

**Vertrouwenspersonen in het nieuws:  
Beeldvorming in de Volkskrant en De Telegraaf (2017-2023)**

Student Name: Merel van der Laan  
Student Number: 658796

Supervisor: Dr. Bernadette Kester

Master Media Studies - Media & Journalistiek  
Erasmus School of History, Culture and Communication  
Erasmus University Rotterdam

Master's Thesis  
*June 2024*

Word Count: 16515

## Vertrouwenspersonen in het nieuws: Beeldvorming in de Volkskrant en De Telegraaf (2017-2023)

### ABSTRACT

In de nasleep van de #Metoo-beweging, is het aantal bedrijven dat vertrouwenspersonen heeft aangesteld sterk toegenomen. De media lijken zich hiervan bewust en de berichtgeving rond vertrouwenspersonen lijkt te stijgen. In de nasleep van #MeToo zijn de meldingen omtrent grensoverschrijdend gedrag in de media gestegen waaruit blijkt dat een veilige werkplek niet vanzelfsprekend is. Dit heeft ertoe geleid dat vertrouwenspersonen steeds meer een rol zijn gaan spelen in het garanderen van een veilige werkplek. Vertrouwenspersonen worden steeds vaker in de media genoemd als het gaat om grensoverschrijdend gedrag, wat betekent dat er een beeldvorming ontstaat over vertrouwenspersonen. Dit betekent dat de manier waarop vertrouwenspersonen in de media worden gepresenteerd, invloed heeft op de publieke perceptie van hun rol. Onderzoeken tonen aan dat de media een enorme invloed hebben op hoe mensen over iets denken.

Het doel van dit onderzoek was te achterhalen wat de beeldvorming van vertrouwenspersonen is in *De Telegraaf* en de *Volkskrant* in de periode van 2017 tot en met 2023. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: Wat is de beeldvorming van vertrouwenspersonen in de berichtgeving tussen 2017 en 2023 in *de Volkskrant* en *De Telegraaf*? Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, is er een kwalitatieve inhoudsanalyse uitgevoerd op zowel de artikelen van *De Telegraaf* als de *Volkskrant* van 2017 tot en met 2023. Naast het bekijken van de beeldvorming van vertrouwenspersonen in deze twee kranten, werd er ook gekeken naar het verschil tussen de berichtgeving van *De Telegraaf* en de *Volkskrant*. Bovendien is er gekeken of de berichtgeving in de loop der tijd is veranderd.

Het onderzoek toont aan dat een vertrouwenspersoon wordt gezien als een preventiemaatregel voor grensoverschrijdend gedrag. Maar er wordt ook vaak kritiek geleverd op vertrouwenspersonen die niet goed geschoold zijn. Doordat vertrouwenspersonen niet goed worden opgeleid, kunnen werknemers niet goed geholpen worden. In de afgelopen twee jaar zijn vertrouwenspersonen steeds vaker besproken, omdat er een wet is gekomen die het vaststellen van een vertrouwenspersoon stelt. De vergelijking tussen *De Telegraaf* en de *Volkskrant* toont aan dat *de Volkskrant* zich meer bezighoudt met berichtgeving rondom vertrouwenspersonen. *De Telegraaf* is vooral gericht op grote mediaschandalen die veel aandacht van het publiek trekken.

KEYWORDS: *beeldvorming, vertrouwenspersoon, nieuwswaarde, De Telegraaf, de Volkskrant,*

# Inhoudsopgave

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>2</b>
<b>VOORWOORD</b> .....	<b>5</b>
<b>1. INTRODUCTIE</b> .....	<b>6</b>
1.2 DEELVRAGEN .....	8
1.3 RELEVANTIE.....	8
<b>2. THEORETISCH KADER</b> .....	<b>10</b>
2.1 BEELDVORMING .....	10
2.2 NIEUWSWAARDE & AGENDASETTING .....	12
2.3 FUNCTIE VAN VERTROUWENSPERSONEN .....	14
2.4 ETHISCHE CONFLICTEN .....	17
2.5 KLOKKENLUIDERSYSTEEM .....	18
2.6 OMBUDSMANNEN .....	20
2.7 NIEUWSOMBUDSMAN .....	21
<b>3. METHODE</b> .....	<b>23</b>
3.1. DATAVERZAMELING & SELECTIE .....	23
3.1.1. <i>Selectie kranten</i> .....	23
3.1.2. <i>Selectiecriteria</i> .....	24
3.2 OPERATIONALISERING.....	24
3.3 ANALYSEMETHODE.....	25
3.4 BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT .....	26
<b>4. RESULTATEN</b> .....	<b>28</b>
4.1 THEMA'S.....	28
<b>4.1.1 Seksueel overschrijdend gedrag</b> .....	<b>29</b>
<b>4.1.2 Ondersteuning</b> .....	<b>32</b>
<b>4.1.3 Preventiemiddel</b> .....	<b>38</b>
<b>4.1.4 Angstcultuur</b> .....	<b>41</b>
<b>4.1.5 Onprofessioneel</b> .....	<b>43</b>
4.2 VERSCHIL DE TELEGRAAF EN DE VOLKSKRANT .....	46
4.3 BERICHTGEVING IN DE PERIODE 2017-2023 .....	48
<b>5. CONCLUSIE</b> .....	<b>50</b>
5.1 ONDERZOEKSVRAAG.....	50
5.2 THEORETISCHE DISCUSSIE .....	52
5.3 BEPERKINGEN .....	53
5.4 VERVOLGONDERZOEK .....	54
<b>6. REFERENTIELIJST</b> .....	<b>55</b>
LITERATUUR .....	55
KRANTENARTIKELEN .....	62
<b>APPENDIX A</b> .....	<b>70</b>
ESCALATIELADDER.....	70
<b>APPENDIX B</b> .....	<b>71</b>

# Voorwoord

Voor u ligt de thesis: Vertrouwenspersonen in het nieuws: Beeldvorming in *de Volkskrant* en *De Telegraaf* (2017-2023). Tijdens mijn vorige bachelorstudie Journalistiek heb ik altijd interesse gehouden in de manier waarop media mensen beïnvloeden. Dit kwam maar kort aan bod in mijn studie, dus ik zocht meer verdieping. Ik ben daarom de Master Media & Journalistiek gaan doen, waarbij ik veel mocht leren over deze beïnvloeding. Tijdens mijn eerste blok had ik het vak Journalistiek en Media, waarbij ombudsman Margot Smit te gast was om te spreken over haar beroep. Tijdens haar gastcollege werd ik geïnspireerd om mijn thesis te doen over ethiek en conflicten in de media.

Nadat ik mijn onderzoeksvraag en methode met scriptiebegeleider Bernadette Kester had besproken, was het tijd om te beginnen. Met veel plezier heb ik de analyse voor deze thesis uitgevoerd. Het was interessant om te zien dat er nog zo weinig onderzoek was naar vertrouwenspersonen, terwijl ze een belangrijke rol vervullen in de maatschappij. Ik hoop dat mijn thesis ervoor zorgt dat er meer onderzoek wordt gedaan naar de beeldvorming over vertrouwenspersonen en dat mensen beseffen hoe belangrijk een vertrouwenspersoon kan zijn voor een bedrijf.

Ik wil graag mijn scriptiebegeleider bedanken voor de prettige en gerichte begeleiding tijdens mijn scriptie. Het is fijn als je eigen begeleider net zo enthousiast is over je onderwerp als jijzelf. Daarnaast wil ik graag Mandy, Sem en Kiki bedanken voor emotionele steun. En in het bijzonder ook mijn zus, die de tijd heeft genomen om alles met mij door te nemen.

Ik wens u veel leesplezier,

Merel Veronique van der Laan

27 juni 2024

# 1. Introductie

In de afgelopen vijf jaar is het aantal vertrouwenspersonen in Nederland sterk toegenomen. In 2018 waren er 199 vertrouwenspersonen geregistreerd bij de KvK. Het aantal is in het vierde kwartaal van 2023 vier keer zoveel, namelijk 889 (KvK, 2023). De stijging van het aantal vertrouwenspersonen weerspiegelt een bredere maatschappelijke verschuiving, zoals blijkt uit de nieuwsberichten over dit onderwerp tijdens de eerste #MeToo-beweging in 2017. Een voorbeeld hiervan is een artikel in *de Volkskrant* (Raalte, 2017, para. 1), over vier manieren waarop slachtoffers hun zaak kunnen aansnijden, in reactie op de #MeToo-beweging. De eerste manier die in het artikel besproken wordt, is het inschakelen van een vertrouwenspersoon. Dit artikel was al een stap in de richting naar het verplicht stellen van een vertrouwenspersoon (Raalte, 2017, para. 2). De groeiende aandacht voor de rol van vertrouwenspersonen komt tot uiting in zowel de toename van het aantal geregistreerde vertrouwenspersonen als in *media-aandacht* voor het onderwerp. Nexis Uni toont aan dat het aantal nieuwsberichten over vertrouwenspersonen tussen 2017 en 2023 is toegenomen. In 2017 werden 1289 krantenartikelen gepubliceerd over vertrouwenspersonen terwijl dit aantal in 2023 is gestegen naar 2666.

#MeToo is een conflict dat (nog steeds) veel in de media wordt besproken. #MeToo is een initiatief dat zich richt op het tegengaan van seksueel grensoverschrijdend gedrag, seksuele intimidatie en misbruik. Dit initiatief is in het bijzonder gericht op de machtsverhouding binnen een werk- of onderwijsomgeving (Amnesty, 2023, para. 1). In oktober 2017 begon het initiatief met de hashtag #MeToo op sociale media, waar verschillende vrouwen Harvey Weinstein van seksueel misbruik beschuldigden. De #MeToo beweging heeft de algemene mening versterkt over hoe slachtoffers van intimidatie op de werkplek worden behandeld (Brown & Battle, 2019, p. 59). De beweging heeft in 2017 ertoe geleid dat mensen zich meer bewust zijn geworden van de seksuele intimidatie die kan plaatsvinden op hun eigen werkplek (Brown & Battle, 2019, p. 59). Vanaf dat moment stroomden de nieuwsberichten over deze beweging binnen (Ghosh et al., 2022, p. 179).

Het onderzoek van Ghosh en anderen (2022) over de nieuwsberichtgeving over #MeToo heeft aangetoond dat het meer linkse media waren die onderwerpen zoals #MeToo, seksueel wangedrag, seksuele intimidatie en seksueel geweld belichtten dan midden- of rechtsgeoriënteerde media (2022, p. 177). De populairste verhalen gingen over entertainment gebeurtenissen en over politici die ervan beschuldigd werden wangedrag te vertonen. Bovendien bleek dat de woordkeuze in de media van belang was bij het interpreteren van de

berichtgeving. Links en centristische outlets moedigden erkenning van en empathie met slachtoffers aan, terwijl de rechtse berichtgeving pleitte voor voorzichtigheid en scepsis (Ghosh et al., 2022, p. 179). Volgens Jayoung Song (2023, p. 621) had #MeToo een positieve invloed op de vooruitgang van de gelijkheid op de werkplek. Op die manier werd op werkplekken bewustwording en zichtbaarheid van seksuele intimidatie vergroot. Maar er waren ook tegenstanders van de beweging. Individuen die minder betrokken waren bij de #MeToo beweging, vonden #MeToo een negatieve invloed hebben op de sfeer op de werkvloer (Smith & Ortiz, 2021, p. 542). Zij geloofden dat #MeToo leidde tot onnodige zorgen over toegenomen hypersensitiviteit voor seksueel geweld en seksuele intimidatie (Smith & Ortiz, 2021, p. 542). Dit impliceert dat mensen zich extreem angstig zouden kunnen voelen bij het horen van grappen die geen seksueel geweld impliceren, maar toch gevoeligheid of ongemak kunnen veroorzaken.

Na de opkomst van de #MeToo-beweging en de vele *media-aandacht* die daarop volgde, is het duidelijk dat massamedia in staat zijn om constant nieuwe content met verschillende invalshoeken te maken (Ghosh et al., 2022, p. 179). Deze verschillende invalshoeken hebben gevolgen voor de beeldvorming van het conflict. Het impliceert dat de manier waarop iets wordt gepresenteerd, van invloed kan zijn op hoe mensen het waarnemen, begrijpen en erop reageren. Smelik (1999, p. 147) stelt dat de beelden die mensen via verschillende media te zien krijgen, hun gedachten, gevoelens en gedrag kunnen beïnvloeden. De media doen dit door middel van framing (de Vreese, 2005, p. 53). Door bepaalde elementen van een onderwerp boven andere te benadrukken, biedt een frame een manier om een gebeurtenis of kwestie te begrijpen (de Vreese, 2005, p. 53). Deze frames zijn van toepassing op hoe een gebeurtenis wordt beschreven. Het #MeToo conflict kan bijvoorbeeld worden uitgelegd door de ogen van een slachtoffer, of vanuit een bedrijfsperspectief. Beide onderwerpen belichten een andere invalshoek en hebben een andere interpretatie van het conflict. Bovendien heeft de nieuwsbron die je leest ook invloed op hoe je een conflict ziet (Leruth et al., 2017, p. 113).

Een goed voorbeeld waarbij dit duidelijk naar voren komt, is bij het nieuws over Europese integratie. De onderzoekers Leruth en anderen (2017, p.113) onderzochten of de informatiebron invloed heeft op politieke voorkeuren richting de Europese Unie. Uit dit onderzoek bleek dat *De Telegraaf* consequent meer anti-Europese boodschappen heeft dan *de Volkskrant* (2017, p. 113). Dit heeft ook te maken met de lezers van *De Telegraaf* die meer rechts-georiënteerd zijn dan lezers van de *Volkskrant* (Leruth et al., 2017, p. 113).

Berichtgeving over vertrouwenspersonen kan per krant verschillend zijn. Ook al zijn vertrouwenspersonen niet politiek gekleurd, kunnen er wel verschillende soorten beeldvorming ontstaan bij kranten. Naar aanleiding van nieuwsartikelen kan er een mening gevormd worden over een bepaald onderwerp (Smelik 1999, p. 147). Wat deze beeldvorming precies is, is nog niet duidelijk. Dit onderzoek wijst uit hoe vertrouwenspersonen worden geportretteerd in de media.

## 1.2 Deelvragen

Het doel van deze thesis is te onderzoeken wat de beeldvorming omtrent vertrouwenspersonen is in *De Telegraaf* en *de Volkskrant* in de periode van 2017-2023. De volgende vraag is gesteld om het onderzoek uit te voeren:

*Wat is de beeldvorming van vertrouwenspersonen in de berichtgeving tussen 2017 en 2023 in de Volkskrant en De Telegraaf?*

De bovenstaande onderzoeksvraag wordt beantwoord door middel van een kwalitatieve inhoudsanalyse van de krantenartikelen van *De Telegraaf* en *de Volkskrant*. Deelvragen zijn bedoeld om de onderzoeksvraag gedetailleerder te beantwoorden. Waarbij zowel de rol van de vertrouwenspersoon, beeldvorming, vergelijkingen en veranderingen in tijd aan bod komen.

- Wat is de beeldvorming van de vertrouwenspersonen?
- Hoe verschilt de portrettering van de vertrouwenspersoon in een populaire krant en in een kwaliteitskrant?
- Hoe is in de loop van de tijd de beeldvorming van vertrouwenspersonen in de krant veranderd?

## 1.3 Relevantie

In de wetenschap is er nog geen onderzoek gedaan naar de beeldvorming van vertrouwenspersonen in de media. Het is van belang dit te onderzoeken, aangezien het begrijpen van beeldvorming van vertrouwenspersonen in de media kan bijdragen aan een beter inzicht in hoe deze rol wordt gepresenteerd door verschillende journalistieke platforms. Dit onderzoek draagt bij aan een beter begrip van de rol van vertrouwenspersonen bij het publiek, vooral in een tijd waarin grensoverschrijdend gedrag aan de orde van de dag is.



Bovendien heeft dit onderzoek als doel te bepalen of de beeldvorming rondom vertrouwenspersonen bijdraagt aan een effectieve benadering van de functie. Een positieve beeldvorming van vertrouwenspersonen is essentieel, omdat het vertrouwen van werknemers vergroot om hulp te zoeken bij het ervaren van ongewenst gedrag op de werkvloer. Een negatieve beeldvorming kan leiden tot terughoudendheid bij werknemers om vertrouwenspersonen te benaderen.

Door te begrijpen hoe vertrouwenspersonen worden geportretteerd, worden vertrouwenspersonen en organisaties bewust van hun rol. Dit onderzoek kan hen helpen te bepalen of de media de vertrouwenspersoon beschrijven zoals de vertrouwenspersonen zelf dat ook ervaren en of het overeenkomt met hun werkzaamheden. Door een veel gelezen populaire krant en een veel gelezen kwaliteitskrant te kiezen, kan er gekeken worden of de berichtgeving van *De Telegraaf* anders is dan bij *de Volkskrant*.

## 2. Theoretisch kader

Om inzicht te krijgen in de manier waarop *de Volkskrant* en *De Telegraaf* schrijven over vertrouwenspersonen tussen 2017 en 2023, is ervoor gekozen om eerst een algemeen beeld te schetsen van enkele gebeurtenissen die betrekking hebben op vertrouwenspersonen gedurende deze periode. Ten eerste worden de concepten beeldvorming, nieuwswaarde en agendasetting uitgelegd. Daarna wordt er ingegaan op de rollen van de vertrouwenspersonen en hoe zij geportretteerd kunnen worden in de media. Tot slot worden er ethische conflicten benoemd die dienen als achtergrond om inzicht te krijgen in hoe *de Volkskrant* en *De Telegraaf* een beeld van vertrouwenspersonen tussen 2017 en 2023 vormen.

### 2.1 Beeldvorming

Beeldvorming is overal (Smelik, 1999, p. 146). Beeldvorming vindt zowel plaats in gesproken als geschreven mediateksten, als cognitief in het hoofd van de ‘beeldvormer- en ‘ontvanger’ (Smelik, 1999, p. 146). Dat kunnen ideeën, gedachten en denkbeelden zijn. Volgens Smelik heeft beeldvorming effecten in de werkelijkheid. Dit staat bekend als de Thomas theorie. Deze theorie stelt dat menselijke interpretaties gevolgen kunnen hebben voor de sociale wereld (Merton, 1995, p. 380). Dat betekent dat de manier waarop iets wordt gepresenteerd invloed kan hebben op hoe mensen dat waarnemen, begrijpen en erop reageren. Bijvoorbeeld als een groep mensen gelooft dat een buurt gevaarlijk is, omdat er een keer iemand is neergeschoten, zullen ze deze buurt vermijden. Ook al vindt er in tien jaar geen andere vorm van criminaliteit plaats. De media spelen hierbij een grote rol, want beelden die zij verspreiden kunnen deze percepties versterken en in stand houden. Zelfs als deze niet overeenkomen met de werkelijkheid. De media kunnen de gedachten, gevoelens en gedragingen van mensen beïnvloeden (Smelik, 1999, p. 147).

