden. Volgens de twee bewoners was dit mede oorzaak van het toenemende blauwalgprobleem. Ook de lokale politiek bemoeide zich er steeds meer mee en stond soms lijnrecht tegenover elkaar. Het waterschap heeft een gedeelde verantwoordelijkheid waar het waterkwaliteit betreft maar verwees voor beleid en handhaving naar de gemeente. Die maakte eerst de indruk het varen aan banden te willen leggen maar koos uiteindelijk er toch voor dit niet te doen, met als argument dat het te weinig verschil zou maken in de blauwalgproblematiek.
- In augustus komt de ombudsman in contact met een bewoner van een huizenblok in Hoogerheide, waar bijna alleen maar ouderen wonen. De man vertelt dat er één uitzondering is gemaakt door de woningstichting en precies die zorgt voor veel overlast.

Het zou gaan om een man van eind 40, begin 50, die de hele buurt terroriseert. Hij scheldt, gooit rommel van zijn balkon, spuugt naar mensen, intimideert en shockeert met zaken als de Hitlergroet. Er zijn al pogingen gedaan door de bewoner die de omroep benadert, namens een aantal medebewoners, om die zaken bespreekbaar te maken bij de woningstichting, politie en gemeente. Het heeft allemaal weinig tot niets opgeleverd. Zijn verhaal wordt door anderen in de buurt bevestigd. De ombudsman neemt met de betreffende instanties contact op en merkt dat er inderdaad weinig bereidheid is tot interventie. Uiteindelijk gaat de woningstichting nog eens met de amokmaker praten, maar pas nadat er een artikel aan is gewijd. Niet lang daarna wordt de melder door de agressieveling geduwd, maar opnieuw doen instanties weinig. Wel weten de omroep Slachtofferhulp bereid te vinden om zich met de kwestie te bemoeien, vooral om de buurtvertegenwoordiger bij te staan. Die heeft overigens aangifte gedaan van het incident waarbij zijn bovenbuurman hem probeerde om te duwen, maar veel doet de politie er vooralsnog niet mee. Streekomroep ZuidWest heeft geregeld contact met hem, blijft de zaak volgen en waar nodig ondersteunen of onderzoeken.

- Soms lossen kwesties zich zelf weer op alvorens er publicitair iets mee hebben gedaan. Dan wordt het zo gelaten in bepaalde situaties. In augustus mailde een dame die tegenover een Turkse supermarkt woont in Bergen op Zoom. Er was sprake van structurele geluidsoverlast 's nachts, vertelde ze. Dan vond een deel van het laden en lossen plaats en dat zou met het nodige lawaai gepaard gaan. De winkel zit daar tijdelijk en dit kwam tot stand in overleg met gemeente en de woningbouwcorporatie, die de hele wijk aan het herontwikkelen is. Er zouden ook al gesprekken hebben plaatsgevonden maar in haar beleving was de ondernemer hierdoor bewust alleen maar vroeger en nog luider aan de slag gegaan. De Ombudsman was al bezig om via zijn netwerk te zoeken naar een opening voor een gesprek met de ondernemer maar toen bleek dat het bedrijf inmiddels door anderen wordt gerund. Daarmee is de overlast ook verdwenen en de rust teruggekeerd. De dame die zich meldde heeft uitvoerig bedankt voor de hierin gestoken moeite, ze voelde zich zeer gesteund.
- Een inwoner van Roosendaal huurt al zo'n tien jaar een woning in een flatgebouw van een corporatie. Enige jaren geleden ontdekte hij dat zijn huur vele malen hoger ligt dan die van andere bewoners in vergelijkbare situaties. Daarnaast was er sprake van enig achterstallig onderhoud en schimmelvorming in de badkamer. Vele malen begon hij correspondentie over de gang van zaken, waarop soms helemaal geen reactie kwam en op andere momenten niet echt op zijn klachten werd ingegaan. Hij zette zijn verhaal op Facebook en zo kwam het de omroep onder ogen. Omroep ZuidWest nam contact op en naar aanleiding daarvan benaderde de Ombudsman de woningcorporatie. Plotseling



28



nodigde die hem uit voor een gesprek en werd een huurkorting aangeboden. Toch was de Roosendaler maar half tevreden en vroeg hij de omroep er verder in te duiken. Hij betaalt nog steeds meer dan anderen en wil eigenlijk een soort compensatie voor de vele duizenden euro's die hij in de jaren ervoor te veel betaalde. Bijvoorbeeld in de vorm van een verhoogd toilet in de badkamer die binnenkort vervangen wordt. Er is hem echter te kennen gegeven dat hij die meerkosten zelf bij moet leggen. Ook heeft de corporatie inmiddels laten weten niet verder op de kwestie in te willen gaan. Er volgt nog een publicatie over dit dossier, mogelijk zorgt dat alsnog voor een vervolg.

