



## INLEIDING

R ZIJN GENOEG REDENEN TE NOEMEN OM DIT BOEK TE SCHRIJVEN.

9

Toen ik eind 2015 een gesprek had met Bas van der Ham, de voormalige hoofdredacteur van Brandpunt, vertelde ik hem over de nieuwe manier van werken op de nieuwsredactie van RTV NH. Hij raadde me als eerste aan om het verhaal op te schrijven.

Het duurde even voor ik er daadwerkelijk aan toegaf. Als regionale omroep zijn we maar een speldenknop op de journalistieke kaart, wie zit nu op ons verhaal te wachten? Toch ben ik eraan begonnen, om gaandeweg steeds vaker te concluderen dat ons verhaal wel degelijk van belang is voor anderen.

Dat kwam onder meer door de positieve reacties die ik kreeg van de mensen die ik interviewde. Om mijn zienswijze te toetsen, heb ik tijdens het schrijven een aantal mensen opgezocht. Mensen die ik respecteer, die me inspireerden en die hun sporen verdiend hebben in de journalistiek of in de samenleving. Een voor een reageerden ze positief op het verhaal en stimuleerden ze me om vooral door te gaan met de koers die is ingezet.

Een koers die niet alleen gaat over een nieuwe manier van verslaggeving. Dit verhaal gaat ook over een nieuwe wijze van organiseren en over een andere manier om naar de samenleving en het publiek te kijken.

Er wordt veel gesproken over de toekomst van de regionale en lokale omroepen, maar dan altijd op het abstracte niveau van onderzoekers,

beleidsmakers en directeuren. Wat ik met dit boek aan het debat wil toevoegen is de concrete actie, het verhaal van onderaf. Op de nieuwsredactie van RTV NH zijn we vijf jaar geleden niet gaan praten, maar zijn we gewoon begonnen met een ingrijpende koerswijziging. Om ons als journalisten dichter bij de samenleving te brengen. Dat begon met een inhoudelijke visie. Die uiteindelijk grote organisatorische gevolgen had en leidde tot een nieuwe werkwijze, waarbij de verslaggevers niet vanuit de redactie in de hoofdstad werken, maar vanuit de samenleving zelf. In nauwe samenwerking met lokale collega's.

Het is een koers die mogelijk ook ingezet gaat worden door andere regionale omroepen, maar ik merk dat het lastig blijft om ons verhaal gehoord te krijgen. Toch lijkt het me uiterst zinvol dat anderen kennismaken van onze successen, maar ook van de vele fouten die we gemaakt hebben en de hobbels die we tegenkwamen.

Ik ben er trots op dat we niet opgaven en dat alle maatregelen die genomen zijn een inhoudelijke reden hadden. Onze verslaggevers zijn als camjo hun eigen cameraman, ze opereren vanuit de regio en werken samen met collega's van lokale omroepen. Niets daarvan is ingegeven door bezuinigingen of politiek, het is allemaal ontstaan uit de diepe wens om dichter bij het publiek te komen.

10

Diverse onderzoeken tonen aan dat de lokale journalistiek onder druk staat. Ik denk dat wij een antwoord hebben gevonden, door schade en schande wijzer geworden. Ik krijg soms echter het vermoeden dat er wetenschappers zijn die het vertrouwde beeld van regionalen die niet samenwerken met lokalen het liefst in stand houden.

Als nieuwsredactie die samenwerkt op lokaal niveau, worden we voortdurend benaderd voor onderzoeken. De uitvoerders willen vooral weten wat het kost en hoe het proces verloopt. Ik krijg nooit de vraag waarom we het zo doen. Als ik ze vertel dat het niks kost en nauwelijks georganiseerd is, maar dat het vooral een mentale omslag behelst, kijken ze me ongelovig aan.