De media kunnen een belangrijke rol spelen in het teweegbrengen van sociale veranderingen door het bevorderen en verspreiden van informatie (Kumari & Joshi, 2015, p. 44; Hubbard et al., 1975, p. 25). Volgens Kumari en Joshi (2015, p. 51) hebben de media een enorme invloed op de gedachten van mensen. Kumari en Joshi hebben onderzoek gedaan hoe vrouwen worden afgebeeld in de media. Hun onderzoek toont aan dat vrouwen vaak worden afgebeeld als seksobject en dat de media het stereotype van de vrouw versterken. Media kunnen helpen het beeld dat mensen van vrouwen hebben te veranderen (Kumari & Joshi, 2015, p. 51). Wanneer mensen een positieve en aanmoedigende houding hebben, kan dit

ervoor zorgen dat vrouwen beter behandeld worden en meer kans krijgen. Kumari en Joshi zijn van mening dat de media hier een zeer belangrijke rol in spelen.

Een ander onderzoek wat ook heeft gekeken naar de beeldvorming van media is het onderzoek van Maier en anderen (2014). Zij onderzochten de rol van de media als informatiebron die percepties vormgeven met betrekking tot psychologen, personen die therapie zoeken, en personen met geestesziekten (2014, p. 239). Dit onderzoek duidde aan dat de vertoningen van psychologen de grootste invloed hebben gehad op de percepties van iemand die psychische hulp nodig heeft (Maier et al., 2014, p. 252). Een voorbeeld dat de onderzoekers hierbij geven zijn personages in films. Wanneer een personage in de film hulp zou zoeken bij een personage dat psycholoog is, is de perceptie van de kijker over de psycholoog positiever. Wat ervoor zorgde dat mensen zich minder schaamden om hulp te zoeken (Maier et al., 2014, p. 252). Het onderzoek van Stuart (2006) kan dit bevestigen. Stuart onderzoekt hoe mediabeeldvorming invloed had op mensen met mentale problemen. Uit zijn onderzoek blijkt dat de media vaak een negatief beeld schetsen van mensen met psychische aandoeningen (Stuart, 2006, p. 103-p. 104). Dit heeft gevolgen voor het zelfbeeld en de neiging om hulp te zoeken. Voorstanders van geestelijke gezondheid geven de media de schuld van stigmatisering en discriminatie van mensen met een psychische aandoening (Stuart, 2006, p. 103-p. 104). Echter stelt Stuart dat media kan helpen bij het elimineren van vooroordelen over mensen met mentale problemen en het presenteren van positieve en menselijke verhalen (Stuart, 2006, p. 104).

In de wetenschap is er veel onderzoek gedaan naar de beeldvorming van mensen met psychische klachten in de media (Maier et al., 2014; Smelik, 1999; Stuart, 2006). Het is belangrijk om naar deze theorie te kijken, omdat mensen vaak media tot hun beschikking hebben. Personen die ongewenst gedrag of problemen op hun werk hebben ervaren, kunnen via de media worden beïnvloed in hun percepties en reacties op situaties. Bijvoorbeeld, als deze personen zien dat vertrouwenspersonen worden besproken en positief over hen wordt geschreven, zullen zij sneller naar een vertrouwenspersoon stappen voor hulp en ondersteuning (Maier et al., 2014, p. 252). Aan de andere kant kan negatieve berichtgeving ervoor zorgen dat zij geen vertrouwen hebben in vertrouwenspersonen, waardoor mensen minder geneigd zijn om hulp te zoeken (Stuart, 2006, p. 104). Beeldvorming van vertrouwenspersonen kan aanzienlijk invloed hebben op de beslissingen en acties van individuen. Een van de manieren waarop media beeldvorming bij publiek kunnen beïnvloeden, is door middel van framing.

## 2.2 Nieuws waarde & Agendasetting

De gebeurtenissen die op de nieuwsagenda komen te staan, markeren de onderwerpen die aan bod komen (Guggenheim et al., 2015, p. 212). Wanneer er grote en opvallende gebeurtenissen zich voordoen, proberen journalisten de informatie te verspreiden, met de wie, wat, wanneer, waar en waarom (Guggenheim et al., 2015, p. 212), maar wanneer is een gebeurtenis nieuws? Dat heeft te maken met de nieuws waarde (Eilders, 2006, p. 19). Nieuws waarden worden beschouwd als selectiecriteria die door journalisten worden toegepast om te beslissen welke gebeurtenissen nieuws verhalen moeten worden en welke niet (Ittefaq, 2018, p. 86; Skovsgaard, 2017, p. 202) Onderzoek naar nieuws waarden gaat terug tot 1922. Lippmann (1992, geciteerd in Eilders, 2006, p. 6) introduceerde vijf nieuws waarden die aan gebeurtenissen werden gegeven: sensatie, nabijheid, relevantie, eenduidigheid en feitelijkheid. Nabijheid slaat op waar de gebeurtenis is. Een gebeurtenis in Italië zal niet sneller het nieuws halen dan een gebeurtenis in Nederland. Relevantie is de tijdsperiode waarin de gebeurtenis zich afspeelt en eenduidigheid is een eenvoudig en begrijpelijk verhaal, zoals een vulkaanuitbarsting. Nieuws waarden hangen af van een kwaliteits of een populaire krant (Ittefaq, 2018, p. 85). Deze twee soorten kranten brengen hun nieuws op een verschillende manier (Boukes & Vliegthart, 2017, p. 7). Een populaire krant heeft de neiging sensationeler te zijn dan een kwaliteitskrant (Harrington, 2008, p. 273). Bovendien zijn de berichten van een populaire krant vaker gepersonaliseerd, negatief en bevatten geografisch nabijheid (Boukes & Vliegthart, 2017, p. 7; Grabe et al., 2001, p. 652). Bij geografische nabijheid gaat het vooral over nieuws in Nederland of in buurlanden. De nieuwsberichten van *De Telegraaf* (populaire krant) zijn dan ook vaker gepersonaliseerd, omdat ze een menselijk gezicht geven aan het verhaal. Dit is omdat *De Telegraaf* een 'tabloid' krant is, die andere nieuws waarden belangrijker vindt dan een kwaliteitskrant, zoals *de Volkskrant*. Zo zijn de nieuwsberichten van een populaire krant sensationeler. Volgens Skovsgaard (2014, p. 205) wordt marktgedreven journalistiek vaak geassocieerd met een populaire krant. Daarin is sensatie vaak een dominante nieuws waarde. Dit zorgt ervoor dat de lezer nieuwsgierig wordt en een krant sneller koopt (Grabe et al., 2001, p. 652).

Kwaliteitskranten gebruiken deze nieuws waarde aanzienlijk minder (Boukes & Vliegthart, 2017, p. 7). Een kwaliteitskrant is voornamelijk informatiegericht (LefKowitz, 2010, p. 370). Dat betekent dat de krant zoveel mogelijk feitelijk nieuws en achtergronden brengt. Dat blijkt ook uit het onderzoek van Timuçin (2010, p. 124). De onderzoeker stelt dat populaire kranten de neiging hebben om nieuws op een meer emotionele en minder objectieve

manier te presenteren dan kwaliteitskranten (2010, p. 124). Als de journalisten de informatie hebben verzameld ontstaat er een verhaal. Een issue frame legt uit wat er aan de hand is, waarom het belangrijk is en hoe men over deze gebeurtenis moet denken (D'Angelo, 2017, p. 3). Het kan bijvoorbeeld de mate benadrukken waarin mensen worden geholpen door een vertrouwenspersoon, maar het kan ook helpen om te benadrukken dat een vertrouwenspersoon veel geld en tijd kost. Hierdoor kan je anders naar een gebeurtenis kijken. Volgens D'Angelo waren deze frames in het begin vaak afkomstig van politici en pleitbezorgers. Later is dit overgegaan naar het vakgebied van communicatie. Deze frames beïnvloeden de publieke percepties wat tot uiting komt via verschillende media, waaronder nieuwsberichten (D'Angelo, 2017, p. 3; Weaver, 2007, p. 145).

De media vertellen ons niet wat we moeten denken, maar eerder waarover we moeten denken (Weaver, 2007, p. 145). Een theorie die dit verklaart is de agendasettingtheorie. In plaats van de nadruk die de media leggen op bepaalde aspecten van kwesties of onderwerpen, wordt er bij agendasetting meer aandacht besteed aan welke onderwerpen meer of minder prominent worden gerapporteerd door het publiek (Weaver, 2007, p. 146). Een recent voorbeeld van agendasetting is de documentaire *Quiet on Set* over seksueel misbruik bij Nickelodeon (Nu.nl, 2024). Nickelodeon is televisiezender gericht op kindere entertainment, met een scala aan programma's en speelfilms (Nickelodeon, 2024). De Amerikaanse documentaire die op TikTok viral ging, werd massaal door verschillende media uit Nederland opgepakt (Nsmb1, 2024; Nu.nl, 2024). De virale TikToks worden namelijk door het publiek als zeer belangrijk beschouwd, waardoor de media dit snel oppakken (Weaver, 2007, p.146). De agendasetting theorie stelt dat hoe vaak iets wordt gemeld, bepaalt hoe belangrijk het wordt voor het publiek (Terán & Emmers-Sommer 2018, p. 81)

Terán en Emmers-Sommer deden onderzoek naar de verschillende media-uitzendingen met een conservatieve, liberale en amusementsgerichte nieuwsfocus, die de agendasetting anders bepalen met betrekking tot het Cosby Schandaal (p.80). Het Cosby-schandaal gaat over de acteur Bill Cosby, die door verschillende vrouwen is beschuldigd van seksueel misbruik (NOS, 2017). Uit het onderzoek van Terán en Emmers-Sommer bleek dat CNN (liberaal) veel meer schreef over de krachtige rollen van de slachtoffers. Bovendien schreven zij ook meer over het innemen van een standpunt tegen verkrachting dan andere netwerken (p.81). Het publiek van CNN beschouwt seksueel misbruik als een sociaal probleem (Terán & Emmers-Sommer, 2018, p. 81). De onderzoekers benadrukken dat CNN-lezers voorziet van kennis en begrip over de kwestie. Dit gebeurt door middel van suggesties voor het verminderen van verkrachttingsincidenten in Amerika (p. 81). Dit heeft te maken met wie

welk kanaal bekijkt. Het onderzoek van Terán en Emmers-Sommer (2018, p. 74) heeft uitgewezen dat mensen zich blootstellen aan media die hun politieke opvattingen weerspiegelen. Dit zal uiteindelijk bijdragen aan het vormgeven van hun houding ten opzichte van de onderwerpen die worden besproken in het nieuws. Amerikaanse liberalen kijken vooral CNN en Amerikaanse conservatieven kijken vooral FOX News (Terán & Emmers-Sommer, 2018, p. 74). Daardoor ontvangen individuen waarschijnlijk verschillende informatie over verschillende kwesties en vanuit verschillende perspectieven.

Bij het aantal beschuldigingen van seksueel misbruik binnen organisaties en de invloed van media in bepaalde zaken, zoals bij #MeToo of de Cosby zaak, is het noodzakelijk om een agendasetting perspectief toe te passen, omdat de theorie een nuttige lens is om te onderzoeken waar het publiek over denkt bij een schandaal (Terán & Emmers-Sommers, 2018, p. 77). Terán en Emmers-Sommers stellen dat de media veel aandacht hebben besteed aan een zaak zoals Cosby vanwege de lopende beschuldigingen en de lopende proces- en juridische onderhandelingen (p.77).

Doordat vertrouwenspersonen als doel hadden om meestal vooral vrouwen de mogelijkheid te bieden om te praten over zaken zoals seksuele intimidatie en intimidatie op de werkvloer, is het relevant om dit mee te nemen in het theoretisch kader (Hoekstra & Talsma, 2021, p. 55). Agendasetting toont aan hoe de media de publieke opinie beïnvloeden door de frequentie en aandacht die ze besteden aan onderwerpen zoals seksueel misbruik. Dit kan ook invloed hebben op de publieke opinie over de vertrouwenspersoon.

### **2.3 Functie van vertrouwenspersonen**

Een nieuwsframe is een manier waarop een journalist een onderwerp, zoals een persoon, gebeurtenis of een kwestie, in een nieuwsbericht presenteert (D'Angelo, 2017, p. 2). Het Herkennen van frames ontstaat tijdens het analyseren van materiaal zoals nieuwsberichten of films (De Vreese, 2005, p. 54). Als men wil begrijpen hoe vertrouwenspersonen worden afgebeeld in nieuwsberichten, is het handig om de functies van de vertrouwenspersonen te kennen. Voor dit hoofdstuk wordt het onderzoek van Klarenbeek en Eijbergen (2023), Hoekstra en Talsma (2021) en De Graaf (2016) gebruikt om de functie van een vertrouwenspersoon toe te lichten. De bevindingen van Klarenbeek en Eijbergen en Hoekstra kunnen helpen bij het herkennen van frames die door journalisten worden gebruikt. Dit maakt het mogelijk om te zien hoe vertrouwenspersonen worden gepresenteerd in nieuwsverhalen of berichten.

Met de verwijzing naar de recente wettelijke verplichtingen om een vertrouwenspersoon aan te stellen binnen bedrijven in Nederland, benadrukken Klarenbeek en Eijbergen (2023) het belang van de drie rollen die vertrouwenspersonen vervullen. In de eerste plaats luisteren vertrouwenspersonen naar werknemers met hun problemen en geven onder meer advies over hoe ze die kunnen oplossen. Indien dit nodig is worden de werknemers door de vertrouwenspersoon begeleid om het probleem te kunnen aanpakken. Een voorbeeld hiervan is een melding over grensoverschrijdend gedrag. De werknemer zal dit in vertrouwen aan de vertrouwenspersoon vertellen, zonder dat er meteen een officiële melding van gemaakt wordt (de Graaf, 2016, p. 228; Klarenbeek en Eijbergen, 2023, p. 11). Ten tweede informeren vertrouwenspersonen werknemers over hun rol en hoe ze hen kunnen ondersteunen (Klarenbeek en Eijbergen, 2023, p. 11). Bijvoorbeeld, het bekendmaken van een melding of het bespreken van een veilige werkomgeving. Ten slotte moeten vertrouwenspersonen de meldingen en integriteitskwesaties aan het management doorgeven (Verweij et al., 2021, p. 18). Verweij en anderen stellen dat vertrouwenspersonen daardoor zowel een corrigerende als preventieve functie hebben. Een vertrouwenspersoon is dus ook van belang voor het voorkomen van toekomstige problemen en indicaties op de werkvloer. De nadruk op de diverse rollen van vertrouwenspersonen, zoals beschreven door Klarenbeek en Eijbergen, onderstreept het belang van een dieper begrip van de beeldvorming van een vertrouwenspersoon in de media.

Uit onderzoek van Klarenbeek en Eijbergen (p.11) is gebleken dat vertrouwenspersonen zichzelf beschouwen als een ondersteunende functie. Een voorbeeld hierbij is dat de vertrouwenspersoon luistert naar het probleem van de werknemer en daarna advies geeft over een mogelijke aanpak (de Graaf, 2016, p.228). Ten tweede bevinden vertrouwenspersonen zich in een passieve positie, wat betekent dat vertrouwenspersonen geen meldingen doen van de informatie die is vrijgekomen als de melder dat niet wenst (Klarenbeek en Eijbergen, 2023, p.11). Ten derde heeft het onderzoek van Klarenbeek en Eijbergen een duidelijke trend aan het licht gebracht. Zo worden personen die opgeleid of getraind zijn tot vertrouwenspersonen gezien als de norm. Dat betekent dat vertrouwenspersonen in de loop van de tijd steeds meer professionaliseren. Ten slotte hebben vertrouwenspersonen ook nog een informatie- en signaleringsfunctie. Deze functie krijgt alleen minder aandacht in organisaties, vooral in kleinere organisaties (Klarenbeek en Eijbergen, 2023, p. 11).

Een vertrouwenspersoon is vaak een hoogopgeleide en senior medewerker (Hoekstra & Talsma, 2021, p. 65). De vertrouwenspersoon kent de organisatie goed, behandelt

integriteits- en intimidatiekwesities, en doet haar of zijn taken als vertrouwenspersoon vaak in een deeltijdfunctie (Hoekstra & Talsma, 2021, p. 65). Hoekstra en Talsma stellen dat organisaties en vertrouwenspersonen bewust moeten zijn van mogelijke rolconflicten met “kern” functies, of ook wel voltijdfunctie. Uit onderzoek van Hoekstra en Talsma (p.65) komt ook naar voren dat vertrouwenspersonen vatbaar zijn voor zelf-bias. Dat betekent dat de vertrouwenspersoon een overdreven positieve perceptie van zichzelf heeft. Dat kan resulteren in een vertekend beeld van de werkelijkheid. Volgens Hoekstra en Talsma zijn de ondervraagde vertrouwenspersonen zelfverzekerder over het vertrouwen dat werknemers in hen hebben dan gerechtvaardigd is. De zelf-bias kan leiden tot terughoudendheid bij een vertrouwenspersoon om te praten over degene zijn werk en de waarde ervan (Hoekstra & Talsma, 2021, p. 65).

Bovendien blijkt uit het onderzoek van De Graaf (2016, p. 228) dat vertrouwenspersonen hun rol onvoldoende uitleggen. Zij weten vaak niet de vertrouwelijkheidsregels, wat volgens De Graaf gezien kan worden als problematisch. Het uitleggen van de rol van de vertrouwenspersoon aan potentiële melders voordat ze informatie verstrekken is volgens De Graaf cruciaal voor het succes van het proces. De conclusie van De Graaf wordt ook door het jaarverslag van Klokkenuiders bevestigd. Het rapport toont aan dat er meer vertrouwenspersonen bij het Huis van Klokkenuiders aankloppen dan voorheen. Opvallend bleek dat vertrouwenspersonen die beroep deden op het Huis niet altijd over basiskennis beschikten over het melden (Kerssies, 2024, p. 3). Het rapport stelt dat dit de schuld is van de werkgever die niet voldoende heeft geïnvesteerd in het faciliteren van de personen die de rol van vertrouwenspersonen vullen, bijvoorbeeld via (vervolg)trainingen (Kerssies, 2024, p. 9).

Deze verschillende rollen en functies van vertrouwenspersoon zijn van cruciaal belang voor dit onderzoek, omdat ze de onderzoeker in staat stellen verschillende rollen en frames te identificeren. De theorie van De Graaf, Hoekstra en Klarenbeek en Eijbergen biedt inzicht in hoe een vertrouwenspersoon zichzelf ziet. De vraag is of deze rollen ook in de media worden weerspiegeld, of dat de media vertrouwenspersonen anders portretteren dan de geïnterviewde vertrouwenspersonen in de literatuur.

