



Foto: ANP

# 9

## De kracht van welgemeende excuses

*Renate den Elzen, Charlotte van Ruijven, Dick van Gooswilligen*

### 9.1 Inleiding

Als de 28-jarige verpleegster Linda van der Giesen op maandag 10 augustus 2015 haar werk in het Waalwijkse TweeSteden ziekenhuis verlaat en richting de parkeerplaats loopt, schiet haar ex-partner haar dood. Eén dag later meldt hij zich op het politiebureau en rijst de vraag of de dood van Linda van der Giesen voorkomen had kunnen worden. Zij had bij de politie aangifte gedaan van bedreiging, bewijslast geleverd en kort voor haar dood gemeld dat zij ‘gehoord’ had dat haar ex-partner mogelijk in het bezit was van een vuurwapen. Daarnaast bleek dat in voorafgaande jaren al meerdere vrouwen aangifte tegen de verdachte hadden gedaan. Justitie en politie hadden het lot van deze jonge vrouw mogelijk kunnen beïnvloeden. Zij deden echter te weinig, tenminste zo is het beeld dat in de maatschappelijke discussie over deze moord ontstond. Er is echter een aantal redenen te noemen dat pleit voor de gekozen aanpak van justitie en politie. De politie krijgt jaarlijks 95.000 meldingen te verwerken naar aanleiding van stukgelopen relaties waarbij sprake is van bedreiging, stalking en/of geweld (Storkenburg, 2015). Het zijn veelal complexe relaties, waarin over en weer aangifte wordt gedaan. Niet zelden worden valse meldingen gedaan om de ander zwart te maken of om bijvoorbeeld de voogdij-schap over kinderen te beïnvloeden. Ook in deze zaak deed zowel het slachtoffer als de dader aangiftes. In dit geval had het slachtoffer ‘van horen zeggen’ vernomen dat haar ex-partner (mogelijk) een wapen had. Direct bewijs ontbrak; de verdachte was niet met een wapen gezien. Politie mensen moeten binnen dit soort complexe situaties afgewogen besluiten nemen. Meer dan een checklist (zie Kruijer, 2014), hun

ervaring en onderbuikgevoel hebben zij niet. Bovendien zijn politiemensen niet bevoegd om op basis van een gerucht over te gaan tot doorzoeking van een woning. Dit zijn de meer rationele argumenten die minder 'gehoord' worden in de maatschappelijke discussie waarin emoties de boventoon voeren.

Met een interventie van de politie had het mogelijk anders kunnen lopen. Als reactie kan de politie daarom wel een toelichting geven op de dilemma's waar zij voor stond en aangeven lering te willen trekken uit deze moord en haar eigen optreden. Dat begint met excuses te maken voor wat de politie wél had kunnen doen, maar heeft nage laten; gevolgd door een plan om dit in de toekomst anders aan te pakken. Deze strategie noemen we *stealing thunder*. In deze casus is deze strategie bewust geadviseerd door de afdeling communicatie van de politie-eenheid Zeeland-West-Brabant en ook toegepast. De strategie wordt niet vaak gekozen en dat maakt het een interessante casus om te analyseren en daar lessen uit te leren. Voor de goede orde: de strategie is geen panacee. *Stealing thunder* werkt alleen als je werkelijk meent wat je zegt. Ten bate van dit hoofdstuk is met leidinggevend van de politie-eenheid Zeeland-West-Brabant gesproken en geput uit (sociale) mediaberichten en de omgevingsanalyses die gemaakt zijn ten behoeve van de communicatieaanpak.

## 9.2 Feitenrelaas

Op maandag 10 augustus 2015 wordt Waalwijk opgeschrikt door een schietpartij op klaarlichte dag. Op het parkeerterrein van het TweeSteden ziekenhuis wordt even na vijf uur 's middags een 28-jarige verpleegkundige onder vuur genomen. Haar eerste dienst na haar vakantie zat erop en ze stapte op dat moment in haar auto om naar huis te gaan. Omstanders treffen haar aan en hulpverleners proberen het slachtoffer te reanimeren, maar het is tevergeefs. Zij overlijdt ter plaatse. Aangezien de dader is gevlucht, zet de politie een grote zoekactie in gang.