Ik heb grote twijfels over de kwaliteit en de grondslag van veel onderzoeken. Het instituut Windesheim stuurde ooit twee studenten op me af die niet eens het verschil kenden tussen lokale omroepen en de regionale. Die ook nog eens eerlijk toegaven dat ze het alleen voor de studiepunten deden. Dat gaf me weinig inspiratie.

Daarnaast wilden Windesheim en zijn partners meten of de berichten in aantal waren toegenomen in specifieke gebieden. Tot mijn verbijstering wilden ze alleen de gebieden onderzoeken waar we nog maar net of niet met regioverslaggevers actief waren. Daarmee houd je doelbewust een negatief beeld over samenwerking in stand.

Dat mag allemaal, maar het vraagt wel om een weerwoord. Geen

verhaal over cijfers, geen wetenschappelijke verhandeling, maar een eerlijk verslag van wat we hebben gedaan en waarom. Een ander geluid.

Het is een persoonlijk verhaal geworden. Op persoonlijke titel geschreven. Ik verlang van de redactie dat ze elke dag de vraag stellen: waarom? Met die vraag is ook dit boek begonnen. Ik noem diverse voorbeelden die ik in het verleden ben tegengekomen als verslaggever. Gebeurtenissen die mij gevormd hebben als journalist en als mens, die me ertoe brachten om de koerswijziging in te zetten en aan te jagen, stap voor stap.

Hier met andere mensen over spreken, deed mij opnieuw de context inzien. In de hectiek en de drukte van alledag lukt dat niet altijd. Het was heerlijk om terug te gaan in de tijd, om opnieuw uit te leggen waarom we doen wat we doen. Het werkte stimulerend, zuiverend en verhelderend.

Dennis Nolte, de man die veranderprocessen aanjaagt in Nederland, hield mij daarbij een spiegel voor. Met hem sprak ik over mijn beginjaren als krantenjournalist in Wijk aan Zee. Een dorp dat in de roerige jaren negentig in opstand kwam en noodgedwongen een nieuwe manier van samenleven en denken introduceerde. Het bolwerk was de vrijplaats Sonnevank, een hotel dat gerund werd door de filosoof Bert Kijes.

Dennis Nolte vertelde mij dat de mensen die het wonder van Wijk aan Zee van nabij meemaakten, zoals ik, hierdoor blijvend geïnspireerd zijn geraakt. "We zijn uitgewaaid en wat wij nu doen, is overal onze eigen vrijplaats bouwen, onze eigen Sonnevank." Ik geloof dat hij de spijker op zijn kop slaat. Daar is het begonnen.

Vorig jaar publiceerde ik het boek Een Nieuwe Tijd over het leven en de filosofie van Bert Kijes. Dit boek is hier een vervolg op. Het vertelt hoe je deze manier van leven en denken, los van de oude structuren, kunt toepassen op een organisatie als de onze. In die zin bevat dit verhaal ook een duidelijke politieke boodschap en maak ik hiermee een begin om de filosofie van Wijk aan Zee verder over Nederland te verspreiden.

Ik sluit deze inleiding af met een laatste reden om het boek te schrijven. Tijdens het werkproces gaat de meeste aandacht uit naar de zaken die misgaan en nog moeten verbeteren. Er is weinig ruimte om even stil te staan, achterom te kijken en te koesteren wat er al bereikt is. Ik vind dat we trots kunnen zijn op wat we als nieuwsredactie tot stand brachten, al is het werk nog lang niet klaar. Dat is de verdienste van de mensen die het gedaan hebben. De samenstellers, de redacteuren, alle andere collega's. In het bijzonder de regioverslaggevers, de mensen die dag in dag uit in het veld werken. Zonder hen was niets van dit alles mogelijk geweest. Voor al die collega's maak ik een buiging. Dit is hun verhaal! Dit boek is een ode aan hen, in dankbaarheid.



# DEEL 1

# DE MENS

Foto: Marjorie Noë.