Vertrouwenspersonen zorgen er voor dat alle informatie die zij binnen krijgen vertrouwelijk wordt gehouden (Van Oss, z.d). Een vertrouwenspersoon inventariseert wat voor het slachtoffer belangrijk is en bespreekt hoe de situatie verder moet worden aangepakt. Op de website van ‘Van Oss & partners opleiding vertrouwenspersoon’ wordt aangegeven dat



vertrouwenspersonen slachtoffers ondersteunen en adviseren bij het maken van verschillende keuzes, zoals het doen van een aangifte of een gesprek aan te gaan met de veroorzaker. De escalatieladder is een goede maatstaf voor de manier waarop de vertrouwenspersoon te werk gaat. Van de Graaf is van mening dat het cruciaal is om de rol van de vertrouwenspersoon aan potentiële melders uit te leggen voordat ze informatie verstrekken, zodat een situatie niet escaleren.

Een escalatieladder is een gestructureerde benadering die vertrouwenspersonen gebruiken bij het afhandelen van meldingen of klachten (Trustlr, 2024, para 1). De ladder toont mogelijke stappen die genomen kunnen worden bij beginnende en ingrijpende acties. In totaal worden er dertien stappen genomen wanneer er een melder bij een vertrouwenspersoon komt. In Appendix A staan de dertien stappen uitgelegd die op de site van Trustlr zijn uitgeschreven. Stap 1 van de escalatieladder is een één-op-één gesprek. Stap 1 tot 12 gaan vooral over het oplossen van problemen in de organisatie. Wanneer dit niet mogelijk is en alle stappen mislukken, wordt er een externe partij benaderd die zich met dit probleem kan bemoeien. De de-escalatie is mislukt (Trustlr, 2024, para. 2).

## **2.4 Ethische conflicten**

Ongewenst gedrag of negatief gedrag op het werk is problematisch voor organisaties (Von Bergen & Bressler, 2023, p. 12). Ongewenst gedrag kan miljarden kosten voor een bedrijf, omdat het leidt tot verminderde productiviteit, juridische kosten en schade aan de reputatie (Von Bergen & Bressler, 2023, p.13). In 1994 is onderzoek gedaan naar ethische conflicten binnen een organisatie (Soutar et al., 1994, p. 327). Soutar en anderen hebben ethische conflicten gedefinieerd als een situatie waarin persoonlijke ethische normen niet overeenkomen met de ethische gedragsverwachtingen van de organisatie. Dit impliceert dat een werknemer zijn of haar morele overtuigingen in strijd brengt met wat de organisatie als gepast of acceptabel gedrag beschouwt. Uit het onderzoek van Soutar en anderen blijkt dat 59% van de organisaties in de afgelopen vijf jaar te maken had met ethische conflicten (p. 329).

In het onderzoek van Soutar en anderen (1994) lag de nadruk vooral op het verschil tussen de normen en waarden van een bedrijf en die van de werknemers, maar tegenwoordig wordt steeds vaker gesproken over ongewenst gedrag op de werkvloer. Er is bijvoorbeeld veel onderzoek gedaan naar seksuele intimidatie op het werk. De schatting is dat minstens de helft van alle werkende vrouwen op enig moment in hun carrière te maken krijgt met seksuele

intimidatie (Cortina & Areguin, 2021, p. 293). Een voorbeeld van een fenomeen dat aanzienlijk heeft bijgedragen aan het bewustzijn en de aanpak van ongewenst gedrag en seksuele intimidatie op de werkvloer is #MeToo. #MeToo is een beweging die haar oorsprong vond op internetforums om slachtoffers van seksuele intimidatie te ondersteunen. Sociale media hebben nieuwe problemen aan het licht gebracht die anders verborgen waren gebleven (Gupta et al., 2019, p. 174). Deze beweging heeft geleid tot een grotere focus op kwesties zoals seksuele intimidatie en misbruik (Gupta et al., 2019, p. 174). Dit heeft de noodzaak benadrukt om de aanwezigheid van vertrouwenspersonen te verplichten, aangezien zij een cruciale rol spelen bij het bieden van ondersteuning en begeleiding van slachtoffers van ongewenst gedrag op de werkplek (KvK, 2023). Dit is te zien aan het aantal toegenomen geregistreerde vertrouwenspersonen en het aantal toegenomen nieuwsberichten over vertrouwenspersonen (KvK, 2023; Nexis Uni, 2023).

## **2.5 Klokkenuidersysteem**

Aangezien er veel aanvullende literatuur beschikbaar is over vertrouwenspersonen, worden verschillende onderzoeken aangehaald met betrekking tot het klokkenuidersysteem (de Graaf, 2015; Hoekstra & Talsma 2021; Klarenbeek & Eijbergen, 2023, p.4) Om toch een beeld te kunnen schetsen over de beeldvorming en de rol van vertrouwenspersonen wordt de functie van klokkenuiders besproken. Hoekstra en Talsma (2021, p. 53) stellen dat een vertrouwenspersoon binnen het klokkenuidersysteem valt. Bij een klokkenuidersysteem staat het melden van misstanden centraal.

Het Huis voor Klokkenuiders en vertrouwenspersonen kunnen samenwerken. Het Huis Voor Klokkenuiders heeft als doel onderzoek te doen naar maatschappelijke misstanden en deze op te lossen (HuisvoorKlokkenuiders, 2024, para. 1). Deze instantie helpt werknemers die maatschappelijke misstanden tegenkomen als ‘klokkenuider’ aan de bel trekken. Vertrouwenspersonen die via melders misstanden horen, kunnen ook aankloppen bij het Huis, zowel voor advies over een individuele casus binnen een organisatie, als over algemene vragen over de rol van vertrouwenspersonen (Kerssies, 2024, para. 1). Het verschil tussen een vertrouwenspersoon en een klokkenuider is dat de vertrouwenspersoon geen melder is. Echter, een vertrouwenspersoon informeert en adviseert medewerkers, zowel voor, tijdens als na het doen van een melding via een klokkenuidersysteem (Hoekstra & Talsma, 2021, p. 55). Het concept van klokkenuiden, waarbij medewerkers misstanden binnen organisaties aan het licht brengen, is relevant voor het begrijpen van de rol van

vertrouwenspersonen, omdat beide concepten gericht zijn op het aanpakken van ethische kwesties en het creëren van een open en eerlijke werkomgeving.

In de jaren 80 en 90 zijn er veel verhalen over seksuele intimidatie en schandalen binnen organisaties (Sims & Keenan, 1998, p. 411). Een voorbeeld hiervan is de seksuele intimidatie bij Anita Hill. In 1991 klaagde ze een conservatieve rechter aan voor seksueel wangedrag op het werk. Deze seksuele gedragingen worden door werknemers zoals Anita Hill aan het licht gebracht door ze naar de media te lekken. Dit fenomeen wordt ook wel klokkenluiden genoemd (Sims & Keenan, 1998, p. 411). Er zijn ook recentere voorbeelden over klokkenluiden zoals Julian Assange, de oprichter van Wikileaks (klokkenluiderssite). Assange had overheidsdocumenten van de Verenigde Staten gelekt waarin het diplomatie en militaire beleid in de oorlogen in Irak en Afghanistan worden blootgelegd. Assange probeert door deze lekken misstanden aan de kaak te stellen (Vissers, 2024). Het Huis heeft ook veelal te maken met zaken als fraude, diefstal, witwassen, discriminatie en intimidatie.

Klokkenluiden betekent dat mensen binnen een organisatie over dingen vertellen die fout zijn of niet kloppen, zoals illegale of immorele praktijken van werkgevers (Near & Miceli, 1995, p. 680). Klokkenluiden hoeft niet beperkt te blijven tot organisatieleden; ook andere betrokkenen en belanghebbenden zoals de mensen werkzaam in de media kunnen een rol spelen bij het aan de kaak stellen van misstanden (Dyck et al., 2010, p. 2214). Klokkenluiders, die misstanden zoals ongewenst gedrag aan het licht brengen, vormen een belangrijk onderwerp in zowel realiteit als in de media.

Klokkenluiders hebben een complexe relatie met de journalistiek (Wahl-Jorgensen & Hunt, 2012, p. 400). Enerzijds dienen klokkenluiders als bronnen van verhaal ideeën en informatie die soms resulteren in onthullingen. Anderzijds zijn journalisten vaak wantrouwig ten opzichte van de claims van de klokkenluiders en hun eigenbelang in de zaak, terwijl klokkenluiders bezorgd zijn over hoe onthullingen die hun persoonlijke en professionele leven kunnen beïnvloeden (Lewis, 2004 geciteerd in Wahl-Jorgensen & Hunt, 2012, p. 400). Klokkenluiders worden ondanks het wantrouwen van de journalist in positieve termen besproken (Wahl-Jorgensen & Hunt, 2012, p. 413). De verhalen over klokkenluiders laten zien dat mensen kwetsbaar zijn voor risico's en dat klokkenluiders beschermd moeten worden (Wahl-Jorgensen & Hunt, 2012, p. 413). De media portretteren klokkenluiders als belangrijke actoren die misstanden aan de kaak stellen (Wahl-Jorgensen & Hunt, 2012, p. 413).

In films worden klokkenluiders meestal afgebeeld als helden (Wesselmann & Lannin, 2023, p. 6), maar in de werkelijkheid is het beoordelen van problemen/klachten door klokkenluiders veel ingewikkelder. Wesselmann en Lannin (p. 6) stellen dat media

verschillende technieken gebruiken om hun eigen voorkeuren en meningen te tonen en dit kan invloed hebben op hoe mensen klokkenluiders zien. Een van de journalistieke routines die nieuwsmedia gebruiken, is het gebruik van frames.

## 2.6 Ombudsmannen

De literatuur over de vertrouwenspersonen is schaars (Klarenbeek & Eijbergen, 2023, p. 3). De functie van de ombudsman ligt dicht bij de functie van de vertrouwenspersoon. Beiden dienen als onafhankelijke personen die individuen ondersteunen en beschermen tegen misstanden (Batalli, 2015, p. 239; Klarenbeek & Eijbergen, 2023, p.3) Het enige verschil is dat een vertrouwenspersoon zich specifiek richt op de ondersteuning van een individu (Klarenbeek & Eijbergen, 2023, p. 11) en een ombudsman treedt op als een onafhankelijk en neutrale bemiddelaar tussen individuen en organisaties en kan bovendien zelfstandig onderzoek naar de betreffende casus doen (Batalli, 2015, p. 239).

De term Ombudsman komt van het Zweedse “ombud” wat vertegenwoordiger betekent, ‘man’ betekent ‘mens’, dus is in principe onzijdig. In Zweden werd in 1713 het instituut van de Konings' Hoogste Ombudsman opgericht (Peters, 2005, p. 698-699). Dit was een orgaan dat de uitvoerende macht in een monarchale staat vertegenwoordigde. Na de Tweede Wereldoorlog werd het concept van de ombudsman opnieuw vormgegeven als vertegenwoordiger van de burgers, waarbij het niet langer alleen diende voor de rechtsstaat, maar ook voor de democratie (Peters, 2005, p. 698-699). In deze vorm verspreidde het idee van de Ombudsman zich wereldwijd. Een ombudsman vervult de rol van vertegenwoordiger van de burgers (Peters, 2005, p. 698-699). Peters beschouwt de ombudsman als een reactie op twee belangrijke aspecten die in de samenleving plaatsvinden, enerzijds op de toename van regulering door overheidsinstanties en anderzijds op de toename van het gevoel van bescherming van individuele rechten (Peters, 2005, p. 698-699). Volgens Peters helpt de Ombudsman individuen met hun (werk)problemen. De Ombudsman kan ook helpen bij het verbeteren van de kwaliteit van de overheidsinzet. Bijvoorbeeld door burgers beter te informeren en eerlijker te behandelen. Peters stelt dat een Ombudsman aan vier basisvoorwaarden moet voldoen: de persoon moet een eerlijke procedure bieden, verantwoording afleggen aan het publiek, effectief werken en de Ombudsman moet onafhankelijk zijn van de uitvoerende macht (Peters, 2005, p. 698-699). Batalli stelt dat het woord “Ombudsman” reacties oproept van veiligheid van bescherming en vrijheid. Het kan

worden beschouwd als een autonome macht die de ideeën van de rechtstaat, democratie en mensenrechten tracht te bevorderen en te beschermen (Batalli, 2015, p. 239).

In de media zelf zijn ook ombudsmannen werkzaam. Zij zijn de waakhonden van een nieuwsorganisatie en de bewakers van het vertrouwen tussen de organisatie en het publiek (Ferrucci, 2018, p. 302). De Nieuwsombudsman wordt meegenomen in het theoretisch kader, omdat zij bijdragen aan het vergroten van vertrouwen en transparantie (Evers, 2012, p. 226; Ferrucci, 2018, p. 302). Bovendien hebben zij als doel om belanghebbenden te beschermen tegen misstanden (Ferrucci, 2018, p. 302), wat overeenkomt met de (beperkte) theorie van Klarenbeek en Eijbergen (2023) en Hoekstra en Talsma (2021). Door de functies van de Ombudsman toe te voegen aan het theoretisch kader wordt de schaarste van de theorie over vertrouwenspersonen aangevuld met die van de Ombudsman en de Nieuwsombudsman (Klarenbeek & Eijbergen, 2023, p. 11). Het grootste verschil tussen de Ombudsmannen en vertrouwenspersonen is dat een vertrouwenspersoon binnen een organisatie werkt die beschikbaar is voor medewerkers. Een Ombudsman is een onafhankelijke vertegenwoordiger die klachten van burgers onderzoekt en bemiddeld, iets wat vertrouwenspersonen niet doen.

## **2.7 Nieuwsombudsman**

Het fenomeen Nieuwsombudsman wordt omschreven als een senior journalist die de kloof tussen het publiek en journalisten probeert te overbruggen (Evers, 2012, p. 226).

Evers beschrijft de rol van een Nieuwsombudsman als een combinatie van drie aspecten. Ten eerste legt de Nieuwsombudsman de rollen en verantwoordelijkheden van de journalisten aan het publiek uit. Ten tweede onderzoekt de Nieuwsombudsman klachten over nieuwsberichtgeving namens het publiek. Ten slotte treedt de Nieuwsombudsman op als bemiddelaar tussen de verwachtingen van het publiek en verantwoordelijkheid van de journalist (Evers, 2012, p. 228). Evers beschouwt de ombudsman als een kwaliteitswaakhond. Dat betekent dat de ombudsman de journalistieke activiteiten en bevindingen toetst aan bepaalde ethische richtlijnen. Het inzetten van een Nieuwsombudsman kan bovendien effectief zijn voor de communicatie van de krant met de lezer, vooral wanneer redacteuren bezorgd zijn over de geloofwaardigheid van het nieuws en de berichtgeving (Evers, 2012, p. 239; Hartung et al., 1988, p. 919).

Daarnaast heeft het onderzoek van Hartung en anderen uitgewezen dat het publiek de aanwezigheid van een ombudsman positief beoordeelt. Een ombudsman zou ook waardevol zijn voor journalisten, omdat het zou helpen de berichtgeving te verantwoorden (Starck &

Eisle, 1999, p. 46). Maar journalisten hebben ook bedenkingen bij het gebruik van ombudsmannen. Uit het onderzoek van Starck en Eisle (p. 46) kwam naar voren dat redacteuren ombudsmannen beschouwen als een bedreiging van hun onafhankelijkheid. De vrees is dat de ombudsman zich kan bemoeien met de beslissingen die de redactie neemt (Starck & Eisle, 1999, p. 46). Bijvoorbeeld doordat er steeds meer kwesties van het publiek aan het licht komen die de redactie liever vermijdt.

De functie van de ombudsman is van belang voor het theoretisch kader, omdat de functie sterke overeenkomsten heeft met de rol van de vertrouwenspersoon. Zo stelt Batalli (2015, p. 239) dat de ombudsman benaderbaar, onafhankelijk en neutraal moet zijn. Wat overeenkomt met de rol van de vertrouwenspersoon (de Graaf, 2015, p. 228). Zijn interviews met vertrouwenspersonen binnen verschillende organisaties hebben aangetoond dat zij zichzelf neutraal en onafhankelijk noemen. Bovendien zijn vertrouwenspersonen van mening dat zij makkelijk benaderbaar moeten zijn (de Graaf, 2015, p. 228).

## 3. Methode

In dit hoofdstuk zal de onderzoeksopzet nader worden toegelicht. Allereerst wordt uiteengezet waarom er is gekozen voor kwalitatief onderzoek, waarna wordt beschreven hoe en welke data is verzameld. Vervolgens wordt de steekproef beschreven en komt de operationalisering aan bod. Tot slot volgen de analysemethode en de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

### *Kwalitatief onderzoek*

Dit onderzoek is kwalitatief van aard, omdat het streeft naar een diepgaand begrip van hoe vertrouwenspersonen worden gepresenteerd in de media. In dit onderzoek is er gezocht naar patronen, thema's en betekenissen in dagbladteksten over de functie van vertrouwenspersonen. Zoals eerder besproken, is de theorie over vertrouwenspersonen schaars en is er nog geen onderzoek gedaan naar de beeldvorming van vertrouwenspersonen.

Daardoor waren er nog weinig verwachtingen over de uitkomsten van dit onderzoek. Het doel van kwalitatieve data-analyse is het interpreteren van verzamelde gegevens in een continu voortschrijdend proces van betekenisgeving (van Staa & Evers, 2010, p. 5).

Het was niet functioneel om een kwantitatieve methode te gebruiken voor het beantwoorden van de vraag, aangezien er dan vooraf duidelijkheid moet zijn over welke thema's bestaan over de beeldvorming van vertrouwenspersonen. In dit onderzoek wordt juist onderzocht welke thema's of frames aanwezig zijn in de artikelen waarin de functie van vertrouwenspersonen aan de orde komt (Brennen, 2017, p. 4).

### **3.1. Dataverzameling & Selectie**

#### *3.1.1. Selectie kranten*

In dit onderzoek zijn krantenartikelen van *De Telegraaf* en *de Volkskrant* verzameld, een populaire krant (*De Telegraaf*) en een kwaliteitskrant (*de Volkskrant*). Op dit moment is *De Telegraaf* de grootste populaire krant van Nederland en *de Volkskrant* de grootste kwaliteitskrant van Nederland (Mediahuis, z.d.; de Volkskrant, z.d.). In dit onderzoek is onderzocht of kranten verschillende benaderingen hanteren bij het bespreken van vertrouwenspersonen. Om deze reden is ervoor gekozen om twee verschillende typen kranten te selecteren, met als doel om mogelijke variaties in de framing van vertrouwenspersonen

tussen de kranten te identificeren. *De Telegraaf* en *de Volkskrant* vertegenwoordigen in dat opzicht beide soorten kranten.