De locatie, het tijdstip van de schietpartij, de leeftijd en het beroep van het slachtoffer maken de casus tot een veelbesproken onderwerp in de (sociale) media. Is het een criminele afrekening, een gerichte aanslag

of een incident? De identiteit van het slachtoffer wordt de volgende ochtend (dinsdag 11 augustus) openbaar gemaakt. Linda van der Giesen was moeder van een vierjarig zoontje en werkzaam als verpleegster op de polikliniek plastische chirurgie in het TweeSteden ziekenhuis. De politie spreekt van een 'waarschijnlijk doelgerichte actie' en zet een Team Grootchalig Onderzoek (TGO) op de zaak, dat gespecialiseerd is in zware en complexe zaken. Er wordt rekening gehouden met verschillende scenario's. Tegelijkertijd wordt in de media gespeculeerd over een gecompliceerde relatie tussen het slachtoffer en haar ex-partner. Deze relatie is recent verbroken en het slachtoffer zou nadien door haar ex-partner zijn bedreigd. In verschillende berichten wordt hij direct als de dader aangemerkt.

Tegen het middaguur bevestigt een politiewoordvoerder dat het slachtoffer inderdaad werd bedreigd. Het slachtoffer had daar recentelijk aangifte en meldingen van gedaan. Die middag staat de huidige vriend van het slachtoffer de media te woord net als een vriendin van het slachtoffer. Zonder twijfel zetten beiden de ex-partner van het slachtoffer als dader neer. Zo zegt de vriend: 'De angst was zo groot. Mijn vriendin had vijf cd-roms met dreigmails en telefoontjes van haar ex. Die zijn allemaal afgeleverd bij de politie, maar er is niks mee gedaan.' Ook blijkt uit zijn relaas dat de ex-partner van zijn vriendin in het verleden vaker is veroordeeld voor geweldsovertredingen. Later die dag meldt de vermoedelijke dader zich op het politiebureau in Roosendaal. De politie communiceert dit via Twitter:

*@Politie\_Tilburg: Verdachte schietincident #waalwijk heeft zich gemeld. Gaat om een 37-jarige man uit Zevenbergen. Meer info volgt. (16:12 – 11 augustus 2015).*

De volgende dag, woensdag 12 augustus, vindt er een persconferentie plaats. Hoofd Operatiën van de eenheid Zeeland-West-Brabant Dick Schouten en hoofdofficier van justitie van het parket Zeeland-West-Brabant (OM) Charles van der Voort zitten de persconferentie voor. Zij belichten de stand van zaken rondom de schietpartij en bevestigen dat de man die zich heeft gemeld op het bureau in Roosendaal de 37-jarige ex-vriend van het slachtoffer is. Ook wordt uit de persconferentie duidelijk dat zowel de verdachte als het slachtoffer bekend is bij de politie omdat zij beiden aangiftes tegen de ander hebben gedaan.

Schouten omschrijft het als ‘een complexe relatie met bedreigingen over en weer.’ Linda van der Giesen deed op 30 juli aangifte, waarna zij op 2 augustus per mail aanvullende informatie had verstrekt. De aanvulling betrof een melding dat haar ex-partner mogelijk in het bezit was van een vuurwapen. Op 8 augustus had zij dit nogmaals gemeld. Schouten geeft aan dat agenten doorgevraagd hebben op deze melding en dat er actie is ondernomen om deze informatie te verifiëren. Hij benadrukt: ‘Er was geen spijkerharde kant, bij “een vermoeden van” kan de politie geen actie ondernemen.’<sup>97</sup> De melding bleef op het niveau ‘van horen zeggen’. Schouten erkent dat het risico voor Van der Giesen op dat moment onvoldoende is ingeschat.

‘Achteraf kunnen we dit vaststellen en dat is bijzonder spijtig. Ik had liever gezien dat we hadden ingegrepen en dat er een huiszoeking was gedaan. Er is na deze aangiftes ook geen contact geweest met de verdachte en ook dat had achteraf gezien wel gemoeten. Waarom dat niet is gebeurd gaan we nu tot op de bodem uitzoeken.’

Ook geeft Schouten aan dat er onderzoek zal plaatsvinden naar de aangiftes die eerder door andere vrouwen tegen de verdachte zijn gedaan. Het zou om vier à vijf meldingen gaan. Tijdens de persconferentie wordt ook bekend gemaakt dat de verdachte een strafblad heeft betreffende geweldsdelicten, zij het niet in de relationele sfeer. Schouten licht toe dat normaliter wordt gecheckt of er eerder aangifte is gedaan. Waarom dit in deze zaak niet is gebeurd, is onderdeel van het interne onderzoek dat een speciaal integriteitsteam van de politie Zeeland-West-Brabant zal uitvoeren. De uitkomst van dat onderzoek moet uitwijzen of de politie excuses dient te maken, zo geeft Schouten aan: ‘Als dat nodig is, zal dat zeker gebeuren. Mijn inschatting op dit moment is dat excuses inderdaad nodig zijn.’