- Veel horeca kreeg de nodige klappen in coronatijd. Daarom nam de Bergse gemeenteraad in het voorjaar een motie aan om voorlopig geen nieuwe vierkante meters horeca toe te voegen aan de binnenstad. Nog meer concurrentie zou op korte termijn te veel impact kunnen hebben, was de redenering. Groot was dan ook de verbazing dat in een drukbezochte winkelstraat een omgevingsvergunning werd afgegeven voor een nieuw sushirestaurant dat gaat bezorgen en afhaalmogelijkheden biedt. Bovendien in een gigantisch winkelpand. De ombuds- en onderzoeksjournalist van streekomroep ZuidWest ontdekte dit en legde het voor aan een raadslid dat al jaren nauw betrokken is bij het centrum. Ook hij schrok ervan en pakte het meteen politiek op, samen met een andere

partij. Zelf stelde de omroep vragen aan het college en de gemeente, wat al tot een eerste publicatie leidde. Volgens de gemeente geldt er in de betreffende straat een toegestaan aantal vierkante meters horeca dat nog niet was ingevuld en daarom kon dit wel. De betreffende politici zijn het er niet mee eens, ze vinden de gang van zaken niet in lijn met de aangenomen motie. De antwoorden op hun schriftelijke vragen zijn nog niet binnen. De omroep wacht ook nog op een inhoudelijke reactie van de Bergse afdeling van Horeca Nederland.

- De kwestie van het molenperceel in Halsteren (zie 2020) is een nieuwe fase ingegaan. Eerder al vertelde de stadsarcheoloog dat de kans op vondsten in dit gebied erg groot is. Onderzoek is dan ook verplicht. De gemeente zegt dat ook aan de eigenaar medegedeeld te hebben maar die heeft er in het najaar nog altijd geen werk van gemaakt. Wel wordt het terrein ineens gebruikt als extra parkeergelegenheid voor het eraan gelegen tuincentrum. Niet onbelangrijk daarbij is te weten dat de voormalige eigenaar van dat bedrijf het betreffende molenperceel in bezit heeft. Op vragen aan de gemeente in hoeverre die tijdelijke parkeerplaatsen zijn geoorloofd moet nog antwoord komen.

- Hoe gaan onderwijsinstellingen in de regio om met de ontvangen coronasteun (700 euro per leerling)?



Hoe pakte ZuidWest dit dossier op? Bij het bekend worden van de coronasteun van 700 euro per leerlingen, heeft de redactie de onderwijsinstellingen gebeld met de vraag hoe deze gelden gebruikt gaan worden. Van de vijf benaderde schoolbesturen, was er één bereid een reactie te geven. Dat leidde tot een interview met een bestuurder. Zij gaf het inkijkje dat het geld niet door het bestuur wordt 'afgeroomd', maar dat het direct naar de betrokken scholen gaat. De directeuren daar bekijken hoe ze de vertragingen die door thuisonderwijs zijn ontstaan, kunnen wegwerken. Een voorbeeld van de signaalfunctie van ombudsjournalistiek.

- Er worden in de bossen op en om de Brabantse Wal geregeld explosieven gevonden door hobbyisten met metaaldetectors. Dat is een riskante kwestie. De omroep is aan het uitzoeken waarom hier niet preventief wordt gezocht en geruimd, zoals in sommige delen van Nederland het geval is of was. ZuidWest moest nog wachten op een reactie van Staf Commando Landstrijdkrachten Koninklijke Landmacht. Dit verhaal is inmiddels gepubliceerd.



Figuur 10. Waar gaat de coronasteun voor de leerlingen naar toe?
Bron: ZuidWest



29



Hoofdstuk 8

Welke tips en trics kunnen je verder helpen bij de drie pilots?