### 3.1.2. Selectiecriteria

Er is gezocht in de database *NexisUni* naar artikelen waar de woorden *vertrouwenspersoon* of *vertrouwenspersonen* twee keer in voorkwamen. Wanneer een van deze woorden tweemaal wordt genoemd, kan worden aangenomen dat er in het artikel meer duiding gegeven wordt aan vertrouwenspersonen, dan wanneer dit slechts een keer wordt genoemd. Tijdens het zoeken is er enkel gekeken naar artikelen uit de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2023. Deze periode is gekozen omdat in 2017 het #MeToo conflict veel aandacht heeft gekregen. Dit conflict heeft ertoe geleid dat bedrijven en andere instellingen zich meer hebben verdiept in de veiligheid van hun werknemers binnen hun organisatie. Aangenomen werd dat dit veel bruikbare artikelen zou opleveren. Deze selectiecriteria tezamen hebben uiteindelijk geleid tot een set van 115 artikelen. Deze artikelen zijn niet in zijn volledigheid geanalyseerd maar alleen de relevante passages of alinea's waarin de woorden *vertrouwenspersoon* of *vertrouwenspersonen* zijn genoemd.

## 3.2 Operationalisering

Om de thematische analyse systematisch uit te voeren en vervolgens vast te stellen hoe vertrouwenspersonen worden gepresenteerd in *de Volkskrant* en *De Telegraaf*, zijn er *sensitizing concepts* gehanteerd. De *sensitizing concepts* zijn opgesteld naar aanleiding van de eerder besproken theorie en worden gebruikt als richtinggevend bij de codering, maar zijn niet leidend en niet limitatief. Tijdens de analyse kan een *sensitizing concept* getest, verbeterd en verfijnd worden (Bowen, 2006, p. 14). Er zijn drie *sensitizing concepts* opgesteld:

### *Context van het conflict*

In dit onderzoek is onderzocht op welke manier vertrouwenspersonen worden geassocieerd met conflicten. Er is gekeken naar wat de aandachtsgebieden zijn van vertrouwenspersonen in 2017 tot en met 2023 en welke ontwikkelingen in deze periode zijn opgetreden. Deze conflicten werden in kaart gebracht en daarbij werd er gekeken naar de rol van de vertrouwenspersonen in die situaties.



### *Rolperceptie van vertrouwenspersonen*

Uit onderzoek is gebleken dat vertrouwenspersonen zichzelf vooral zien als adviserend, informerend en ondersteunend (de Graaf, 2016, p. 228; Hoekstra en Talsma 2021, p.55; Klarenbeek en Eijbergen 2023, p.11). In huidig onderzoek is er ook gekeken naar een mogelijk proactieve houding van de vertrouwenspersoon. Dit impliceert dat een vertrouwenspersoon wordt geciteerd in de artikelen. In de artikelen is gelet of de functies van Klarenbeek en Eijbergen 2023; Hoekstra en Talsma 2021 en de Graaf, 2016, door de vertrouwenspersonen zelf worden benoemd, zoals adviserend, informerend en ondersteunend.

### *Mediaperceptie*

In de analyse is gekeken naar de manier waarop de media vertrouwenspersonen portretteren. Bestaand onderzoek gaat alleen over hoe vertrouwenspersonen zichzelf zien. Het is belangrijk te onderzoeken hoe journalisten deze functie framen en of de rollen die vertrouwenspersonen zelf denken te vervullen worden gerepresenteerd in de media. Daarbij is ook gekeken naar de toon van de berichtgeving. Er is gefocust op een negatieve en positieve interpretatie. Van belang is of de krant een positieve of negatieve houding aanneemt ten aanzien van de functie/rol van vertrouwenspersonen en op welke manier zij positief of negatief in het nieuws komen. Ook is er rekening gehouden met de onderzoeksperiode, zodat er onder andere gekeken kan worden of de berichtgeving uit 2017 positiever/negatiever is dan berichtgeving uit 2023.

## **3.3 Analysemethode**

Alle artikelen zijn van *NexisUni* gedownload en ingeladen in *Atlas.Ti*. *Atlas.Ti* is een computerondersteunde software voor kwalitatieve gegevensanalyses. In kwalitatief onderzoek betekent het coderen van tekst: tags geven aan afbeeldingen, quotes of video's. In huidig onderzoek zijn met behulp van *Atlas.Ti* zinnen of woordgroepen gecodeerd. Daar zijn de artikelen van *De Telegraaf* en *de Volkskrant* opgesplitst in verschillende documentgroepen per jaar en per krant, bijvoorbeeld: een groep met *Volkskrant*-artikelen uit 2017 en een groep met *Telegraaf*-artikelen uit 2017 etc. Dit is gedaan om snel verschillen en overeenkomsten tussen de twee kranten te kunnen opmerken.

Tijdens de analyse is gezocht naar patronen in de teksten. De krantenartikelen zijn geanalyseerd via een thematische analyse. Het doel van deze analyse is om belangrijke patronen binnen de data vast te stellen (Braun & Clarke, 2006, p. 86). Die patronen worden

ook wel thema's genoemd. Het codeerproces omvatte drie stappen: open, axiaal en selectief coderen (Williams & Moser, 2019, p. 46).

De eerste stap is het open coderen. Bij het open coderen zijn er betekenissen en labels aan de data toegekend. Hierbij waren de eerder besproken *sensitizing concepts* sturend. Tijdens het proces van open coderen wordt elke zin of woordgroep van het artikel bestudeerd om vast te stellen wat er precies wordt gezegd (Boeije, 2002, p. 395). De open codering is in appendix B terug te lezen. Na het open coderen zijn er dubbele codes samengevoegd.

De tweede stap is axiaal coderen. Het doel van axiaal coderen is om te onderzoeken welke combinaties van verschillende open codes mogelijk zijn (Boeije, 2002, p. 398). Deze stap resulteerde in een codeboom (appendix B). In deze fases zijn codes met elkaar samengevoegd of onderverdeeld in nieuwe codes. Axiale codering is gestopt nadat er verzadiging (*saturation*) was bereikt.

Tot slot werd er selectieve codering uitgevoerd, waarbij de axiale codes zijn uitgewerkt tot thema's. De thema's *seksueel overschrijdend gedrag*, *ondersteuning*, *preventiemiddel*, *angstcultuur* en *onprofessioneel* vormen de basis van nieuwe gevormde theorie en geven betekenis aan de bevindingen van dit onderzoek (Williams & Moser, 2019, p. 53).

### **3.4 Betrouwbaarheid en validiteit**

Er wordt getracht een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid en validiteit te bereiken. Dit is onder andere gebaseerd op geloofwaardigheid. Geloofwaardigheid betekent dat het onderzoek betrouwbaar, overtuigend en plausibel is (Tracy, 2010, p. 842). Hoewel een kwalitatieve inhoudsanalyse gebaseerd is op interpretatie, is het toch mogelijk om de betrouwbaarheid van een kwalitatief onderzoek te bewaken. Transparantie is een manier om te bepalen of een onderzoek betrouwbaar is. Het onderzoek heeft de *sensitizing concepts* gebruikt om het coderingsproces uit te leggen, zodat andere onderzoekers weten waar ze de aandacht moeten leggen. De onderzoeker verwacht dat de resultaten van het onderzoek in grote mate overeenkomen met de bestaande theorie over vertrouwenspersonen.

Bij een inhoudsanalyse wordt de nauwkeurigheid van de interpretaties en conclusies die uit de gegevens worden getrokken in acht genomen (Golafshani, 2003, p. 599). Dit kan bereikt worden wanneer er onderzoeksresultaten worden gemeten die mogelijk overeenkomen met voorspellingen uit eerdere onderzoeken (Golafshani, 2003, p. 599). Meet het onderzoek daadwerkelijk wat het beoogd te meten. Validiteit is versterkt doordat er gebruik is gemaakt van citaten uit kranten om de interpretatie van de onderzoeker te ondersteunen. Deze citaten

illustreer hoe de onderzoeker de data heeft geïnterpreteerd, zodat de lezer zelf kan beoordelen of deze interpretatie juist is.

## 4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van de thematische analyse besproken. De resultaten zijn verdeeld in drie delen: (1) Beeldvorming over vertrouwenspersonen, (2) vergelijking tussen kwaliteits- en populaire kranten en (3) de beeldvorming van vertrouwenspersonen in de gekozen onderzoekperiode. Het eerste deel bevat vijf paragrafen die de thema's voorstellen die uit de analyse zijn voortgekomen: *Seksueel overschrijdend gedrag, ondersteuning preventiemiddel, angstcultuur en onprofessioneel*. In het tweede en derde deel wordt de vergelijking gemaakt tussen *De Telegraaf* en *de Volkskrant* en de veranderingen in de beeldvorming van vertrouwenspersonen tussen 2017 en 2023 beschreven.

### 4.1 Thema's

De analyse heeft vijf thema's opgeleverd die de beeldvorming van vertrouwenspersonen weergeven: *Seksueel overschrijdend gedrag, ondersteuning, preventiemiddel, angstcultuur en onprofessioneel*. Deze vijf thema's zullen hieronder verder besproken worden. In tabel 4.1 zijn de thema's met subthema's gevisualiseerd.

**Tabel 4.1**

*Thema's en subthema's over vertrouwenspersonen*

Seksueel overschrijdend gedrag	Seksueel misbruik Ongepast gedrag Media conflicten Media-aandacht
Ondersteuning	Adviserend Meldpunt Onbevooroordeeld Informereren Helpende hand Onderzoeken Oplossingsgericht Luisterend oor
Preventiemiddel	Aanstelling vertrouwenspersoon Belang van maatregelen Veiligheid De-escalatie
Angstcultuur	Onveilig Angst voor melden Machtsverhoudingen
Onprofessioneel	Doofpot Niet integer handelen Bijscholing

#### 4.1.1 Seksueel overschrijdend gedrag

Het eerste thema dat is af te leiden uit de artikelen is *seksueel grensoverschrijdend gedrag*. Vertrouwenspersonen worden in de artikelen vaak in verband gebracht met conflicten die te maken hebben met *seksueel misbruik* of ongewenst gedrag. Dit thema is gebaseerd op vier subthema's die hieronder worden uitgelicht.

##### *Seksueel misbruik*

Het eerste sub thema is seksueel misbruik. Vertrouwenspersonen worden in de media vaak benoemd als het gaat om misdrijven zoals seksueel misbruik. Er is sprake van seksueel misbruik als een persoon seksuele handelingen pleegt tegen de wil van iemand anders (Centrum Seksueel Geweld, 2024). Het thema seksueel misbruik is terug te zien in het artikel van *de Volkskrant* over een arts die uit zijn vak is gezet.

In het Amphia Ziekenhuis in Breda pakt Nina (35), verpleegkundig specialist in opleiding, haar telefoon. Een paar dagen geleden heeft ze daarop tot in detail opgeschreven wat haar overkwam met oncoloog B (55). Alles staat erin. De omhelzingen, de opdringerige appjes, de seksuele handelingen (Effting & Damen, 2023, para. 2).

Niet alleen in de zorg, maar ook bij de Koninklijke marechaussee wordt seksueel misbruik gepleegd. Daar komen de vertrouwenspersonen weer in beeld. “Ondanks het aanstellen van vertrouwenspersonen en een meldpunt voor klachten kampt de krijgsmacht met een opeenstapeling van aanklachten van militairen. Het ministerie erkende onlangs dat sinds 2013 tientallen meldingen van seksueel misbruik zijn gedaan” (Feenstra & Righton, 2017, para. 4). In dit artikel van *de Volkskrant* blijkt dat er vertrouwenspersonen aanwezig waren op de kazerne, maar niet een oplossing waren om dit misbruik tegen te gaan. Desalniettemin worden vertrouwenspersonen benoemd als je te maken krijgt met seksueel overschrijdend gedrag. Zoals in het artikel van *De Telegraaf* over het melden van misstanden bij de UIT (Utrechtse Introductie Tijd): “De deelnemers worden dit jaar extra gewezen op de vertrouwenspersonen van de UIT. Studenten die te maken krijgen met seksueel overschrijdend gedrag, pesten of andere ongewenste omgangsvormen kunnen 24 uur per dag naar een mobiel nummer bellen” (Renselaar, 2022, para. 7).

Vertrouwenspersonen worden op verschillende manieren in verband gebracht met *seksueel misbruik*. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij seksueel misbruik, waar een vertrouwenspersonen niet heeft kunnen helpen (Feenstra & Righton, 2017). Een ander

voorbeeld is een vertrouwenspersoon die beschikbaar is om naar toe te gaan in geval van seksueel misbruik (Renselaar, 2022). In het eerste gaat om een situatie waar preventiemaatregelen zijn genomen, maar zonder succes. In het tweede geval wordt de nadruk gelet op de aanwezigheid en beschikbaarheid van steun, met de boodschap: “We zijn er voor je”.

### *Ongepast gedrag*

Het tweede subthema is ongepast gedrag. Vertrouwenspersonen worden genoemd in verband met seksuele getinte appjes of vervelende opmerkingen. Zoals in het artikel van *de Volkskrant*, waarbij vertrouwenspersonen werden geënquêteerd over een onveilige werkplek. “Als werknemers toch op een vertrouwenspersoon afstappen, gaan de meeste klachten over verbaal grensoverschrijdend gedrag en aanrakingen, blijkt uit de enquête” (van Paassen, 2018, para. 12). In dit artikel benoemen vertrouwenspersonen zelf dat de meeste klachten die ze krijgen gaan over grensoverschrijdend gedrag en aanrakingen. Een tweede artikel van *de Volkskrant* laat zien dat ook bedrijven vertrouwenspersonen linken aan ongepast gedrag: “Zij kunnen binnenkort ook met grieven over handtastelijke castingdirecteurs of manipulatieve regisseurs terecht bij een nieuw aan te stellen vertrouwenspersoon van de Nederlandse Beroepsvereniging voor Film- en Televisiemakers (NBF)” (Smit, 2017, para. 2). Ook lezers van *de Volkskrant* linken vertrouwenspersonen aan *ongepast gedrag*. In dit artikel vraagt een lezer aan andere lezers om advies:

Maar stel dat ze dit soort opmerkingen ook maken bij collega's die daar niet van zijn gediend. Moet ik die twee daarvoor waarschuwen? (...) Aangezien u bij een grote instelling werkt, is er beslist een vertrouwenspersoon waar collega's die er wel last van hebben naartoe kunnen (van Gelder, 2018a para. 1 & para. 6).

Uit de artikelen blijkt dat vertrouwenspersonen er zijn voor mensen die *ongepast gedrag* meemaken. Zoals getinte appjes, vervelende aanrakingen of intimidatie. Vertrouwenspersonen zeggen dat zelf, maar bedrijven en burgers denken dat ook.

### *Grote in conflicten in de media*

Het derde subthema zijn de grote conflicten in de media. Dit zijn alle grote conflicten in de media. Het *The Voice of Holland* conflict was een groot media onderwerp in Nederland. Dit conflict ging over *The Voice of Holland* coaches die beschuldigd werden van seksueel

grensoverschrijdend gedrag achter de schermen. Dit conflict werd ook groter doordat *Talpa* baas John de Mol de schuld legde bij de slachtoffers: “Dat victim blaming: de schuld bij het slachtoffer neerleggen, was ook iets waar gecertificeerd extern vertrouwenspersoon Legien Warsosemito-Schenk van schrok. ‘Hij insinueerde dat er zonder melding van het slachtoffer niets gedaan kan worden’” (van de Groep, 2022, para. 5). Het conflict van *De Wereld Draait Door* heeft ook veel aandacht gekregen in de media, waar vertrouwenspersonen aan bod komen:

Op aandringen van het kabinet gaat de publieke omroep NPO 'snel en grondig' onderzoek doen naar het grensoverschrijdend gedrag achter de schermen van de succesvolle talkshow *De Wereld Draait Door*. Onduidelijk is nog wat de opzet en reikwijdte van het onderzoek zijn (Kuiper & Stoker, 2022 para. 1).

Nog een veelvoorkomend conflict was het *NOS Sport* conflict. Dit conflict ging over het machtsmisbruik en ongewenst gedrag van sommige leidinggevende of presentatoren: “NOS Studio Sport-medewerkers zeggen al vijftien jaar lang melding te doen van onacceptabel gedrag op de werkvloer, waaronder seksueel grensoverschrijdend gedrag, intimidatie en pesterijen” (Bormans et al., 2022, para. 1). Deze grotere conflicten konden niet intern worden gehouden bij het bedrijf en zijn daarom geëscaleerd.

**Tabel 4.2**

*Aantal artikelen per conflict*

The Voice	23
De Wereld Draait Door	10
NOS Sport	6
#MeToo algemeen	16
Marc Overmars (Ajax)	5
Arib	5

### *Media-aandacht*

Tot slot is er het subthema is media-aandacht. In tabel 4.2 is te zien hoe vaak een mediaconflict is voorgekomen in alle kranten. In 65 van de 115 artikelen werd één van de zes conflicten benoemd. Dat is iets meer dan de helft. De nieuwswaardes hebben ertoe geleid dat er zoveel over deze media conflicten is geschreven. De media vertellen ons niet wat we

moeten denken, maar eerder waarover we moeten denken (Weaver, 2007, p. 145). Een goed voorbeeld hierbij is het *The Voice* conflict. Op 20 januari 2022 publiceerde *BOOS* een aflevering over *The Voice of Holland* over grensoverschrijdend gedrag achter de schermen. *BOOS* is een *YouTube* programma van journalist Tim Hofman die misstanden aan de kaart brengt (*BOOS*, z.d.). Deze aflevering werd zo vaak bekeken dat andere media niet konden achterblijven om hierover te publiceren. Het *The Voice of Holland* conflict bevatte sensatie, nabijheid, relevantie, eenduidigheid en feitelijkheid.

Een conflict wat bijvoorbeeld ook voorkwam is het conflict van Marc Overmars die seksueel getinte berichtjes had gestuurd naar verschillende vrouwelijke medewerkers van Ajax. “Marc Overmars stopt als directeur voetbalzaken bij Ajax. Een interne mail, verstuurd naar aanleiding van het *Voice*-schandaal, leverde meldingen op van seksueel grensoverschrijdend gedrag” (Vissers, 2022, para. 5). Hier zijn in totaal vijf verschillende artikelen over geschreven. Bovendien zorgt deze media-aandacht voor bewustwording van een veilige werkomgeving, zoals na het *The Voice* conflict in 2022: “Bij het Landelijk Instituut Vertrouwenspersonen kwamen de afgelopen week 'tientallen' aanvragen per dag binnen., het lijkt wel of er een bom ontplofte”, zegt directeur André Kreuze., Het nieuws heeft een schrikreactie veroorzaakt bij organisaties” (Spijkers, 2022, para. 3).