Na de persconferentie volgen er pakkende krantenkoppen als ‘Politie door het stof’ en ‘Politie erkent missers rond moord’.<sup>98</sup> Ook spreken

97 Persconferentie van 12 augustus 2015. Op 26 augustus 2016 ontleend aan <http://www.omroepbrabant.nl/?video/95077822/Volledige+persconferentie+over+de+moord+op+Linda+van+der+Giesen.aspx&action=media>.

98 Krantenkoppen in respectievelijk het *Brabants Dagblad* en de *Volkskrant* van 13 augustus 2015.

familieleden en bekenden van zowel het slachtoffer als de verdachte zich in de media uit over de zaak. De complexiteit van de relatie waarover het Hoofd Operatiën in de persconferentie spreekt, komt hier tot uiting. Enerzijds wordt er gesproken over de angst voor de verdachte en de ervaring ook bedreigd te zijn.<sup>99</sup> Anderzijds zou het slachtoffer de verdachte hebben bedreigd om Satudarah-leden op hem af te sturen. Hij zou daarom even ondergedoken hebben gezeten. De bedreiging zou volgens zijn eerdere ex-echtgenote dan ook de reden zijn geweest dat hij een vuurwapen had gekocht.<sup>100</sup>

Op 25 september 2015 bekent de verdachte dat hij Linda van der Giesen heeft doodgeschoten. Hij verklaart dat hij zichzelf van het leven wilde beroven, maar door een psychose anders handelde.

Terwijl de strafzaak zich verder ontwikkelt, stelt de vader van het vierjarige zoontje de politie aansprakelijk voor de dood van het slachtoffer. Hij eist dat een externe commissie onderzoek doet naar eventuele nalatigheid van de politie. In maart 2016 kondigt de regionale driehoek van de politie-eenheid Zeeland-West-Brabant aan dat zij een externe commissie instelt onder voorzitterschap van oud-burgemeester Bas Eenhoorn, die het interne onderzoeksrapport van de politie zal beoordelen. In mei 2016 komt de commissie tot de conclusie dat er geen sprake was van nalatig of verwijtbaar handelen van de politie. Volgens de commissie is er binnen de politie sprake van een gefragmenteerd werkproces, dat noodzakelijk is voor de grote aantallen aangiftes en meldingen, maar er eveneens voor zorgt dat eenduidig eigenaarschap is verdwenen en de overall regie ontbreekt. Hierdoor had de politie te weinig oog voor de feitelijke dreiging en risico's in de richting van het slachtoffer (Commissie-Eenhoorn, 2016).

99 Omroep Brabant, 11 augustus 2015. Nieuws: 'Ex-vrouw Jeske uren ondergedoken voor moordverdachte John F.: "Hij dreigde mij en Linda te doden"'. Op 26 augustus 2016 ontleend aan <http://www.omroepbrabant.nl/?news/234161602/Ex-vrouw+Jeske+uren+ondergedoken+voor+moordverdachte+John+F.+%E2%80%98Hij+dreigde+mij+en+Linda+te+doden.aspx>.

100 Omroep Brabant, 28 september 2015. Nieuws: 'Dochter Chanel wil dat John F. professionele hulp krijgt: "Psychose of niet, hij blijft mijn vader"'. Op 26 augustus 2016 ontleend aan <http://www.omroepbrabant.nl/?news/2366451003/Dochter+Chanel+wil+dat+John+F.+professionele+hulp+krijgt+%E2%80%98Psychose+of+niet,+hij+blijft+mijn+vader.aspx>.

### 9.3 Excuses maken: wanneer en hoe?

Zaken gaan nooit helemaal goed, er is altijd wel iets of iemand aan te wijzen die de situatie anders had kunnen aanpakken. Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. In persoonlijke relaties worden excuses over het algemeen vrij makkelijk gemaakt. Van jongs af aan leren we dat sorry zeggen erbij 'hoort' als we een ander hebben benadeeld. Bij zakelijke omgangsvormen blijkt dit lastiger te zijn. Het dilemma dat we in dit hoofdstuk behandelen, is de keuze om wel of niet in een vroeg stadium excuses aan te bieden. Binnen de crisiscommunicatie wordt dit ook wel *stealing thunder* genoemd (zie kader).