# E

## 1 EEN OUDE DAME

### EN ODE AAN HET INDIVIDU

13

Laten we bij het begin beginnen: de mens.

Ik stel je voor aan mevrouw De Winter. Een welbespraakte dame van over de tachtig, die samen met haar echtgenoot in een rijtjeshuis woont onder de rook van een grote stad. Een keurig stel en, zo wordt verteld, nog altijd dol op elkaar.

Het huis waarin ze wonen, is niet bijzonder. Goed onderhouden, degelijk ingericht. Dat ze er nog zelfstandig in kunnen wonen, stemt ze gelukkig. Wat hen trots maakt, is dat ze het na vele jaren hard werken hebben afbetaald. Dat geld willen ze graag nalaten aan de kinderen, die mogen het huis verkopen als zij er niet meer zijn.

De jaren gaan tellen. De echtgenoot wordt ongeneeslijk ziek en mevrouw De Winter probeert hem zo goed mogelijk te verzorgen. Totdat ze het niet meer aankan, ze is immers ook al een dame op leeftijd.

Een kennis uit de buurt biedt uitkomst. Deze joviale vrouw van middelbare leeftijd werkt in de thuiszorg en gaat het stel bijstaan. Ze neemt heel veel taken uit handen van de oude dame, die daardoor alle aandacht heeft voor de man met wie ze zoveel jaren samenwoonde. Ook een deel van de administratie neemt de thuishulp op zich.

Het onvermijdelijke gebeurt. De echtgenoot overlijdt, mevrouw De Winter blijft verdrietig achter. De pijn wordt groter als er een brief op de mat valt. Ze leest hem. Het hart klopt in haar keel. Ze leest hem

nog een keer en kan niet geloven wat er staat. Het is een brief van de thuiszorginstelling. Mevrouw De Winter heeft 128 duizend euro schuld.

Dit moet een vergissing zijn. Ze neemt contact op met de afzender. Ze heeft zoiets nog nooit meegemaakt, zij en haar man hebben altijd hun rekeningen op tijd betaald. Zoiets komt toch wel vaker voor, je leest het soms in de krant. Binnen grote organisaties gebeurt alles geautomatiseerd en dan worden er weleens gekke brieven verstuurd.

De mensen die ze aan de lijn krijgt, kunnen haar zorgen niet wegnemen. De rekeningen voor de hulp in de huishouding zijn nooit betaald en dat is een enorm bedrag geworden. Hoe kan dat? Al snel komt de aap uit de mouw. De joviale hulp bleek het persoonsgebonden budget, dat bedoeld was om haar te betalen, steeds naar een eigen rekening te hebben overgemaakt, in plaats van naar haar werkgever. Die besluit pas aan de bel te trekken als de schuld tot een exorbitant bedrag is uitgegroeid.

Mevrouw De Winter doet aangifte. De verdachte ontkent bij hoog en laag, maar geeft uiteindelijk schoorvoetend toe. Daarmee is de kwestie nog niet afgedaan. Zij en de man met wie ze samenwoont, hebben het geld verbrast en er is geen cent meer over.

14

Het slachtoffer probeert haar verhaal te doen bij de schuldeiser, maar die is onverbiddelijk. Zij hebben geen contract afgesloten met de verdachte, maar met mevrouw De Winter. Die is dus verantwoordelijk voor wat er gebeurd is. Zo zijn de regels.

Er rest mevrouw De Winter niets anders dan een civiele procedure te starten richting de oplichter, maar ze beseft dat de kans zeer klein is dat ze ooit een cent terug zal zien. Ondertussen hijgt de thuishulporganisatie in haar nek. Daar willen ze geld zien. Mevrouw De Winter ziet zich genoodzaakt weer een hypotheek te nemen op haar huisje en daarmee vervliegt de droom om het na te laten aan de kinderen.