Tips voor ombudsjournalistiek

Begin met het idee/probleem en onderzoek en vraag hulp aan burgers

Communicatie met om hulp vragende burgers is een belangrijke voorwaarde voor een succesvol journalistiek verhaal. In alle stadia van het journalistieke proces (van idee tot publicatie) is het wenselijk het publiek steeds op de hoogte te houden. Wees transparant naar het publiek toe, ook al dreigt er een negatieve uitkomst voor deze belanghebbende groep.

Hoe kan het publiek tussentijds reageren? De posts op de website laten bij elk dossier vijf mogelijkheden zien:

- mail van de ombudsman
- delen via Twitter, Facebook, WhatsApp en e-mail

Heb geduld, want er is aanlooptijd nodig

Bij de start van een ombudsjournalistiek proces liggen de factoren tijd, geld, expertise op de loer. Tijdsdruk, want een omroep wil natuurlijk graag de resultaten van een onderzoek met het publiek delen. Financiële middelen, want een professioneel opgezet ombudsjournalistiek onderwerp kost menskracht. In het voorbeeld van streekomroep ZuidWest gaat het om vijf personen die met een dossier te maken krijgen: de Ombudsman, de camjo, de bureauredacteur, de verslaggever en de eindredacteur. Kortom: teamwork. Alleen redt een Ombudsman het niet. Er is wel een verdeling te maken van de werkzaamheden per dossier: de Ombudsman is contactpersoon en volgt het proces, de bureauredacteur voert de research uit en rapporteert. De verslaggever – camjo overlegt met bureauredacteur en Ombudsman welke verhaal gewenst is. Ombudsman en eindredacteur publiceren. Tijdsbelasting Ombudsman 8 uur, bureauredactie 4 uur, camjo 2 uur, montage 2 uur, productie eindredactie 2 uur. Totaal 20 uur per aflevering. Sommige dossiers kennen meerdere afleveringen.

Leg uit wat een Ombudsman doet

Het lijkt een open deur, maar het publiek moet vooraf weten wat een Ombudsman precies doet. Het is niet een persoon die op voorhand een keuze maakt voor een partij. Er zijn vrijwel altijd tegenstelde belangen. Wel is het zaak zoveel mogelijk bij het publiek te beginnen en daar een vertrouwensband mee op te bouwen. Een Ombudsman dient vooral 'gevoed' te worden door het publiek.

Enkele handvatten voor een beginnende Ombudsman kunnen zijn: Maak je bekend bij het publiek (aparte pagina, flyers, posters, deelname aan Talkshows). Vertrouwen wekken... dat doe je door met mensen te praten en je persoonlijk op de hoogte te stellen van hun situatie.

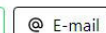
Fikse huurkorting

Het nieuwe opgestelde rapport, dat mede ontstond op aandringen van de jurist die Kees in de arm nam, liegt er niet om. De Huurcommissie heeft aan Stadlander opgelegd dat de huurprijs met veertig procent verlaagd moet worden. Deels zelfs met terugwerkende kracht. Pas als de problemen allemaal verholpen zijn mag weer de normale huur worden gevraagd. Kees is blij met die uitkomst, meldt hij. Al is ie pas écht gerust als de vochtproblemen werkelijk zijn verholpen en hij met zijn gezin weer veilig en gezond kan wonen.

Heb jij ook een onderwerp voor onze ombudsman? Mail dan naar:

ombudsman@zuidwesttv.nl

DEEL DIT OP:





30



Pleeg degelijke research voordat de afronding volgt

Het kan niet genoeg worden benadrukt: bekijk alle aspecten van een probleem. Stel vragen en nog eens vragen. Kijk kritisch naar de antwoorden en de resultaten. Pas als alle aspecten van een dossier helder zijn, kan de afronding in de vorm van ene publicatie volgen. Voorafgaande aan de afronding is het een bijna ijzeren wet om de partijen te vragen of er mogelijk onjuistheden in het verhaal voorkomen. Deze laatste check is noodzakelijk voorafgaande aan publicaties. Dat zijn ook het vier-ogen-principe: laat voorafgaande aan publicatie een hoofdredacteur meekijken en een eindredacteur.