#### How and why to steal thunder?

Het begrip *stealing thunder* is afkomstig uit sociaalwetenschappelijk onderzoek naar de manier waarop verdachten en advocaten in strafzaken trachten de jury te overreden. Uit onderzoek bleek dat als de verdachte ervoor koos direct schuld te bekennen, dit een positief effect had op het oordeel van de jury (Williams, Bourgeois & Croyle 1993; zie ook Williams & Dolnik, 2001).

De overredingstechniek kan echter ook in andere settings worden toegepast, zoals in het bedrijfsleven of de politiek. Bovendien blijkt uit onderzoek naar de reactie op bedrijfsschandalen dat juist bedrijven die een slechte reputatie hebben en al eerder fouten hadden gemaakt, meer baat hebben bij het toepassen van *stealing thunder* (door zelf de fouten te erkennen en beterschap te beloven) dan bedrijven die een goede uitgangspositie hebben (Fennis, 2007).

In het kader van haar afstudeeronderzoek naar crisiscommunicatie binnen het openbaar bestuur definieert Floor Keijser (2007) *stealing thunder* als een proactieve vorm van crisiscommunicatie:

'Snelle onthulling van informatie over de crisis zorgt ervoor dat de organisatie zelf de toon kan zetten in de mediaberichtgeving en kan beïnvloeden over welke vraagstukken wordt gecommuniceerd. Een organisatie die *stealing thunder* toepast, *reageert* niet op uitlatingen in de media, maar *initieert* de communicatie rondom de crisis. Door beschadigende informatie zelf te onthullen, komt de organisatie geloofwaardig en eerlijk over.'

De kans op reputatieschade is daardoor kleiner, zo stelt ook crisiscommunicatiedeskundige Frank Peters (2014).

'Een ander belangrijk voordeel is dat de organisatie zelf regie heeft over de communicatie. Zij bepaalt het moment, de inhoud en de crisisframing. Uit diverse onderzoeken is duidelijk geworden dat deze strategie een positieve werking heeft op de beeldvorming. Eerlijkheid wordt daarbij nadrukkelijk geprezen.'

Het toepassen van *stealing thunder* roept nog wel eens koudwatervrees op. Het devies 'liever korte tijd pijn dan lange tijd smart' vindt daarom niet altijd gehoor. Toch zijn er voorbeelden te geven waarin de politie *stealing thunder* heeft toegepast. Een voorbeeld dateert uit 2013. Het betrof een omvangrijke zedenzaak waarin de politie zelf met het slechte nieuws naar buiten kwam. Het onderzoeksteam had geconstateerd dat de verdachte anderhalf jaar voor zijn aanhouding al in beeld was geweest. Er was een melding gedaan en die was ook schriftelijk vastgelegd. Juridisch was ambtshalve vervolging mogelijk geweest. Dat was niet gebeurd. Had de politie de verdachte toen opgepakt, dan was een aantal meisjes geen slachtoffer geworden. Bij het bekendmaken van zijn aanhouding gaf de politie direct openheid van zaken. Vervolgens was dit één uur onderwerp van gesprek, waarna al vrij snel de focus van de discussie zich weer richtte op de vraag hoe meisjes zich tegen dit soort excessen kunnen beschermen.

Oftewel het pakken van de regie verdampte het slechte nieuws. Door de regie over de communicatie zelf in handen te nemen, bijtijds fouten toe te geven, excuses te maken én aan te geven dat er acties worden ondernomen om fouten in de toekomst te voorkomen blijft de reputatieschade voor de organisatie beperkt.

Kritieke succesfactoren bij het toepassen van *stealing thunder* zijn: een authentiek excuus, echt menen wat je zegt en niet omdat het moet, geen beschuldiging aan het adres van anderen, geen afgeraffelde of gebagatelliseerde boodschappen, empathisch zijn richting slachtoffers/gedupeerden en aansluiten bij kernvragen die in de samenleving spelen.