#### **4.1.2 Ondersteuning**

Een thema wat veel terugkomt in de artikelen van *De Telegraaf* en *de Volkskrant* is de vertrouwenspersoon als ondersteuning. De vertrouwenspersonen adviseren melders over hun klachten en bieden een luisterend oor. Bij deze aanpak is er geen sprake van een oplossing tot conflict, maar wel van meerdere adviezen die iemand kan opvolgen. Het thema ondersteuning wordt aan de hand van verschillende subthema's uitgelegd.

##### *Adviserend*

Het eerste thema is adviserend. Dit thema komt meestal voor bij een vertrouwenspersoon die zelf proactief is in de berichtgeving. Een vertrouwenspersoon wordt geïnterviewd over zijn of haar rol en is deel van het artikel. Zoals in het artikel van *De Telegraaf* van 4 november 2017, waarin vertrouwenspersoon Inge te Brake uitleg geeft over misverstanden over haar vakgebied: “Een vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, vangt op en geeft advies over mogelijke vervolgstappen” (Klerks, 2017, para. 8). Maar ook berichtgeving over adviezen die een vertrouwenspersoon heeft gegeven komen terug in de media, zoals bij het artikel van *De Telegraaf* over geldverkwisting bij de SGP. “De vertrouwenspersoon stelt in zijn rapport dat



het aan subsidieverstrekker Buitenlandse Zaken is om daarover een oordeel te vellen. Het departement reageerde gisteren nog niet” (Jonker, 2019b, para. 5). De adviserende rol van de vertrouwenspersoon is terug te zien bij berichtgeving over seksueel grensoverschrijdend gedrag. *De Volkskrant* heeft op 17 januari 2023 een artikel geschreven over hoe je als werknemer moet omgaan met grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer:

Een vertrouwenspersoon begeleidt werknemers met klachten over de omgang met anderen, geeft advies en verwijst indien nodig door naar hulpverleners, bemiddelaars of andere experts. Ook geeft hij of zij de leidinggevenden feedback over de werkveiligheid binnen het bedrijf (Vlooswijk, 2023, para. 14).

Naast de uitleg van de rol van de vertrouwenspersoon door de vertrouwenspersonen zelf en het maken van rapporten, komt de adviserende rol ook terug in de artikelen als onderdeel van een conflict uitleg. Zoals het artikel van *de Volkskrant* uit 2023, dat op 1 april is gepubliceerd. Dit artikel gaat over een oncoloog in het Amphia Ziekenhuis die wordt beticht van grensoverschrijdend gedrag. In de hoofdrol is medewerker Nina die met dit probleem naar de vertrouwenspersoon is gestapt. “Op aanraden van een vriend stapt Nina in juni 2020 naar de vertrouwenspersoon. Die reageert begripvol en adviseert haar een logboek bij te houden” (Effting & Damen, 2023, para. 6)

### *Informereren*

Het tweede subthema is informeren. Een vertrouwenspersoon kan een leidinggevende *informereren* over de aanwezigheid van grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer. Dit volgt uit een artikel van de *Volkskrant* (Beukers & Effting, 2022, para. 2). Waarbij de vertrouwenspersoon meerdere leidinggevende en directeuren had ingelicht.

Op die tape is te horen dat ook de vertrouwenspersoon verbaasd was. Volgens haar had zij de meldingen van vier vrouwen - inclusief die van de toenmalig werknemer - doorgegeven aan Rick Brug en Linde de Jong, respectievelijk zakelijk en creatief directeur van Talpa (Beukers, & Effting, 2022, para. 2).

In 2018 werd er al een artikel geplaatst (*de Volkskrant*) waarin een vertrouwenspersoon bij hogere rangen, zoals directeuren-eigenaren informeert over problemen rond het werkklimaat. “Die signalen heeft de universiteit onmiddellijk opgepakt” (Mudde, 2018, para. 22).

### *Helpende hand*

Een derde subthema is de helpende hand. Vertrouwenspersonen kunnen helpen en zijn toegankelijk voor iedereen. “De vertrouwenspersoon begeleidt het slachtoffer in dit proces, houdt een klachtenadministratie bij en adviseert de directie” (Misérus & Vos, 2018, para. 8). Deze quote impliceert dat een vertrouwenspersoon een slachtoffer begeleidt en daarbij een *helpende hand* is in dit proces. Een ander voorbeeld waarbij een vertrouwenspersoon wordt beschreven als een *helpende hand* volgt uit het artikel van *De Telegraaf* (Roeske, 2023):

Te Brake is het hier mee eens en hoopt dat de betreffende melding goed wordt aangepakt en er niet altijd voor een onderzoek gekozen wordt. Dat is ook helemaal niet nodig. Het gesprek voeren over de manier waarop we met elkaar omgaan blijft de grootste pijler om de veiligheid op de werkvloer te vergroten (Roeske, 2023, para. 3).

De quote toont de vertrouwenspersoon als een *helpende hand* om het probleem samen op te lossen, zodat er geen extern onderzoek hoeft te worden gedaan.

### *Onderzoeken*

Een vierde subthema is onderzoeken. Vertrouwenspersonen kunnen soms een intern onderzoek doen, om te bepalen of meerdere werknemers last hebben van een onveilige werksfeer. Dit kunnen zowel interne als externe vertrouwenspersonen doen. Een interne vertrouwenspersoon is iemand die al in het bedrijf werkt en deze functie heeft gekregen. Als een bedrijf of organisatie geen personeel heeft om deze functie te vervullen, kan er een externe vertrouwenspersoon worden aangewezen. Dit is ook het geval bij een theaterschool in Amsterdam waarbij een oud-docent seksueel overschrijdend gedrag heeft getoond.

Naar aanleiding daarvan stelde de directie van Het Nationale Theater een vertrouwenspersoon aan om onderzoek te doen naar Claes' gedragingen. 'Dat leverde geen nieuwe meldingen op', aldus voorzitter van de directie Walter Ligthart. 'Daarna hebben we gezegd: tot het tegendeel is bewezen is hij onschuldig (Feenstra et al., 2017, para. 7).

Deze quote geeft aan dat vertrouwenspersonen er ook zijn om onderzoek te doen en dat te rapporteren aan de leidinggevenden. Een andere quote die de *onderzoekende* functie van de vertrouwenspersoon weergeeft is uit het artikel van *de Volkskrant* (Korteweg, 2019, para. 4) over dat jonge SGP'ers zich niet veilig voelen in hun eigen partij. ““We hopen medio volgende week met een reactie te komen op het rapport van de vertrouwenspersoon’, meldt een woordvoerder van partijvoorzitter peter Zevenbergen. 'Dan moet er zicht zijn op een oplossing'” (Korteweg, 2019, para. 4). Deze quote geeft aan dat een vertrouwenspersoon onderzoek heeft gedaan naar de meldingen en daar een rapport van heeft gemaakt.

### *Oplossingsgericht*

Een vijfde subthema is oplossingsgericht. Een vertrouwenspersoon moet weten welke hulp nodig is, en welke mogelijkheden van toepassing zijn. Dit wordt letterlijk beschreven in het artikel van *de Volkskrant*: “Vertrouwenspersonen moeten onder meer weten welke hulp een medewerker nodig heeft, en welk oplossingstraject passend is” (Kuiper & Decoz, 2022, para. 9). Bovendien worden het ondersteunen en het adviseren van werknemers gezien als een oplossing.

Het is de taak van een vertrouwenspersoon om werknemers of studenten die een klacht indienen over seksuele intimidatie, te ondersteunen en te adviseren over de vervolgstappen. Dit kan een oplossing in de informele sfeer zijn, maar ook mediation of het indienen van een officiële klacht (Misérus & Vos, 2018, para. 7).

### *Luisterend oor*

Een zesde subthema is het luisterend oor. Het *luisterend oor* wordt vaak gebruikt door media om de rol van de vertrouwenspersoon uit te leggen en wat daar het belang van is. Dit komt terug in het artikel van *De Telegraaf* uit 2017 over dat vertrouwen op de werkvloer onder druk staat. “De mensen die geacht worden een *luisterend oor* te bieden aan die slachtoffers, zijn te vaak niet goed op hun taak voorbereid, aldus de voorzitter van de beroepsvereniging” (Klerks, 2017, para. 3). Dit voorbeeld schetst ook een kritiek punt op de vertrouwenspersoon. Dit wordt later meer toegelicht in de paragraaf *onprofessioneel*. Een tweede voorbeeld is een artikel uit *de Volkskrant* waarin een reportage is gemaakt over een cursus voor vertrouwenspersonen: “Bij de meeste meldingen is een *luisterend oor* genoeg. Het is vervolgens aan de vertrouwenspersoon om de vervolgstappen en consequenties daarvan in

kaart te brengen, zodat een melder een weloverwogen keuze kan maken” (de Ruiter, 2019, para. 10).

Een ander voorbeeld is een artikel in *De Telegraaf* over een toename van vertrouwenspersonen. Waarbij Henriette Wijnen (extern vertrouwenspersoon) de rol van de vertrouwenspersoon uitlegt: “Een vertrouwenspersoon kan de eerste opvang doen en is een luisterend oor voor diegene die daar behoefte aan heeft” (Roeske, 2023, para. 5). Deze voorbeelden tonen de pro-activiteit van de vertrouwenspersonen en hun belang om een luisterend oor te zijn.

De bovenstaande voorbeelden zijn representaties waarin de functie van *luisterend oor* ook daadwerkelijk wordt benoemd in de tekst. Soms wordt het thema ook beschreven, zoals in het artikel van *de Volkskrant* (Misérus & Vos, 2018). Dit artikel gaat over seksueel grensoverschrijdend gedrag van een docent op de toneelschool van Maastricht.

Wishaupt is ervan overtuigd dat ze de studenten voldoende heeft beschermd, binnen de mogelijkheden van haar functie als vertrouwenspersoon. Ze kan zich niet precies herinneren hoe vaak een student bij haar kwam om te praten over seksuele intimidatie, al gebeurde het meerdere keren per jaar (Misérus & Vos, 2018, para. 5)

In deze quote wordt de indruk gewekt dat studenten met de vertrouwenspersoon kwamen praten over seksuele intimidatie en dat de vertrouwenspersoon deze verhalen aanhoort.

### *Meldpunt*

Een zesde subthema is meldpunt. Vertrouwenspersonen worden gezien als een meldpunt voor klachten, een verzamelpunt of een persoon om klachten aan te horen. Dit is terug te zien bij het conflict van oud-Kamervoorzitter Arib, waar verschillende klachten over waren van grensoverschrijdend gedrag: “Van 2018 tot 2021 zijn bij de vertrouwenspersoon 23 klachten over ongewenst gedrag door Arib binnengekomen” (Bhikie, 2022a, para. 4). Hierbij is te lezen dat een de vertrouwenspersoon een verzamelpunt is voor klachten over grensoverschrijdend gedrag. Dit is ook terug te zien in een andere quote: “Twee Vlaamse actrices met wie De Pauw als regisseur had samengewerkt, waren achter de schermen naar een vertrouwenspersoon van de VRT gestapt om te klagen dat zij maandenlang waren gestalkt” (Kester, 202, para. 3). Ook bronnen die worden geïnterviewd in verschillende artikelen geven aan dat een vertrouwenspersoon een *meldpunt* kan zijn voor klachten: “Dus

ik heb gezegd: als er wat is, moet je naar de vertrouwenspersoon gaan” (Berkeljon, 2023, para. 24).

### *Onbevooroordeeld*

Tot slot is er onbevooroordeeld. Een vertrouwenspersoon is een neutraal persoon die klachten aanhoort en niet iemand beoordeelt. “Nu begreep ik waarom er ergens vertrouwenspersonen worden aangesteld. Je hebt die mensen nooit nodig, maar in dit geval was het echt zo fijn dat ze er waren. Ik kon mijn verhaal aan hen kwijt zonder oordeel” (Korfbalclub AW.DTV krabbelt op na crisis; Voorzitter Hans de Wind en slachtoffer vertellen over gevolgen van verdachte kleedkamer gluurder, 2021, para. 4). Ook in *de Volkskrant* komt naar voren dat een vertrouwenspersoon niet oordeelt. “Het raakt direct aan de belangrijkste les voor de vertrouwenspersonen: oordeel niet (de Ruiten, 2019, para. 9). Het niet oordelen werd ook al in 2017 benoemd door Ten Brink in *De Telegraaf* die al een lange tijd werkt als vertrouwenspersoon:

Een vertrouwenspersoon is er ook niet om aan waarheidsvinding te doen, voegt Ten Brink toe. ‘Je moet degene die naar je toe komt altijd serieus nemen. Wat je zelf ook vindt van wat die persoon vertelt, ga niet direct aan zijn of haar verhaal tornen’” (Klerks, 2017, para. 9).

Het thema *ondersteuning* terug in de theorie van Klarenbeek en Eijbergen en de Graaf. Uit onderzoek van Klarenbeek en Eijbergen (p. 11) is gebleken dat vertrouwenspersonen zichzelf beschouwen als een ondersteunende functie. Een voorbeeld hierbij is dat de vertrouwenspersoon luistert naar het probleem van de werknemer en de werknemer adviseert mogelijke oplossingen (de Graaf, 2016, p. 228). Deze functie is zichtbaar in de artikelen van *De Telegraaf* en *de Volkskrant*. Uit de theorie blijkt dat de vertrouwenspersonen drie rollen vervullen. Het adviseren van een werknemer is een van de belangrijkste rollen die een vertrouwenspersoon vervult (de Graaf, 2016, p. 228; Klarenbeek en Eijbergen, 2023, p. 11). Binnen deze dataset komen de rollen van vertrouwenspersonen duidelijk naar voren. De beschrijving van Klarenbeek en Eijbergen en De Graaf komt overeen met de beeldvorming van vertrouwenspersonen in *De Telegraaf* en *de Volkskrant*.

### 4.1.3 Preventiemiddel

Het derde thema dat in *de Volkskrant* en *De Telegraaf* naar voren komt, is de preventieve rol van de vertrouwenspersoon. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat escalatie van een intern probleem binnen een organisatie niet plaatsvindt. Dit thema wordt uitgelegd aan de hand van subthema's uit de artikelen van *de Volkskrant* en *De Telegraaf*.

Preventie is een veel voorkomend onderwerp in de artikelen. Het artikel van *de Volkskrant* (Douwes, 2018) over #Metoo-Gedoe op de werkvloer geeft een goed voorbeeld hoe de preventie rol van de vertrouwenspersoon kan helpen tegen escalatie: "Zorg wel dat er een goede klokkenluidersregeling, een vertrouwenspersoon en een gedragscode zijn. Door escalatie te voorkomen, hoef je later minder brandjes te blussen" (Douwes, 2018, para 5). Deze quote legt de nadruk op het feit dat vertrouwenspersonen een rol spelen in het voorkomen van een conflict.

#### *Aanstelling van vertrouwenspersonen*

Het eerste subthema is de aanstelling van vertrouwenspersonen. Een vertrouwenspersoon wordt pas aangesteld, nadat er een conflict is geweest in de media of extern is onderzocht. Aanstellingen van vertrouwenspersonen zouden pesterijen en seksuele intimidatie moeten verminderen. Dit is terug te lezen in het artikel van *De Telegraaf* (Vertrouwenspersonen nodig, 2018), waarbij wordt ingegaan op de verplichting van vertrouwenspersonen:

Grote werkgevers zouden verplicht moeten worden om vertrouwenspersonen in dienst te nemen, vindt vakbond CNV. Daarmee moet pestgedrag onder werknemers worden voorkomen. De bond vindt, net als de FNV en twee anti-pestexperts dat het aantal slachtoffers van pesterijen op de werkvloer omlaag kan en moet (Vertrouwenspersonen nodig, 2018, para. 2).

Een ander voorbeeld waarbij gesteld wordt dat het grensoverschrijdend gedrag is afgenomen sinds het aanstellen van een vertrouwenspersoon is het artikel van *de Volkskrant* (Effting & Kraak, 2022) over de incidenten op de acteursopleiding Faaam: "Hij stelt dat er in 2020 een vertrouwenspersoon is aangesteld bij Faaam, 'omdat toen ter sprake kwam dat studenten zich mogelijk niet altijd 100 procent prettig zouden kunnen voelen bij de studiecoach'. Sindsdien zijn er '0 incidenten' geweest" (Effting & Kraak, 2022, para. 12).

#### *Belang van maatregelen*

Een tweede subthema is belang van maatregelen. In de artikelen wordt ook vaak aandacht besteed aan het belang van preventie op de werkvloer. Middelen zoals een vertrouwenspersoon zijn nodig om veiligheid te waarborgen. Dit komt naar voren in het artikel van de *Volkscrant* (Kuiper & Stoker, 2022) over het grensoverschrijdend gedrag bij het Nederlandse tv-programma *De Wereld Draait Door*. Hierin gaat de auteur in op het verplicht stellen van vertrouwenspersonen en wat daar het belang van is:

Ook GroenLinks-Kamerlid Lisa Westerveld vindt dat, naast de *NPO* en *BNNVARA*, het kabinet aan zet is. ‘We kunnen niet blijven zeggen dat dit onwenselijk is zonder de daad bij het woord te voegen. Concrete afspraken over vaste contracten en een vertrouwenspersoon op de werkvloer die daadwerkelijk de middelen heeft om in te grijpen, zijn daarom nodig’ (Kuiper & Stoker, 2022, para. 3).

Een ander voorbeeld is een artikel van de *Volkscrant* (Embrechts, 2022) over de negatieve ervaringen bij *Het Nationale Ballet*. *Het Nationale Ballet* wil een intimiteitscoach die negatieve ervaringen helpt voorkomen tijdens het instuderen of maken van werk waarin erotiek of agressie een rol speelt: “Acteurs maken hun grenzen kenbaar via deze vertrouwenspersoon zodat ze niet zelf in lastige disputen verzeild raken” (Embrechts, 2022, para. 2).

### *Veiligheid*

Een derde subthema is veiligheid. Vertrouwenspersonen worden gezien als iemand die een veilige werkplek of omgeving kunnen waarborgen. “Werkgevers stellen zichzelf de vraag of de *veiligheid* op hun eigen werkvloer wel goed geregeld is. Dat heeft zelfs gezorgd voor een enorme vraag naar vertrouwenspersonen” (Spijkers, 2022, para. 1). Maar een vertrouwenspersoon lost niet het probleem op. In de artikelen wordt dan vaak gesteld dat het aanstellen van een vertrouwenspersoon niet alles gaat oplossen. In hetzelfde artikel van *De Telegraaf* wordt dit later ook bevestigd. “Veel bedrijven, ook die dachten het goed geregeld te hebben, vragen zich af of ze de veiligheid op de werkvloer zelf wel goed ingericht hebben” (Spijkers, 2022, para. 1). Dit zeggen bedrijven over hun eigen organisatie na een groot conflict wat plaats vond bij *The Voice of Holland*. Deze quote impliceert dat bedrijven die een protocol en een vertrouwenspersoon hebben aangesteld, twijfelen of ze wel een veilige werkplek hebben.