Dat is het moment dat ze in wanhoop de media inschakelt. Ze ziet geen andere mogelijkheid. De instanties bij wie ze aanklopt, lijken doof. Mevrouw De Winter neemt contact op met de redactie waar ik op dat moment deel van uitmaak. Ik krijg haar aan de lijn en het verhaal raakt me. Ik voel de onmacht aan de andere kant. Soms klinkt ze als een gebroken mens, het andere moment is ze weer strijdbaar. Het onrecht is niet te verkroppen.

Ik kan me niet voorstellen dat zoiets niet op te lossen is. Niemand laat toch zo'n nette, oude dame in de kou staan? Ik bel de advocate, maar die is minder positief. Juridisch gezien staat de vrouw er niet sterk voor, zij is degene die had moeten betalen. Dat ze iemand anders haar administratie liet doen, is haar verantwoordelijkheid. Een organisatie verdomt het natuurlijk om nog eens extra kosten te maken, opdat ze via procedures

het geld terugkrijgen van de oplichter. Een kale kip bovendien.

Ik bel me suf. Zoek uiteindelijk zelfs steun bij wethouders, gemeenteraadsleden tot aan Kamerleden toe. Ze vinden het allemaal even erg, maar helpen kunnen ze niet. Juridisch is er geen spel tussen te krijgen. Mevrouw De Winter slijt haar oude dag met smeekbedes sturen naar instanties. Na jaren knokken wordt de oplichter veroordeeld en gemaand om het geld terug te betalen aan het slachtoffer, maar na een paar honderd euro is het spaarvarken leeg. De schuldeiser blijft onverbiddelijk.

Ik heb nooit kunnen bevatten waarom we een kwestie als deze als samenleving niet kunnen oplossen. De oude dame had achteraf gezien die joviale buurtgenoot niet op haar woord mogen geloven, maar iedereen die dit verhaal hoort, voelt dat het hem of haar ook had kunnen overkomen. Zeker in die situatie. Een zieke man, het verdriet. Laten we ook niet vergeten dat de thuiszorgorganisatie betrekkelijk laat aan de bel trok.

Juridisch gezien staat het slachtoffer zwak, is me steeds verteld. Dat zijn maar abstracte regels. Als je naar het menselijke aspect kijkt, is het duidelijk wie de dader is en wie het slachtoffer. Toch lukt het met die regels, waar we zoveel houvast aan hebben, niet om een bevredigend resultaat te bereiken. Er is juridisch gelijk, maar moreel gelijk bestaat ook en die twee gaan niet altijd samen. De uitzondering op de regel.

15

Het probleem is dat de organisatie die het geld opeiste bij mevrouw De Winter haar niet als mens zag, maar als een nummer. Een casus. Een crediteur, zonder gezicht en zonder verhaal. Ik vind dat mevrouw De Winter daarmee groot onrecht is aangedaan. Ik ben van mening dat een samenleving zo iets kan oplossen, zolang de menselijke maat gehanteerd wordt, zolang mensen geen nummers zijn en geen onderdeel zijn van vaste procedures. Helaas is ons systeem niet meer in staat om mevrouw De Winter te helpen.

Het is mijn leidmotief geworden als journalist. De mens versus de organisatie. Eigenlijk moet ik de term 'overorganisatie' gebruiken. Ik vrees dat de maatschappij inmiddels zo is georganiseerd en geprofessionaliseerd dat de menselijke maat is zoekgeraakt. Uitzonderingen lopen daarmee grote risico's, omdat ze het geautomatiseerde proces verstoren.

Mevrouw De Winter was zo'n uitzondering. Ze betaalde niet. Het proces raakte in de war. Dat moest worden rechtgetrokken volgens een andere standaardprocedure. Niemand kwam op het idee om een kop koffie te drinken met deze oude dame om de vraag te stellen waarom en haar verhaal aan te horen. In alle gesprekken die ik met haar had, bleek daar de grootste teleurstelling in te zitten. Niet het bedrag, maar het niet gehoord worden.