Figuur 9.1 Stealing thunder galerij

**Sharapova: positieve uitslag dopingtest**

Professioneel tennisster Maria Sharapova testte positief bij de Australian Open in januari 2016 op het middel meldonium. Dit is een hartmedicijn dat per januari 2016 op de dopinglijst staat vanwege de positieve werking op het uithoudingsvermogen. Maria Sharapova maakte dit zelf bekend tijdens een persconferentie: 'Ik heb een grote fout gemaakt. Ik weet dat daar consequenties aan verbonden zijn en ik wil mijn loopbaan niet

op deze manier beëindigen. Ik hoop dat ik nog een kans krijg.'<sup>101</sup> De Internationale Tennisbond heeft Sharapova een voorlopige schorsing opgelegd. Voordat media de kans kregen te speculeren over dopinggebruik, bracht Sharapova zelf de informatie naar buiten en volgde zodoende de strategie van *stealing thunder*.

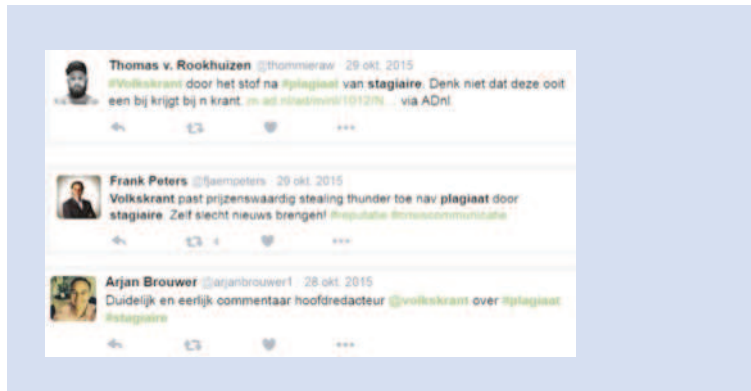
**De Volkskrant: stagiaire pleegt plagiaat**

Op 29 oktober 2015 gaf de hoofdredacteur van *de Volkskrant*, Philippe Remarque, openheid over een stagiaire die passages uit andere binnen- en buitenlandse media had overgeschreven in artikelen die door de Volkskrant waren gepubliceerd: 'Ik bied de lezers onze excuses aan, net als de auteurs en media wier werk is misbruikt. Het maskeren van het bedrog ging ver. Evengoed dragen wij er de volle verantwoordelijkheid voor.'<sup>102</sup>

Dit is een schitterend voorbeeld van *stealing thunder*. Door middel van een proactieve houding heeft *de Volkskrant* de situatie openbaar gemaakt, excuses aangeboden en de vervolgstappen kenbaar gemaakt. Gezien de reacties op sociale media heeft dit een positief effect gehad.

101 Nu.nl, 7 maart 2016. Sport: Tennis: Sharapova geschorst wegens gebruik van verboden middel. Op 26 augustus 2016 ontleend aan <http://www.nu.nl/tennis/4226609/sharapova-geschorst-wegens-gebruik-van-verboden-middel.html>.

102 *De Volkskrant*, 29 oktober 2015. Nieuws binnenland: Plagiaat in de Volkskrant. Op 26 augustus 2016 ontleend aan <http://www.volkskrant.nl/binnenland/plagiaat-in-de-volkskrant~a4173182/>.



Het is interessant om te kijken hoe in deze casus *stealing thunder* is toegepast en welk effect dit heeft gehad. Hoe de strategie het beste tot zijn recht komt en wat daarvoor nodig is. Het gaat ons er daarbij niet om te concluderen dat justitie of de politie fouten hebben gemaakt, maar dat het wel essentieel is om in een dergelijke emotionele zaak te communiceren met oog voor de samenleving.

#### 9.4 Analyse

Hoofd Operatiën Schouten heeft bewust de strategie van *stealing thunder* toegepast. Bureau communicatie van de politie-eenheid Zeeland-West-Brabant heeft hem hierin geadviseerd. De politie erkende haar passiviteit in deze zaak. Naast de feitelijke weergave durfde hij direct aan te geven dat er mogelijk fouten waren gemaakt. Ook gaf hij de vervolgstappen aan: een intern onderzoek waaruit zou moeten blijken hoe dit had kunnen gebeuren. In de media werd het aanbieden van de excuses door de politie uitvergroot. 'Politie diep door het stof, politie heeft een inschattingfout gemaakt, politie wist van vuurwapen', enzovoort. Daarbij werd ook aandacht besteed aan het feit dat de politie een intern onderzoek startte.