In een andere publicatie (*De Telegraaf*) die gaat over grensoverschrijdend gedrag bij *NOS Sport*, worden vertrouwenspersonen genoemd, samen met een gedragscode om een veilige werkomgeving te waarborgen.

De NOS zegt een grote verantwoordelijkheid te voelen om een veilige werkomgeving te creëren. Er is een gedragscode waarin omgangsvormen staan beschreven en er zijn sinds 2000 vertrouwenspersonen actief, zowel intern als extern. Leidinggevendenden volgen trainingen rondom dit thema (NOS Sport: inventarisatie naar ongewenst gedrag; Meldingen na oproep, 2022, para. 2).

### *De-escalatie*

Tot slot is er het subthema de-escalatie waar de vertrouwenspersoon dient als preventie van escalatie. In het artikel van de *Volkskrant* (Mudde, 2018) over of #Metoo niets heeft veranderd op de werkvloer, wordt er gesteld dat vertrouwenspersonen vallen onder duidelijke regels. Bovendien hebben zij zorgvuldige procedures op het werk wat garant staat voor een veilige werkplek. “Een vertrouwenspersoon en gedragscode zijn dus niet verplicht; maar de Inspectie SZW (de vroegere Arbeidsinspectie) ziet ze als een goede invulling van het wél verplichte preventiebeleid” (van Paassen, 2018, para. 4).

De rol van de vertrouwenspersoon is ook om het conflict intern te houden. Wanneer een conflict intern wordt gehouden, wordt de kans kleiner dat het conflict bij de pers beland. Dit staat in verband met de escalatieladder (Appendix A) die de vertrouwenspersoon moet volgen bij het aanhoren van een conflict. Dit is terug te zien in het artikel van *De Telegraaf* over het grensoverschrijdend gedrag van Marc Overmars: “En dan hebben we het nog niet eens over de imagoschade die ontstaat wanneer een werknemer zijn verhaal aan de grote klok hangt. Ik denk dat de schade bij Ajax enorm is” (“Baas in hemd zonder #MeToo-regels”; Vertrouwenspersoon: werkgever moet het lef hebben om mensen aan te spreken, 2022, para. 7). Een ander voorbeeld waarbij de escalatieladder goed zichtbaar is, is bij het artikel van *de Volkskrant* (Effting et al., 2023) over de belangenverstrengeling van Gom van Striem:

Ik heb eind vorig jaar samen met twee andere collega's gesproken met de vertrouwenspersoon over een klokkenluidersmelding. De twee andere collega's durfden echter de stap niet te zetten om de documenten aan u te overleggen. Ik vind het mijn plicht om u op de hoogte te stellen (Effting et al., 2023, para. 6).



Dit is de laatste stap van de escalatieladder: het benaderen van externe partijen, of ook wel een klokkenluidersmaatregeling (Trustlr, 2024).

Verweij en anderen (2021, p. 4) stellen dat vertrouwenspersonen van belang zijn bij het voorkomen van toekomstige problemen en indicaties op de werkvloer. Deze uitspraak komt overeen met de geanalyseerde data. Er zijn veel artikelen die aangeven dat bedrijven een vertrouwenspersoon willen aanstellen nadat er een escalatie is geweest. Dit kan helpen seksueel overschrijdend gedrag te voorkomen of escalatie te verminderen. Een quote van *De Telegraaf* over het grensoverschrijdend gedrag bij *The Voice of Holland*, impliceert dat pas na de escalatie er gediscussieerd is over vertrouwenspersonen. “Ook programmamaker en regisseur Bert van der Veer kan zich niet herinneren ooit op een set een vertrouwenspersoon te hebben gezien. ‘Daar wordt nu pas serieus over gediscussieerd’” (Herweijer, 2022, para. 5).

#### **4.1.4 Angstcultuur**

Het vierde thema is *angstcultuur*. Slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag zijn bang om naar een vertrouwenspersoon te gaan. Angstcultuur is opgedeeld in drie subthema's: *onveilig*, *angst voor melden* en *machtsverhoudingen*.

##### *Onveilig*

Het eerste subthema is onveilig. Werknemers die zich geïntimideerd voelen vinden meestal dat er een onveilige sfeer is op de werkvloer. Net zoals in het artikel van *de Volkskrant* over de gevreesde directeur Ralph Keuning:

Een op de vijf werknemers in Nederland voelt zich weleens sociaal onveilig op de werkvloer, blijkt uit onderzoek van de Nationale Vacaturebank. (...) De situatie wordt nu zelfs alsnog onveiliger ervaren, door de onduidelijke rolverdeling tussen Keuning en de interim-directeur (van Leeuwen, 2022, para. 22).

Een tweede voorbeeld van een onveilige werksfeer is ook uit *de Volkskrant*. Dit artikel gaat over het wangedrag van een topman van mediabedrijf *DPG*: “Ze vindt haar ervaring 'niet groot genoeg' voor een officiële klacht, ze voelt zich ongemakkelijk omdat ze in haar werk nog steeds met Smeets te maken heeft en vanwege de machtsstrijd tussen hem en Daemen” (Stoffelen & Nandram, 2022, para. 4). Deze quote impliceert dat iemand een nare ervaring niet wil delen, omdat ze zich ongemakkelijk voelt. Bij een veilige werkplek zal een werknemer niet de

ongemakkelijkheid hebben om dergelijke misstanden te melden. Dat gevoel van ongemakkelijkheid komt ook terug in het artikel van *De Telegraaf* over intimidatie klachten bij de SGP: “Maar binnen die VOE gaat het al tijden mis. SGP’ers klagen erover dat het bestuur zich onaantastbaar waant. ‘Wie kritiek had, gaat nooit meer op reis’, zegt een ingewijde (...) Er zou een ‘onveilige werkomgeving’ zijn” (Jonker, 2019a, para. 2).

Bij een werkplek waar iemand zich niet vrijuit kan uiten, zorgt ervoor dat misstanden de doofpot in gaan. Dit kan ervoor zorgen dat een werknemer niet zichzelf kan zijn, wat weer invloed kan hebben op de kwaliteit van het afgeleverde werk.

### *Angst voor melden*

Het tweede subthema is de angst voor melden. Slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag zijn bang om naar een vertrouwenspersoon te gaan. Dit heeft verschillende redenen. Zo wordt er vaak gedaan aan victim blaming bij slachtoffers. “Vooral bij seksuele intimidatie is er veel angst over wat er gebeurt na zo'n klacht”, aldus Te Brake. ‘Vaak wordt met een beschuldigende vinger naar het slachtoffer gewezen’” (van Raalte, 2017, para. 2).

Of slachtoffers zijn bang om hun baan te verliezen: “Meijs vroeg de vrouwen of ze een klacht wilden indienen. Dat wilden ze niet. 'Bang voor hun baan.' En zo is het volgens hem negen van de tien keer” (van Paassen, 2018, para.2). Het niet melden van verschillende incidenten betekent dat een organisatie denkt dat zij integer handelen en geen last hebben van zulke problemen. Dit leidt ertoe dat dergelijke problemen zich ophopen en op een andere manier naar buiten worden gebracht, zoals het klokkenluiden. Bijvoorbeeld, een werknemer durft zich niet bij de interne vertrouwenspersoon te melden, uit angst om niet serieus te worden genomen. Om die reden gaat hij klokkenluiden. Zoals in het artikel van *De Telegraaf* over de klachten bij de SGP:

De medewerker die aan de bel trok, wordt het leven nu lastig gemaakt. Nadat hij klaagde over een onveilige werkomgeving werden zijn aantal betaalde uren ineens gehalveerd. De vertrouwenspersoon schrijft over het functioneringsgesprek waarbij de klokkenluider geconfronteerd werd met zijn kritiek en daarvoor werd gestraft (Jonker, 2019a, para. 2).

### *Machtsverhoudingen*

Tot slot is er het subthema machtsverhoudingen. In de media worden vertrouwenspersonen genoemd als het gaat om een machtsverhouding tussen werknemer en werkgever. Zoals achter de schermen bij *The Voice of Holland*: “Medewerkers van *The Voice* konden wangedrag

melden bij een vertrouwenspersoon. Lang niet iedereen durfde dat, onder meer omdat 'er een cultuur leek te zijn waarin mensen elkaar dekten' of vanwege de 'machtige positie' van personen” (Beukers, 2023, para. 2).

In dit artikel van *de Volkskrant* wordt geïmpliceerd dat een vertrouwenspersoon niet wordt bereikt door *machtsverhoudingen*. Ook in *De Telegraaf* wordt er gesproken over de *machtsverhoudingen* bij *The Voice of Holland*: “De grootste ergernis zat hem voor Warsosemito-Schenk in de uitspraken van De Mol over machtsposities. ‘Dat Jeroen Rietbergen als bandleider niks te zeggen heeft; geen machtspositie heeft, dat is makkelijk roepen van bovenaan de keten’” (van de Groep, 2022, para. 4). Ivana Vranjes, onderzoeker aan de Tilburg Universiteit, stelt dat de kans op wangedrag groter is wanneer er sprake is van een ‘toxisch leiderschap’. Dat stelt zij in *de Volkskrant*: “Wanneer een klein aantal personen veel macht heeft over anderen, de werkdruk hoog is en de competitie groot is, geeft dit meer ruimte aan machtsmisbruik en wangedrag” (Vlooswijk, 2023, para. 2).

De media portretteert angstcultuur als een belemmering voor de effectiviteit van vertrouwenspersonen.

#### **4.1.5 Onprofessioneel**

Het laatste thema dat wordt gekoppeld aan de rol van de vertrouwenspersoon in *De Telegraaf* en *de Volkskrant* is *onprofessioneel*. Vertrouwenspersonen worden niet altijd positief besproken in het nieuws, vaak is er kritiek op de vertrouwenspersoon. De subthema’s die hier bij horen zijn hieronder uitgewerkt.

##### *Doofpot*

In de artikelen is er aandacht besteed aan de vertrouwenspersoon als doofpot. Dit is voornamelijk het gevolg van het feit dat vertrouwenspersonen geen actie ondernemen met betrekking tot een melding en deze melding niet serieus nemen: “Vertrouwenspersonen doen niks, merkt een ambtenaar op. ‘Je kaart iets aan, maar als er bekend is wie je bent, zorgt de organisatie dat je een functie elders krijgt’” (Schrijver, 2023, para 2). In 2020 werd er kritiek geleverd op een vertrouwenspersoon, omdat die de klacht niet serieus zou nemen. “‘Just deal with it’, zou het antwoord zijn geweest van de vertrouwenspersoon op de KABK op een klacht over een docent” (Curvers & van Leeuwen, 2020, para. 9). In

een opiniestuk in *de Volkskrant* van 28 november 2018 wordt de vertrouwenspersoon gefungeerd met een doofpot: “Omdat meldingen over seksuele intimidatie dikwijls niet leiden tot actie, wordt vertrouwenspersonen soms verweten als doofpot te fungeren” (Kuiper, 2018, para. 2).

### *Niet integer handelen*

Een tweede subthema is het niet integer handelen van een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon heeft verschillende verantwoordelijkheden, zoals adviseren, een *luisterend oor* bieden en ervoor zorgen dat bepaalde conflicten, zoals pesten, niet meer voorkomen op het werk (de Graaf, 2016, p. 228; Klarenbeek en Eijbergen, 2023, p. 11; Verweij et al., 2021, p. 18). Dit was vooral een voorkomend onderwerp bij de artikelen over oud-Kamervoorzitter Arib. Er is onderzocht of Kamervoorzitter Arib mogelijk grensoverschrijdend gedrag heeft vertoond. Dit is het gevolg van een brief waarin een lijst van 23 klachten tegen Arib is opgesteld. Deze lijst is overhandigd aan staatsadvocaat pels Rijcken voor advies over een onderzoek naar Arib. Alleen deze klachten vormen geen concrete bewijzen tegen Arib:

Navraag van de Volkskrant leert dat de brief slechts is ondertekend door twee vertrouwenspersonen, namelijk Anneke Kooij en Anita Bos. Voor Christiaanse is dit belangrijk, omdat zij niet wil dat medewerkers van de Kamer denken dat zij vertrouwelijke informatie heeft gedeeld met het presidium, het bestuur van de Tweede Kamer: “Door dit hele gebeuren zijn mensen die in Kamer werken zich niet veiliger gaan voelen. Want het is nu net alsof ik meteen naar het presidium ren en het daar ga melden als iemand met iets naar mij toe komt. Dat is onze taak helemaal niet”, zegt Christiaanse. 'Ik vind dit allemaal zo naar en zo'n chaos (Bhikie & Righton, 2022, para. 3).

Nog een voorbeeld wat niet in lijn staat met de functies van vertrouwenspersonen, is in het artikel van *de Volkskrant* (Meijer, 2021). Dit artikel gaat over een school die een homoseksuele leerling heeft gedwongen uit de kast te komen. Een vertrouwenspersoon hoort een *luisterend oor* te zijn en iemand te adviseren (de Graaf, 2016, p. 228; Klarenbeek en Eijbergen, 2023, p. 11). Niet iemand die een slachtoffer dwingt om iets te doen.

Schrijnend is het verhaal van een meisje dat de vertrouwenspersoon op school had verteld dat ze een relatie heeft met een medeleerlinge. Drie weken later wordt ze door de vertrouwenspersoon en de zorgcoördinator onder druk gezet om ook haar ouders over haar

geaardheid te vertellen. Zelf is ze daar nog niet klaar voor, maar de school geeft niet mee: doet zij het niet, dan vertelt de school het aan haar ouders (Meijer, 2021, para 4).

Een derde voorbeeld is een vertrouwenspersoon de melding niet serieus neemt of een klacht in twijfel trekt. Zo wordt er in het artikel van de *Volkskrant* gesteld dat verhalen in twijfel worden getrokken door vertrouwenspersonen: “Verhalen worden in twijfel getrokken, en in het ergste geval heeft het consequenties voor hun carrière” (de Ruiter, 2018, para. 12). Het niet serieus nemen van een klacht is ook terug te zien in het artikel van *de Volkskrant* (Brouwers, 2022) over racisme bij het *Ministerie van Buitenlandse Zaken*:

Dat voelde ook een andere vrouwelijke diplomaat van bi-culturele afkomst die voortdurend werd gekleineerd en uiteindelijk naar een vertrouwenspersoon stapte. Die vertelde haar dat 'dit nu eenmaal de cultuur is' op het ministerie en dat als ze daar niet mee kon omgaan ze beter weg kon gaan (Brouwers, 2022, para. 6).

### *Bijscholing*

Het laatste subthema is bijscholing. Vertrouwenspersonen worden vaak in verband gebracht met hun werkzaamheden en of zij de capaciteiten hebben om deze rol te vervullen. In 2022 heeft *De Telegraaf* een artikel gepubliceerd over wat een vertrouwenspersoon verdient. In dit artikel wordt ook de waarde van een opleiding van een vertrouwenspersoon benadrukt: “Van de werkgever wordt verwacht dat deze medewerker voldoende budget en een door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen erkende opleiding krijgt om de taak zo goed mogelijk te vervullen” (Wat verdient een vertrouwenspersoon?, 2022, para. 3). Een vergelijkbaar artikel van *de Volkskrant* over het verplichten van een vertrouwenspersoon legt uit waarom het belangrijk is dat vertrouwenspersonen een opleiding krijgen:

Onderzoek in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wijst uit dat 73 procent van de vertrouwenspersonen daartoe geen opleiding heeft gevolgd. Wie de juiste kennis en vaardigheden als vertrouwenspersoon ontbeert, kan iemand die al beschadigd is door grensoverschrijdend gedrag, meer schade toebrengen. Een opleiding, met een onafhankelijke toets en verplichte nascholing, moet de kwaliteit van de vertrouwenspersonen waarborgen (Kuiper & Decoz, 2022, para. 9).

In het artikel dat *De Telegraaf* in 2017 publiceerde over ongekwalficeerde vertrouwenspersonen, staat dat vertrouwenspersonen worden aangenomen, maar niet worden

opgeleid: “Soms zie je dat er iemand aangesteld wordt ‘voor het papier’, omdat een ondernemer dat nou eenmaal even geregeld wil hebben. Daar hebben je werknemers dus helemaal niets aan” (Klerks, 2017, para 6), Dit blijkt later in 2022 dan ook het geval te zijn: “Onderzoek in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wijst uit dat 73 procent van de vertrouwenspersonen daartoe geen opleiding heeft gevolgd” (Kuiper & Decoz, 2022, para. 9). De quote wordt vervolgd met het risico van geen opleiding volgens als vertrouwenspersoon: “Wie de juiste kennis en vaardigheden als vertrouwenspersoon ontbeert, kan iemand die al beschadigd is door grensoverschrijdend gedrag, meer schade toebrengen” (Kuiper & Decoz, 2022, para. 9).

## 4.2 Verschil De Telegraaf en de Volkskrant

**Tabel 4.3**  
*Aantal artikelen per krant*

Jaar	Volkskrant	Telegraaf
2017	9	3
2018	16	4
2019	7	3
2020	5	0
2021	6	3
2022	22	15
2023	14	8
Totaal	79	36

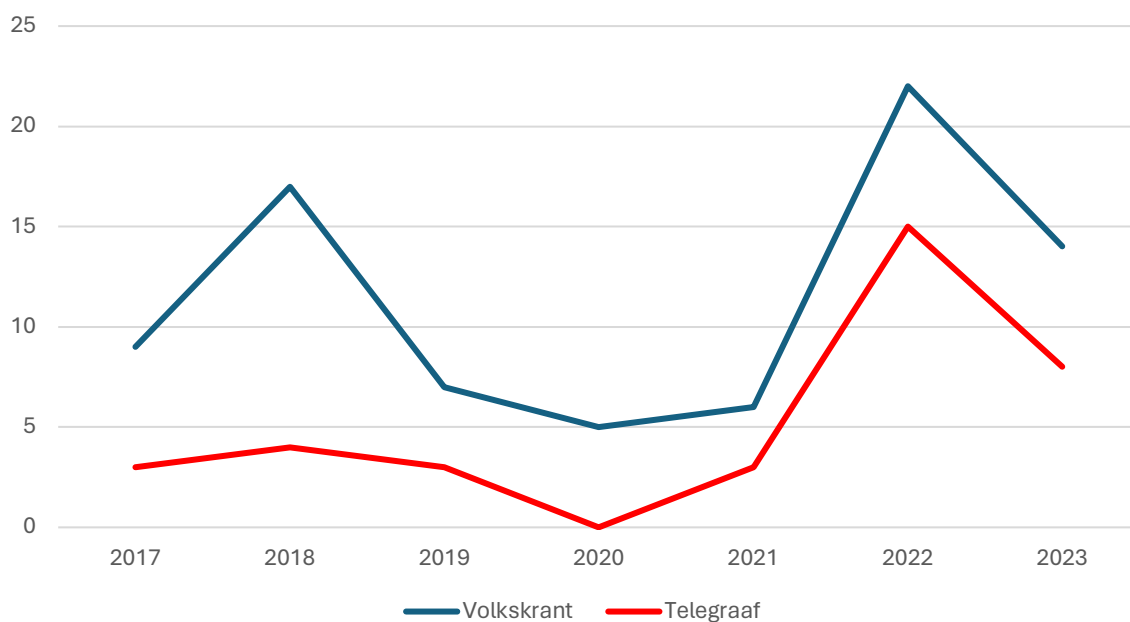
Tabel 4.3 toont aan dat *de Volkskrant* meer artikelen heeft gepubliceerd dan *De Telegraaf*. In 2017 publiceert de *Volkskrant* meerdere artikelen over seksueel misbruik bij defensie, studenten en bij sport. Terwijl *De Telegraaf* zich meer bezighoudt met de nasleep van #MeToo en seksueel misbruik bij sport.