Ombudsjournalistiek is een vorm van slow journalism, geen score journalistiek

Het is mooi dat er nieuws in een verhaal voorkomt. Dat kan groot of klein zijn. Soms zijn de (nieuws)verwachtingen hoog gespannen. Pas na een degelijke voorbereiding, die nu eenmaal tijd kost, bericht een omroep proportioneel. Zij zorgt ervoor dat de partijen elk evenveel aandacht krijgen. De dossiers kunnen in veel gevallen wel meer dan één verhaal opleveren. Dat kan allerlei consequenties hebben voor betrokkenen. Zo kan het positief aflopen voor de huurder van een woning met vochtproblemen (een andere woning en een verhuisvergoeding) of het kan ook zijn dat een dossier voor de aanbrengrer van het nieuws negatief uitpakt (nog altijd een te hoge huur betalen in een vergelijkbaar geval). Een andere consequentie van deze manier van journalistiek bedrijven, is dat de gemeente meer alert is op zaken die met gemeenschapsgeld worden betaald, zoals subsidies aan instellingen en verenigingen. De vraag is of de beloftes van de overheid (zaken anders te regelen, meer controle te gaan uitvoeren) ook daadwerkelijk uitkomen. Ook dan is ombudsjournalistiek in beeld, om ook deze tegel te lichten.

Trics

Ga niet vooraf bedenken tegen welke problemen je met een onderwerp kunt aanlopen, maar stel de journalistiek vragen (5 W's en H bij het dossier). De oplossing voor de journalistiek is dat bij de beantwoording van de vragen van het dossier recht wordt gedaan aan de betrouwbaarheid van het thema. Alle kanten zijn belicht. De zwakke plekken zijn in beeld gebracht. De oplossingsrichtingen voor het ontstane probleem aangedragen.

Bedenk dat snel willen scoren niet werkt voor ombudsjournalistiek, en ga na of je alle antwoorden hebt op de 5 W's en H bij het dossier (voorkom open einden).

Werk met degelijke research waarbij hoor en wederhoor essentieel is, en check of de partijen gelijkwaardig in beeld zijn zonder als omroep een standpunt in te nemen (zorg dat partijen inhoudelijk op elkaars argumenten ingaan).

Zorg voor overdraagbaarheid van de dossiers. Medewerkers van een omroep komen en gaan. Sla een dossier op een eenvoudige manier op in Word / Excel. Zorg dat dossiers gemakkelijk vindbaar zijn. Zet alle belangwekkende informatie bij elkaar, zoals contactgegevens, call sheets, publicaties, links naar bronnen e.d.

Nawerk

Mondelinge bronnen

Hans-Jorg van Broekhoven -

Ombudsman / onderzoeksjournalist bij ZuidWest TV

Maarten van den Boom

Hoofdredacteur en directeur bij streekomroep ZuidWest

Pepijn Vermunt

Eindredacteur ZuidWest Update

Geschreven bronnen

Nationale Ombudsman

> <https://www.nationaleombudsman.nl/>

NOS Ombudsman

> <https://ombudsman.npo.nl/>

Drok, N. (2015), 'Participatie in en via de journalistiek. De relevantie van civiele journalistiek in het digitale tijdperk', in: *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap* — 43 [1], pp. 23-38.

Evers, H. e.a. (2009), *De Nieuwe Ombudsman*, Diemen, AMB

Hedman, U. & Djerf-Pierre, M. (2013), 'THE SOCIAL JOURNALIST. Embracing the social media life or creating a new digital divide?', in: *Digital Journalism*, Vol. 1, No. 3, 2013, 368–385,
> <http://dx.doi.org/10.1080/21670811.2013.776804>, Taylor & Francis.

Internationaal onderzoek (2013):

> <http://www.mediaact.eu/outcomes.html>

Kaashoek, P. (2020), 'Meer waardering voor journalist door moeilijker te benaderen publiek in coronatijd', in: Villamedia online, 10/7/2020. > [LINK](#)

Kaashoek, P. (2021), 'Journalistiek in coronatijd: Van waardering naar wantrouwen', in: Villamedia online, 18/3/2021. > [LINK](#)

Kovach, B., & Rosenstiel, T. (2021). *The Elements of Journalism, Revised and Updated 4th Edition: What Newspeople Should Know and the Public Should Expect*. Crown Publishing Group (NY).

Rapport (digitaal):

> <https://www.yumpu.com/en/document/read/15922335/mediaact>

Omroep ZuidWest:

> <https://www.zuidwestupdate.nl/ombudsman/>