Tijdens het analyseren van deze casus zien we dat de strategie goed is toegepast, maar dat het nog beter kan. Dit zullen we hier beschrijven. We maken daarbij gebruik van de omgevingsanalyses die door het Crisiscommunicatieteam (CCT) van de politie zijn gemaakt.<sup>103</sup> Het CCT heeft in deze casus de afdeling communicatie van de eenheid Zeeland-West-Brabant ondersteund. Onder andere op basis van deze omgevingsanalyses zien we vier belangrijke aspecten die van invloed zijn op de toepassing van *stealing thunder* in de praktijk. Deze zetten we hieronder uiteen.

#### 1. Verschillende belangen

Zoals vooraf aan de persconferentie was afgesproken gaf de hoofdofficier alleen antwoord op vragen van de pers die ingingen op de stand van zaken van het onderzoek. Op basis van zijn houding en reactie leek het alsof politie en justitie niet op een lijn zaten wat betreft de boodschap die verteld moest worden. Diverse media, waaronder *de Volkskrant*, concludeerden dat de officier geprikkeld op vragen reageerde waarin expliciet werd verwoord dat er fouten waren gemaakt. Hij zei letterlijk: ‘Fouten? Dat moest eerst maar eens worden onderzocht.’<sup>104</sup> Ook journalist Chris van Mersbergen (*Brabants Dagblad*) zag deze tweedeling: ‘Politie gaat door het stof, justitie weigert dat te doen. Onderscheid tussen gezond verstand en het wetboek van strafrecht.’

Of het OM en de politie nu wel of niet op een lijn zaten, het léék alsof dat niet zo was. We weten vanuit onderzoek dat het toepassen van *stealing thunder* tijdens een crisis binnen het openbaar bestuur een extra uitdaging is. Bij een crisis binnen het openbaar bestuur is immers vaak een netwerk van spelers betrokken die ieder hun eigen verantwoordelijkheden en belangen hebben. Daardoor is het lastig om snel tot afstemming te komen over de toe te passen strategie en bijpassende boodschap. Dat vergt tijd, terwijl juist *stealing thunder* die

<sup>103</sup> Het Crisiscommunicatieteam (CCT) van de politie is een team dat de afdelingen communicatie van de politie-eenheden in heel Nederland ondersteunt bij crises en rampen. Een omgevingsanalyse is het systematisch in kaart brengen en analyseren van mediaberichten over een organisatie of onderwerp en dient als basis voor te ondernemen communicatieacties. In het kort: omgevingsanalyses brengen het sentiment van de buitenwereld in kaart.

<sup>104</sup> ‘Leidt het mijden van stalken tot moord?’, *de Volkskrant*, 28 augustus 2015.

tijd niet biedt. Om proactief te communiceren en al in een vroegtijdig stadium de regie te nemen, moet snel worden geacteerd. Tijdens de persconferentie over de dood van Linda van der Giesen lijken we deze uitdaging terug te zien.

Figuur 9.2 Tweet verslaggever Brabants Dagblad



## 2. De woordkeuze

In het televisieprogramma *Jinek* van donderdag 13 augustus 2015 gaf Peter R. de Vries commentaar op de woorden die Hoofd Operatiën Schouten tijdens de persconferentie had gebruikt om zijn excuses aan te bieden. Schouten had het woord ‘spijtig’ in de mond genomen:

‘Op dat moment is de urgentie om op te treden, gelet op de informatie, onvoldoende ingeschat en niet uitgevoerd. Achteraf kunnen we dit vaststellen en dat is bijzonder spijtig.’

Peter R. de Vries vond dit een klap in het gezicht van de nabestaanden. Hij schetst: ‘Als je een zakkenroller of een winkeldief laat lopen, dat is spijtig. Wat hier gebeurd is, is gewoon schandalig.’ Uit zijn reactie kan worden opgemaakt dat de juiste woordkeuze in dit soort zaken essentieel is. Het is van belang om woorden te kiezen die aansluiten bij de ‘taal’ van de buitenwereld. Het CCT maakt om deze reden omgevingsanalyses. In de analyses wordt aangegeven welke betekenis de maatschappij aan het incident geeft, hoe erover wordt gesproken en wat de taal van de straat is. Inzicht in de taal van de straat zorgt ervoor dat in

communicatie-uitingen, zoals tijdens een persconferentie, kan worden aangesloten op deze taal.

### Drie uitgangspunten van de omgevingsanalyse

*Informatievoorziening* – Welke vragen leven er? Voldoet de communicatiefunctie aan het vervullen van de maatschappelijke informatie-behoefte? Wat zien, horen, ruiken, voelen, proeven mensen? Welke geruchten worden als zodanig genoemd?