Wat opvalt, is dat *De Telegraaf* zich met twee artikelen inhoudelijk heeft gericht op de vertrouwenspersoon en waarom zij verplicht bij een organisatie in dienst moeten treden. Bovendien wordt bij *De Telegraaf* in 2017 al een artikel gewijd aan de vertrouwenspersonen die hun taken niet goed uitvoeren. Dit heeft te maken #MeToo conflict wat dat jaar afspeelde (Klerks, 2017). De bevolking heeft ook veel op sociale media gedeeld en het nieuws ging de hele wereld over. Dit zorgt voor nieuwe invalshoeken voor de media (Ghosh et al., 2022, p.

179). Het ingaan op rol van vertrouwenspersoon is iets wat de *Volkskrant* in dat jaar nog niet doet. Vervolgens is in grafiek 4.1 een dip te zien bij *De Telegraaf* vanaf 2019. Er zijn weinig artikelen over vertrouwenspersonen verschenen in de periode 2019 tot en met 2022. Zelfs in het jaar 2020 zijn er geen vertrouwenspersonen twee keer genoemd in de artikelen van *De Telegraaf*.

#### Grafiek 4.1

*Aantal berichten door de jaren heen Volkskrant en Telegraaf*



Beide kranten hebben een hoge piek in de periode van 2022 tot 2023 (grafiek 4.1). Dit heeft veelal te maken met het incident over *The Voice of Holland*. In deze aflevering ging het over tientallen vrouwen die jarenlang achter de schermen seksueel overschrijdend gedrag hebben meegemaakt. De meldingen gingen onder andere over ongepaste appjes, opmerkingen en aanrandingen (Wat heeft BOOS onthuld over *The Voice* en hoe gaat het verder, 2022, para. 2). Maar ook het jaar (2022) waarin Marc Overmars (Ajax) ongepaste berichtjes stuurt naar werknemers en het jaar waarin er veel klachten zijn over oud-Kamervoorzitter Khadija Arib.

Het aantal berichten dat *De Telegraaf* na 20 januari 2022 heeft gepubliceerd, is toegenomen en bevat ook vertrouwenspersonen met een proactieve houding. Wat opvallend is, is dat *De Telegraaf* zich meer bezighoudt met *The Voice of Holland*, terwijl *de Volkskrant* zich voornamelijk heeft gefocust op Marc Overmars en Khadija Arib.

Het aantal berichten van 2022 tot en met 2023 is hoger, omdat er meerdere conflicten hebben plaatsgevonden deze jaren. In deze jaren werd het klokkenluiden van deze misstanden

groter en spelen vertrouwenspersonen een belangrijke rol. Vertrouwenspersonen zijn er om escalatie tegen te gaan (de Graaf, 2016, p. 228). Deze conflicten tonen aan dat vertrouwenspersonen het probleem niet intern konden houden. Een andere reden zou kunnen zijn dat organisaties niet genoeg voorbereid waren op meldingen zoals seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Dat *De Telegraaf* zich voornamelijk bezighoudt met *The Voice of Holland* is te verklaren door de nieuwswaarde theorie en issue frames. Wanneer zich grote en opvallende gebeurtenissen voordoen gaan journalisten sneller nieuws verspreiden, omdat het nieuwswaardes bevat: sensatie, nabijheid, relevantie, eenduidigheid en feitelijkheid ((Lippman, 1992, geciteerd in Eilders, 2006, p. 6). Omdat *De Telegraaf* bekendstaat om zijn sensatiegerichte berichtgeving, wordt er over *The Voice of Holland* meer gepubliceerd, omdat daar de nieuwswaarde hoger is. Deze bevat veel sensatie, omdat het een veel bekeken programma is met Bekende Nederlanders. Ten tweede is het in Nederland, dus is er sprake van nabijheid. Ten derde is het relevant, omdat iedereen het programma kent. Het nieuws kan worden gezien als feitelijk, omdat er meerdere vrouwen over hun ervaringen praten. Bovendien doet *BOOS* veelvuldig onderzoek over bepaalde misstanden. Tot slot is er sprake van eenduidigheid omdat, het onderwerp gemakkelijk te begrijpen is. Het gaat om seksueel overschrijdend gedrag van *The Voice of Holland* coaches. Bovendien kunnen deze conflicten worden beschouwd als schandalen, omdat hier de situatie is geëscaleerd. Vliegenthart en anderen (2011, p. 102) stellen dat *De Telegraaf* vaak berichten over schandalen in de politiek. De analyse toont aan dat *De Telegraaf* ook over schandalen spreekt wanneer het niet alleen met politiek te maken heeft, maar ook met grensoverschrijdend gedrag.

### **4.3 Berichtgeving in de periode 2017-2023**

Zoals in de vorige paragraaf genoemd is, is het aantal berichten van de vertrouwenspersoon gestegen in vergelijking met 2017. Dit heeft te maken met de toenemende conflicten over seksueel overschrijdend gedrag die door de media naar buiten werden gebracht. Door de periode heen is te zien hoe belangrijk vertrouwenspersonen zijn geworden. Zo wordt er in de laatste jaren veelal gesproken over een verplichting van het aanstellen van vertrouwenspersonen. In 2018 wordt hier al een artikel over geschreven, maar pas in 2022 wordt er over een wet gesproken: “Maar de instemming heeft nog niet geleid tot wijzigingen van de Arbowetgeving. Hetzelfde geldt voor een initiatiefwet voor het verplichten van een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon” (de Ruiter, 2022, para. 2). Bovendien worden



de vertrouwenspersonen vaker aan het woord gelaten in de laatste twee jaar (2022-2023): “Inge te Brake, voorzitter van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV), de beroepsvereniging van vertrouwenspersonen, herkent zich in de cijfers” (Roeske, 2023, para. 2). Vertrouwenspersonen worden in acht artikelen als proactief gezien in de jaren van 2017-2019. En in 2022 tot en met 2023 is dit 14 keer. In de artikelen van *de Volkskrant* en *De Telegraaf* worden vertrouwenspersonen vooral in verband gebracht met seksueel grensoverschrijdend gedrag. Dit was voornamelijk het geval in de periode van 2022 t/m 2023. Volgens het WODC (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2023) gaven meer dan 1,8 miljoen mensen aan slachtoffer te zijn geweest van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Vertrouwenspersonen proberen hierover advies te geven over wat een slachtoffer kan doen en ze kunnen een slachtoffer helpen het probleem aan te pakken (de Graaf, 2016, p. 228; Klarenbeek en Eijbergen, 2023, p. 11)

## 5. Conclusie

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord. En wordt er gekeken naar de beperkingen van dit onderzoek. Tot slot worden er aanbevelingen gedaan voor mogelijk vervolgonderzoek.

### 5.1 Onderzoeksvraag

Het resultatenhoofdstuk heeft de verschillende deelvragen die in de introductie zijn genoemd weergegeven, maar er is nog geen concreet antwoord gegeven op de deelvragen. De eerste deelvraag luidt als volgt: *Wat is de beeldvorming van vertrouwenspersonen?*

Het beeld van vertrouwenspersonen is dat ze een grote rol spelen in het ondersteunen van slachtoffers die seksueel overschrijdend gedrag hebben meegemaakt.

Vertrouwenspersonen worden geportretteerd als een luisterend oor waar je terecht kan na ongewenst gedrag. Dit kan onder andere te maken hebben met, seksueel misbruik, discriminatie en intimidatie. Een vertrouwenspersoon kan fungeren als meldpunt voor dit soort klachten en zal zich neutraal opstellen. Nadat een werknemer zijn verhaal heeft gedaan, geeft een vertrouwenspersoon advies over wat je met een klacht kan doen.

Vertrouwenspersonen gaan het gesprek aan en informeren werknemers over bepaalde procedures die ze kunnen volgen. Dit kan een werknemer helpen het probleem aan te pakken en vervolgstappen te nemen om een veilige werkomgeving te bewerkstelligen. Wanneer werknemers vertrouwenspersonen hebben die hen adviseren en een luisterend oor bieden, dragen zij bij aan het voorkomen van problemen.

*De Volkskrant* en *De Telegraaf* portretteren vertrouwenspersonen dan ook als een preventiemiddel tegen een onveilige werksfeer. In de kranten wordt vaak geschreven dat een vertrouwenspersoon wordt aangesteld om intimidatie of ongewenst gedrag tegen te gaan. Het is niet alleen belangrijk om een veilige werkplek te garanderen, maar ook om escalatie tegen te gaan. Dat betekent dat vertrouwenspersonen ook een preventie kunnen zijn voor het vroegtijdig klokkenluiden. Zo zou vroegtijdig klokkenluiden kunnen leiden tot escalatie, zoals het voortijdig inschakelen van de media om een probleem aan te pakken.

Deze escalaties worden in verband gebracht met een angstcultuur die kan heersen bij bedrijven. Bij verschillende escalaties die in de media zijn genoemd, wordt vaak een onveilige werksfeer, machtsmisbruik en het uitstellen van melden benoemd. Door de toenemende conflicten volgend vanuit de media is ook de berichtgeving over het verplichten van een vertrouwenspersoon groter geworden.

Desalniettemin zorgen deze conflicten ook voor een negatiever beeld ten aanzien van vertrouwenspersonen. Vertrouwenspersonen zouden onprofessioneel zijn. Dit impliceert dat zij het werk niet volgens de vereiste normen en standaarden uitvoeren. In plaats van problemen op te pakken, kunnen zij deze problemen groter maken. Dit heeft vooral te maken door een gebrek aan gekwalificeerde vertrouwenspersonen. Dit kan ervoor zorgen dat een vertrouwenspersoon als doofpot gaat fungeren in plaats van als een preventiemiddel.

De tweede deelvraag is: *Hoe verschilt de portrettering van de vertrouwenspersoon in een populaire krant en in een kwaliteitskrant?* Het verschil tussen *de Volkskrant* en *De Telegraaf* is dat *de Volkskrant* zich meer bezighoudt met conflicten die niet hoog op de publieke agenda staan. *de Volkskrant* besteedt meer aandacht aan verhalen over héél Nederland, terwijl *De Telegraaf* zich focust op grote schandalen en meer sensatie. Dit is te zien met betrekking tot berichtgeving over de misstanden bij *The Voice of Holland*. Dit heeft veelal te maken met de hoge nieuwswaarden die deze misstanden met zich meebrengen. Zoals sensatie, nabijheid, relevantie, eenduidigheid en feitelijkheid (Lippmann, 1992 geciteerd in Eilders, 2006, p.6)

*De Telegraaf* heeft de neiging sensationeler te zijn dan *de Volkskrant* (Harrington, 2008, p. 273). Dit wordt over het algemeen geassocieerd met verhalen die bedoeld zijn om zintuiglijke en emotionele reacties van het publiek uit te lokken, omdat ze onverwacht en dramatisch zijn (Grabe et al., 2001, p. 652). Het is niet gek dat *De Telegraaf* meer inspeelt op schandalen van bekende tv-programma's zoals *The Voice of Holland*. Het programma is internationaal bekend, bevat Bekende Nederlanders (BN'ers) en trekt daardoor veel aandacht van het publiek. Het programma leidt tot hogere kijkcijfers. Een artikel over *The Voice* trekt daarom ook veel lezers.

Tot slot is er de deelvraag: *Hoe is in de loop van de tijd de beeldvorming van vertrouwenspersonen in de krant veranderd?* De berichtgeving omtrent vertrouwenspersonen is de laatste tijd alleen maar gestegen, maar het beeld is in de tijd van 2017-2023 redelijk stabiel gebleven. Wel wordt het belang van het aanstellen van vertrouwenspersonen in de loop der jaren steeds meer besproken in de media. Dit heeft te maken met het verplicht stellen van een vertrouwenspersoon in de Arbowet, maar ook de verdere escalaties in de periode van 2022-2023, zoals het seksueel overschrijdend gedrag bij de *The Voice of Holland* en *NOS Sport*. Vertrouwenspersonen krijgen in de periode van 2022-2023 meer aandacht dan in de periode 2019-2021. Vooral in *de Volkskrant* wordt er veel aandacht besteed aan vertrouwenspersonen ten opzichte van *De Telegraaf*.

## 5.2 Theoretische discussie

Het onderzoek heeft tot doel te achterhalen wat de beeldvorming over vertrouwenspersonen is in *De Telegraaf* en de *Volkskrant* in de periode van 2017 tot en met 2023. In dit onderzoek zijn er bevindingen naar voren gekomen die overeenkomen met de eerdergenoemde theorie uit het theoretisch kader en de methode.

De theorie genoemd in het theoretisch kader en de resultaten uit huidig onderzoek komen met elkaar overeen. De ondersteunende rol van de vertrouwenspersoon komt sterk terug in de theorie (de Graaf, 2016, p. 228; Hoekstra en Talsma, 2021, p. 55; Klarenbeek en Eijbergen, 2023, p. 11) en ook in de resultaten van het onderzoek. De ondersteunende rol van de vertrouwenspersoon is een terugkerend onderwerp in zowel *de Volkskrant* als in *De Telegraaf*. Het thema preventie komt sterker terug in de analyse dan *adviserend*, omdat de kranten zich richten op het verplichten van vertrouwenspersonen.

De theorie van De Graaf (2016, p. 228) stelt dat vertrouwenspersonen niet goed zijn opgeleid. Dit is een belangrijk onderwerp binnen het thema *onprofessioneel*. Dit kwam tijdens het coderen van de artikelen naar voren, wanneer er werd gefocust op kritiekpunten en negatieve berichtgeving.

De theorie die is gebruikt om vertrouwensrollen uit te leggen, is afkomstig van Nederlandse onderzoekers die Nederlandse vertrouwenspersonen hebben geïnterviewd over hun rol en hoe vertrouwenspersonen zichzelf zien (de Graaf, 2016; Hoekstra & Talsma, 2021; & Verweij et al., 2021). De artikelen die zijn geanalyseerd zijn Nederlandse kranten die veelvuldig worden gelezen. De kans dat een Nederlandse vertrouwenspersoon dan wordt beschreven overeenkomstig de onderzoeken van Klarenbeek en Eijbergen, (2023), de Graaf (2016) Hoekstra en Talsma (2021) en Verweij en anderen (2021) is dan een stuk groter. Bovendien worden vertrouwenspersonen ook vaak aangehaald als gesproken bron in de artikelen, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag op het werk.

Tot slot is er tijdens de analyse gekeken naar bepaalde conflicten waar vertrouwenspersonen mee in verband worden gebracht. Het concept nieuwswaarde is toegevoegd, omdat een deelvraag ingaat op de vergelijking tussen *de Volkskrant* en *De Telegraaf*. Aangezien *De Telegraaf* meer schrijft over schandalen (Vliegthart et al., 2011, p.102), kunnen de nieuwswaardes verklaren waarom sommige conflicten meer worden besproken in een populaire krant dan in kwaliteitskrant. In de resultaten komt naar voren dat

dit inderdaad het geval is, want *De Telegraaf* was meer gericht op de vijf nieuwswaardes dan *de Volkskrant*. Dit was vooral goed te zien bij de berichtgeving rond *The Voice of Holland*.

Concluderend kan er worden gesteld dat de resultaten van het onderzoek overeenkomen met het theoretisch kader. Het laat zien dat de manier waarop vertrouwenspersonen zichzelf beschrijven overeenkomt met de manier waarop zij worden geportretteerd in de media. Dit onderzoek kan bijdragen aan een beter inzicht in hoe de vertrouwenspersoon wordt gepresenteerd door verschillende journalistieke kranten. Bovendien laat dit onderzoek zien hoe een vertrouwenspersoon kan bijdragen aan het bevorderen van een veilige werkplek, maar ook als een vertrouwenspersoon niet goed is opgeleid wat daar dan consequenties van kunnen zijn.

### **5.3 Beperkingen**

Dit onderzoek heeft geprobeerd de betrouwbaarheid en validiteit zo hoog mogelijk te houden, maar er zijn beperkingen. De bevindingen uit dit onderzoek zijn moeilijk te generaliseren, omdat het onderzoek is gebaseerd op betekenissen en interpretatie van de onderzoeker (Silverman, 2010, geciteerd in Rahman, 2017, p. 104). De onderzoeker heeft zelf gecodeerd en heeft met een open blik naar de data gekeken. Dit impliceert dat er codes zijn geselecteerd en benoemd, zonder dat er sprake is van een theorie. Het vervolgonderzoek zal een kwantitatieve inhoudsanalyse moeten uitvoeren om te bepalen of de ontwikkelende thema's - ontwikkeld door de onderzoeker - kloppen. Een tweede limitatie van dit onderzoek is dat er maar twee nieuwsbronnen zijn gebruikt om te analyseren. Over overige kranten, radio, online nieuws en televisie kunnen daarom geen uitspraken worden gedaan. De thema's die zijn ontstaan zijn alleen gebaseerd op krantenartikelen, deze kunnen misschien anders zijn dan online-nieuwsberichten. Online wordt er hoogstwaarschijnlijk ook meer nieuws gepubliceerd dan in kranten.

Tot slot moet er rekening mee worden gehouden dat er alleen berichten zijn meegenomen waar twee keer een vertrouwenspersoon wordt genoemd. Het is mogelijk dat berichten die één keer een vertrouwenspersoon genoemd hebben, nog steeds van toegevoegde waarde zijn voor het onderzoek, maar om terloopse berichtgeving te voorkomen zijn deze niet meegenomen in de analyse.