*Betekenisgeving* – Welke betekenis geeft de buitenwereld aan het incident? Hoe wordt erover gesproken? Hoe wordt tegen de politie/overheid aangekeken? Wat is de ‘taal van de straat’?

*Schadebeperking* – Welk gedrag vertonen mensen? Volgen zij gedragsadviezen (handelingsperspectieven)? Wat doen of laten mensen?

### 3. Intern onderzoek

Tijdens de persconferentie van 12 augustus 2015 gaf de politie aan een intern onderzoek op te starten (en dus niet door een onafhankelijke commissie onderzoek te laten doen). Er zijn tal van argumenten te noemen om een dergelijk onderzoek intern uit te laten voeren. Er moeten immers politiestructuren geraadpleegd worden, waar niet iedereen zomaar toegang toe heeft. Betrokken politiemedewerkers moeten vrijuit durven praten. En er zullen, met kennis van wetgeving en van de processen binnen de politieorganisatie, conclusies moeten worden getrokken. De keuze voor een intern onderzoek werd echter niet door iedereen begrepen en gewaardeerd. In verschillende nieuwsberichten reageerden mensen fel op het feit dat de politie zelf onderzoek zou doen naar het eigen ‘falen’.<sup>105</sup> Ook de advocaat van de vader van het vierjarige zoontje van Linda van der Giesen vond het niet passend en zocht de media op om te pleiten voor een onafhankelijk onderzoek. Hij bekritiseerde de keuze van de politie voor een intern onderzoek met de woorden: ‘de slager keurt zijn eigen vlees’. De advocaat was om die reden op zoek naar ‘de beste experts’ die onafhankelijk het functioneren van de politie zouden kunnen beoordelen. In maart 2016 liet hij via de media weten dat hij Peter R. de Vries en rechtspsycholoog Peter van Koppen

<sup>105</sup> Omgevingsanalyse CCT van woensdag 12 augustus 2015, 14.30–16.00 uur.

bereid had gevonden om zitting te nemen in een onafhankelijke commissie. De regionale driehoek besloot diezelfde maand om het inmiddels afgeronde interne onderzoek door een onafhankelijke commissie (i.c. de Commissie-Eenhoorn) te laten beoordelen. De advocaat werd vooraf ingelicht over deze procedure en gaf vrijwel direct aan tevreden te zijn met de inzet van deze onafhankelijke commissie.

Het was zinvol geweest om de keuze, waarbij uiteindelijk toch sprake is van de inzet van een onafhankelijke commissie, eerder bekend te maken, het liefst zelfs al tijdens de eerste persconferentie. Dan was de strategie van *stealing thunder* beter gevolgd en daarmee – naar onze mening – ook het effect ervan groter geweest.

#### 4. Reputatierisico's inschatten

Om *stealing thunder* effectief toe te passen, moet de organisatie als het ware in 'een glazen bol' kunnen kijken. Welke kritische argumenten en welke reputatierisico's worden aan het optreden van de organisatie gekoppeld? Uit omgevingsanalyses van het Crisiscommunicatieteam kwam naar voren dat een aantal thema's aan deze zaak werd verbonden, te weten eerdere zaken waarin sprake was van stalking, de aangiftebereidheid in het algemeen en de slagvaardigheid van de politie in een periode van cao-onderhandelingen.

Heel prominent aanwezig waren reacties die zich richtten op eerdere stalkingszaken waarbij een vrouw om het leven was gebracht of zwaar geweld was toegevoegd en er voordien aangiftes bij de politie waren gedaan. Een vijfde van alle moorden betreft partnermoorden (Storkenburg, 2015). Deze zijn uiteraard niet allemaal te wijten aan fouten in het politieoptreden, maar er gaan wel vaker zaken mis. Zo werden de moord op Saga Backman (september 2013) en Raja Draaisma (juni 2015), die beiden door hun ex-partner van het leven waren beroofd, direct in verband gebracht met de dood van Linda van der Giesen. Ook het nut van het doen van een melding of aangifte werd regelmatig aangehaald. RTL Nieuws had hier destijds net een item over gemaakt met de titel: 'Tienduizenden aangiftes verdwijnen in de prullenbak'. In reacties werd er ook gerefereerd aan de druk op de politie en de cao-onderhandelingen die in dezelfde periode plaatsvonden. 'Politie is te druk met staken in plaats van politiewerk verrichten', werd er gezegd.

Door een inschatting te maken van de reputatierisico's kunnen deze direct verdisconteerd worden in de communicatiestrategie. Ook

op dit punt kan de regie in eigen hand worden genomen door zelf naar geuite kritiek te verwijzen, deze toe te lichten, te (re)framen en te beargumenteren. Bureau Communicatie van de politie-eenheid heeft bijvoorbeeld op het reputatierisico ‘eerdere stalkingszaken’ de strategie gekozen om een externe deskundige aan het woord te laten. Het afdelingshoofd Marieke Stuart geeft aan:

‘We hebben bewust geadviseerd om als politie niet zelf overal het woord te voeren, maar dit door een extern deskundige op dit vlak te laten doen. Een onafhankelijke deskundige wordt eerder “geloofd” en kan ook beter de nuance aanbrengen.’

Op andere reputatierisico’s is niet direct geïnvesteerd of op deze manier aan ‘damage control’ gedaan.

### 9.5 Afronding: lessen in stealing thunder

*Stealing thunder* is een strategie die nog niet bij veel mensen bekend is. De toepassing biedt een organisatie echter de kans om eerlijk en empathisch te reageren op een crisis waarbij er (mogelijk) fouten zijn gemaakt. Indien *stealing thunder* snel en goed toegepast wordt, dan zal het even pijn doen, maar dan duurt het leed kort. We hebben in dit hoofdstuk een casus uitgewerkt waarin er bewust gekozen is voor het toepassen van *stealing thunder*. Op veel punten heeft deze strategie gewerkt, maar het kan nog beter. Hieronder volgt een stappenplan om de *stealing thunder* op hoofdlijnen goed te kunnen toepassen.

1. Trek het boetekleed aan en meen wat je zegt. Doe dit met gevoel. Stap over rationele argumenten heen. Een excuus dat wordt afgezwakt werkt minder goed. Laat je niet verleiden om een externe factor de schuld te geven van de fout. Houd je in als je merkt dat je wilt gaan zeggen ‘ja maar...’ of ‘dat kwam doordat...’. Daar heeft de toehoorder geen boodschap aan. Probeer je in te leven in de ander. Waardoor is de ander benadeeld en hoe voelt dit? Probeer daar de goede woorden bij te vinden.
2. De samenleving ziet een overheid die faalt, niet één politieman, niet een politie-eenheid, maar de hele politieorganisatie inclusief

- justitie. Zorg dat alle betrokken partijen snel met elkaar op één lijn zitten, die de fouten kunnen toelichten en de excuses kunnen herhalen. Alleen dan heeft de *stealing thunder* strategie optimaal effect.
3. Blijf communiceren. Probeer zo open en transparant mogelijk te communiceren zodat je niet alsnog een doofpotcultuur wordt verweten. Zorg steeds dat je bij nieuwe ontwikkelingen of informatie over het incident (weer) de eerste bent om ermee naar buiten te komen.
  4. Initieer onafhankelijk onderzoek. Laat als het mogelijk is onafhankelijk onderzoek doen en meld wanneer de resultaten van het onderzoek bekend worden en deel de inhoud van het onderzoek. Wees hierin zo transparant mogelijk, anders lijkt het alsof je toch iets te verbergen hebt.
  5. Als je de fout kan herstellen, doe dat dan ook. Dit is niet altijd mogelijk, je kan soms alleen maar vertellen wat je in het vervolg 'anders' zou doen. Houd contact met de direct betrokkenen en ga dit niet uit de weg. Ook als de excuses niet worden aanvaard, geef dan aan dat je bereikbaar bent voor hun vragen wanneer zij dat willen.

Het kunnen toepassen van *stealing thunder* begint met je te realiseren dat je niet automatisch schuldig bent wanneer je je verontschuldigingen aanbiedt. In het Westen wordt het aanbieden van excuses vaak gezien als het toegeven van schuld. In Amerika raden advocaten cliënten sterk af om excuses aan te bieden uit angst voor financiële claims. In Japan daarentegen wordt een excuus opgevat als een teken van nederigheid en medemenselijkheid. Eerst excuus maken en vervolgens proberen het probleem op te lossen, is in Japan een normale, beleefde omgangsvorm. Wellicht kunnen ook wij in het bedrijfsleven en in het openbaar bestuur deze beleefde omgangsvorm vaker hanteren. De samenleving stelt het op prijs.