## 5.4 Vervolgonderzoek

Deze thesis gaat over het onderzoeken van de beeldvorming van vertrouwenspersonen in *De Telegraaf* en *de Volkskrant* in de periode van 2017-2023. Deze analyse heeft verschillende thema's opgeleverd, maar zoals eerder aangegeven zijn deze met interpretatie gevormd en zijn deze afhankelijk van de perceptie van de onderzoeker. Een kwantitatieve analyse die deze thema's test op verschillende mediums zal dit probleem kunnen oplossen. Deze analyse kan aantonen of de gemaakte thema's ook van toepassing zijn op andere nieuwsbronnen zoals TV, online nieuws en radio. Bovendien kan een kwantitatieve analyse ook goed het verschil aanduiden tussen *De Telegraaf* en *de Volkskrant*. In dit onderzoek is alleen gekeken naar de berichten over de vertrouwenspersonen en welke conflicten zij meer belichten. Een kwantitatieve inhoudsanalyse kan dit verschil beter testen door middel van een statistische analyse om te kijken of de algemene beeldvorming tussen de twee kranten ook daadwerkelijk verschilt.

Tot slot heeft beeldvorming effect op de werkelijkheid (Smelik, 1999, p.147). Dat betekent dat de manier waarop iets wordt gepresenteerd invloed kan hebben op hoe mensen dat waarnemen, begrijpen en erop reageren. Oftewel, de beelden die mensen via verschillende media te zien krijgen kunnen hun gedachten, gevoelens en gedrag beïnvloeden (Smelik, 1999, p.147). Een positieve beeldvorming van vertrouwenspersonen kan ervoor zorgen dat het vertrouwen van werknemers vergroot om hulp te zoeken, maar een negatieve beeldvorming kan leiden tot het omgekeerde; mensen blijven weg. Toekomstig onderzoek moet onderzoeken of de beeldvorming van vertrouwenspersonen, zoals die nu is, invloed heeft op de perceptie van mensen over vertrouwenspersonen. Dit kan worden gedaan door interviews of een enquête: *In welke mate draagt de representatie van vertrouwenspersonen in de media bij aan het vertrouwen van werknemers in vertrouwenspersonen?* Interviews of een enquête kan meer inzage geven aangaande de beeldvorming die het publiek heeft over vertrouwenspersonen en of die overeenkomt met de beeldvorming die de media hebben gecreëerd. Bovendien kan het laten zien hoe verschillende mensen hierover denken en vanaf welke informatiebron hun perceptie afkomstig is. Televisie kan bijvoorbeeld een andere kijk op vertrouwenspersonen geven dan online websites. Resultaten van dit toekomstige onderzoek zullen dit onderzoek versterken.

## 6. Referentielijst

### Literatuur

- Arbowet (2023). Voorstel van wet van het lid Maatoug tot wijziging van de arbeidsomstandighedenwet in verband met het verplicht stellen van een vertrouwenspersoon. (2023). Geraadpleegd van <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?id=2020Z18100&dossier=35592#:~:text=Iedere%20werknemer%20heeft%20recht%20op,vertrouwenspersoon%20in%20de%20organisatie%20versterkt>
- Batalli, M. (2015). Role of ombudsman institution over the administration. *Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences*, 1(3). <https://doi.org/10.2139/ssrn.2699061>
- Boeije, H. (2002). A purposeful approach to the constant comparative method in the analysis of qualitative interviews. *Quality and quantity*, 36, 391-409.
- BOOS. (z.d.). Youtube.nl. <https://www.youtube.com/channel/UCc0kHafElzm6piqyrsC5lyg>
- Boukes, M., & Vliegthart, R. (2017). Hoe populaire en kwaliteitskranten van elkaar verschillen in verslaggeving. <https://dare.uva.nl/search?identificer=71243f30-2a3f-4e24-8ef6-7e2bebf71e7c>
- Bowen, G. A. (2006). Grounded theory and sensitizing concepts. *International Journal Of Qualitative Methods*, 5(3), 12–23. <https://doi.org/10.1177/160940690600500304>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brennen, B. (2017). Qualitative research methods for Media Studies. In *Routledge eBooks*. <https://doi.org/10.4324/9781315435978>  
[https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=x\\_0-EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=pT7&ots=qpnS7CQ7r4&sig=NFtXyY2QNlbfEZec590\\_O2wzYeo&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=x_0-EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=pT7&ots=qpnS7CQ7r4&sig=NFtXyY2QNlbfEZec590_O2wzYeo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Brown, R. (2011). Mediatization and news management in comparative institutional perspective. In *political communication in postmodern democracy: Challenging the primacy of politics* (pp. 59-74). London: palgrave Macmillan UK.
- Brown, S. E., & Battle, J. S. (2020). Ostracizing targets of workplace sexual harassment before and after the# MeToo movement. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 39(1), 53-67. DOI 10.1108/EDI-09-2018-0162

Centrum Seksueel Geweld. (2024, 19 juni). *Hulp aan slachtoffers van seksueel geweld -*

*Centrum Seksueel Geweld.*

[https://centrumseksueelgeweld.nl/?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjwps-zBhAiEiwALwsVYS7ptv6FfT7qg3x7jSh\\_7gDF08cGARxOyU92Cimry6Ilf5nTHUXNjxoCWKAQAvD\\_BwE](https://centrumseksueelgeweld.nl/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwps-zBhAiEiwALwsVYS7ptv6FfT7qg3x7jSh_7gDF08cGARxOyU92Cimry6Ilf5nTHUXNjxoCWKAQAvD_BwE)

Cortina, L. M., & Areguin, M. A. (2021). putting people down and pushing them out: Sexual harassment in the workplace. *Annual Review of Organizational psychology and Organizational Behavior*, 8, 285-309. <https://doi.org/10.1156/annurev-orgpsych-012420-055606>

D'Angelo, p. (2017). Framing: media frames. *The international encyclopedia of media effects*, DOI: 10.1002/9781118783764.wbieme0048

Damstra, A., & Vliegthart, R. (2018). (Un) covering the economic crisis? Over-time and inter-media differences in salience and framing. *Journalism Studies*, 19(7), 983-1003 <https://doi.org/10.1080/1461670X.2016.1246377>

De entertainmentredactie (2024, 21 maart). Documentaire onthult seksueel misbruik bij Nickelodeon-kinderprogramma's. *Nu.nl* <https://www.nu.nl/media/6306094/documentaire-onthult-seksueel-misbruik-bij-nickelodeon-kinderprogrammas.html?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

De Graaf, G. (2016). What works: the role of confidential integrity advisors and effective whistleblowing. *International public Management Journal*, 22(2), 213–231. <https://doi.org/10.1080/10967494.2015.1094163>

De Vreese, C. H. (2005). News framing. *Information Design Journal*, 13(1), 51–62. <https://doi.org/10.1075/idjdd.13.1.06vre>

Dyck, A., Morse, A., & Zingales, L. (2010). Who blows the whistle on corporate fraud?. *The journal of finance*, 65(6), 2213-2253. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-17125-3\\_469-1](https://doi.org/10.1007/978-3-031-17125-3_469-1)

Economieredactie. (2023, 19 december) Vier keer zoveel vertrouwenspersonen sinds MeToo en The Voice. *NU.nl*. <https://www.nu.nl/economie/6294681/vier-keer-zoveel-vertrouwenspersonen-sinds-metoo-en-the-voice.html>



- Edge, A. (2018, 19 maart). How newsroom culture is being re-evaluated following #MeToo. *Quill*. <https://www.quillmag.com/2018/03/19/me-too-movement-journalism-matt-lauer-glenn-thrush-sexual-misconduct-media-news/>
- Eilders, C. (2006). News factors and news decisions. Theoretical and methodological advances in Germany. DOI 10.1515/COMMUN.2006.002
- Evers, H. (2012). The news ombudsman: Lightning rod or watchdog?. *Central European journal of communication*, 5(09), 224-242.
- Ferrucci, p. (2019). The end of ombudsmen? 21st-century journalism and reader representatives. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 96(1), 288-307. <https://doi-org.eur.idm.oclc.org/10.1177/1077699018805986>
- Fusch, patricia I. ph.D. and Ness, Lawrence R., "Are We There Yet? Data Saturation in Qualitative Research" (2015). Walden Faculty and Staff publications. 455. <https://scholarworks.waldenu.edu/facpubs/455>
- Ghosh, S., Su, M., Abhishek, A., Suk, J., Tong, C., Kamath, K., Hills, O., Correa, T., Garlough, C., Borah, p., & Shah, D. V. (2022). Covering #MeToo across the news spectrum: political accusation and public events as drivers of press attention. *The International Journal Of press/politics*, 27(1), 158–185. <https://doi.org/10.1177/1940161220968081>
- Golafshani, N. (2003). Understanding reliability and validity in qualitative research. *The qualitative report*, 8(4), 597-607.
- Grabe, M. E., Zhou, S., & Barnett, B. (2001). Explicating sensationalism in television news: Content and the bells and whistles of form. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 45(4), 635-655.
- Guggenheim, L., Jang, S. M., Bae, S. Y., & Neuman, W. R. (2015). The dynamics of issue frame competition in traditional and social media. *The ANNALS of the American Academy of political and Social Science*, 659(1), 207-224. DOI: 10.1177/0002716215570549
- Gupta, R., Gupta, A., & Nehra, D. K. (2019). Going forward with #MeToo movement: towards a safer work environment. *Journal Of psychosexual Health*, 1(2), 174–179. <https://doi.org/10.1177/2631831819862087>
- Harrington, S. (2008). popular news in the 21st century Time for a new critical approach. *Journalism*. DOI:10.77/1464884907089008

- Hijmans, E., Schafraad, p., Buijs, K., & d'Haenens, L. (2011/06//). Wie schrijft ons nieuws?: Een analyse van voorverpakt nieuws en brontransparantie in binnenlandse nieuwsonderwerpen in vier Nederlandse en Vlaamse kwaliteitskranten. *Tijdschrift Voor Communicatiewetenschap*, 39(2), 77-91. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/wie-schrijft-ons-nieuws/docview/1317401798/se-2>
- Hoekstra, A., & Talsma, J. (2020). Introducing a new key player in internal whistleblowing procedures: Examining the position of Confidential advisers. *public Integrity*, 23(1), 52–67. <https://doi.org/10.1080/10999922.2020.1775462>
- Hubbard, C., DeFleur, M.L., & DeFleur, L.B. (1975). Mass media influences on public conceptions of social problems. *Social problems*, 23(1), 22-34
- HuisvoorKlokkenluiders. (2024, 15 maart). *Home – Huis voor Klokkenluiders*. <https://www.huisvoorklokkenluiders.nl/>
- Ittefaq, M. (2019). Revisiting News Value Theory in the Age of Globalization. *Journal of Media Studies*, 33(2). <http://111.68.103.26/journals/index.php/jms/article/viewFile/1963/732>
- Jaarverslag 2023 Huis voor Klokkenluiders. (2023). In *HuisVoorKlokkenluiders*. Geraadpleegd op 25 maart 2024, van <https://www.huisvoorklokkenluiders.nl/publicaties/jaarverslagen/2024/03/18/jaarverslag-2023-huis-voor-klokkenluiders>
- Jayoung Song, S. (2023). Digital feminism: In the aftermath of# MeToo, what's next for workplace equity for women?. *Journal of Human Rights*, 22(5), 608-624. <https://doi-org.eur.idm.oclc.org/10.1080/14754835.2023.2199025>
- Kerssies, M. (2024, 25 maart). Jaarverslag Huis voor Klokkenluiders: 50% meer vermoedens van misstanden gemeld in 2023. *LVV*. <https://www.lvv.nl/nieuws-detail/2024/03/25/Jaarverslag-Huis-voor-Klokkenluiders-50-meer-vermoedens-van-misstanden-gemeld-in-2023?originNode=384>
- Klarenbeek, S., & Van Eijbergen, R. (2023). Strengthening internal reporting systems: A qualitative study into the role of Dutch confidential advisers. *public Integrity*, 1–12. <https://doi.org/10.1080/10999922.2023.2251247>
- Kumari, A., & Joshi, H. (2015). Gender stereotyped portrayal of women in the media: perception and impact on adolescent. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 20(4), 44-52. DOI: 10.9790/0837-20424452

- KvK. (2023, 18 december). Aantal vertrouwenspersonen afgelopen vijf jaar aanzienlijk gestegen. KvK. <https://www.kvk.nl/pers/kvk-data-dinsdag-aantal-vertrouwenspersonen-afgelopen-vijf-jaar-aanzienlijk-gestegen/>
- Leruth, B., Kutiyanski, Y., Krouwel, A., & Startin, N. J. (2017). Does the information source matter? Newspaper readership, political preferences and attitudes towards the EU in the UK, France and the Netherlands. *Euroscepticism, Democracy and the Media: Communicating Europe, Contesting Europe*, 95-120.
- Maier, J. A., Gentile, D. A., Vogel, D. L., & Kaplan, S. A. (2014). Media influences on self-stigma of seeking psychological services: The importance of media portrayals and person perception. *psychology of popular Media Culture*, 3(4), 239. DOI: 10.1037/a0034504
- Mediahuis. (2024, 11 juni). *De Telegraaf - Mediahuis*. <https://www.mediahuis.nl/merken/de-telegraaf/#:~:text=De%20Telegraaf%20heeft%20het%20grootste,50%25%20van%20de%20Nederlandse%20bevolking.>
- Merton, R. K. (1995). The Thomas theorem and the Matthews effect. *Soc. F.*, 74, 379.
- MeToo - mensenrechten - Amnesty International*. (2023, 28 februari). Amnesty International. <https://www.amnesty.nl/encyclopedie/metoo-en-mensenrechten>
- Ministerie van Justitie en Veiligheid. (2023, 23 januari). *Seksueel grensoverschrijdend gedrag toegenomen in afgelopen twee jaar*. Nieuwsbericht | WODC - Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum. <https://www.wodc.nl/actueel/nieuws/2023/01/13/seksueel-grensoverschrijdend-gedrag-toegenomen-in-afgelopen-twee-jaar>
- Near, J. p., & Miceli, M. p. (1995). Effective whistle-blowing. *Academy Of Management Review*, 20(3), 679. <https://doi.org/10.2307/258791>
- Nexis Uni (n.d). *Vertrouwenspersoon*. Nexis Uni. <https://advance-lexis-com.eur.idm.oclc.org/search/?pdmfid=1516831&crd=327ccfa4-c908-4cf0-b918-9a6f2469df29&pdsearchterms=Vertrouwenspersoon&pdstartin=hlct%3A1%3A1&pdt>

- [ypeofsearch=searchboxclick&pdsearchtype=SearchBox&pdqtype=and&undefined=&pdquerytemplateid=&ecomp=twpyk&prid=ea72c9c6-06da-4aad-82dc-5cc1a156e434](#)  
*Nickelodeon Nederland & België | Bekijk gratis je favoriete shows online.* (z.d.).  
Nickelodeon. <https://www.nickelodeon.nl/>
- NOS. (2017, 5 juni). Zaak tegen “American Dad” Bill Cosby begint: hier draait het om. *NOS*.  
<https://nos.nl/artikel/2176702-zaak-tegen-american-dad-bill-cosby-begint-hier-draait-het-om>
- NOS. (2022, 20 januari). *Wat heeft BOOS onthuld over The Voice en hoe gaat het verder?*  
<https://nos.nl/collectie/13887/artikel/2413872-wat-heeft-boos-onthuld-over-the-voice-en-hoe-gaat-het-verder>
- Peters, A. (2005). European Ombudsman and the European Constitution, *The. Common Market L. Rev.*, 42, 697. <https://edoc.unibas.ch/4171/3/COLA2005013.pdf>
- Raalte, J (2017). Hoe moeilijk is het om je recht te halen na seksuele intimidatie? *Volkskrant*.  
<https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/hoe-moeilijk-is-het-om-je-recht-te-halen-na-seksuele-intimidatie~b5bef2fe/?referrer=https://www.google.com/>
- Sims, R. L., & Keenan, J. p. (1998). predictors of external whistleblowing: Organizational and intrapersonal variables. *Journal of business ethics*, 17, 411-421.
- Skovsgaard, M. (2014). A tabloid mind? professional values and organizational pressures as explanations of tabloid journalism. *Media, Culture & Society*, 36(2), 200-218.  
<https://doi.org/10.1177/0163443713515740>
- Smelik, A. M. (1999). Beeldvorming m/v in de media.  
<https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/105580/154073.pdf>
- Smith, A. M., & Ortiz, R. R. (2021). # MeToo social media engagement and perceived hypersensitivity in the workplace. *Communication studies*, 72(4), 531-546. DOI: 10.1080/10510974.2021.1953091
- Soutar, G. N., McNeil, M., & Molster, C. (1994). The impact of the work environment on ethical decision making: Some Australian evidence. *Journal Of Business Ethics*, 13(5), 327–339. <https://doi.org/10.1007/bf00871761>
- Stuart, H. (2006). Media portrayal of mental illness and its treatments: what effect does it have on people with mental illness?. *CNS drugs*, 20, 99-106.

- Terán, L., & Emmers-Sommer, T. M. (2018). “The destruction of a legacy”: Agenda Setting and the Bill Cosby sexual assault allegations. *Sexuality & Culture*, 22, 63-89.  
<https://doi.org/10.1007/s12119-017-9453-7>
- Timuçin, M. (2010). Different language styles in newspapers: An investigative framework. *Journal of language and linguistic studies*, 6(2).  
<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/104744>
- Tracy, S. J. (2010). Qualitative quality: Eight “big-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative inquiry*, 16(10), 837-851.  
<https://doi.org/10.1177/1077800410383121>
- Trustlr redactie. (2024, 17 april). *Escalatieladder vertrouwenspersoon* | Trustlr. Trustlr.  
<https://trustlr.nl/vertrouwenspersoon/escalatieladder-vertrouwenspersoon/#:~:text=De%20escalatieladder%20van%20de%20vertrouwenspersoon%20is%20een%20gestructureerde%20aanpak%20die,meest%20formele%20en%20ingrijpende%20acties.>
- Van Spankeren, K. (2024, 21 maart). Op deze datum kan je de docu ‘Quiet on Set’ zien in Nederland. *NSMBL*. <https://www.nsmbl.nl/datum-kan-je-quiet-on-set-zien-in-nederland/>
- Van Staa, A., & Evers, J. (2010). 'Thick analysis': strategie om de kwaliteit van kwalitatieve data-analyse te verhogen. *Kwalon*, 15(1). [https://www.aup-online.com/docserver/fulltext/18757324/15/1/KW\\_2010\\_015\\_001\\_002.pdf?expires=1719350043&id=id&accname=guest&checksum=EB63AF47CFCD32DBAF9DF78AF1A0AF1](https://www.aup-online.com/docserver/fulltext/18757324/15/1/KW_2010_015_001_002.pdf?expires=1719350043&id=id&accname=guest&checksum=EB63AF47CFCD32DBAF9DF78AF1A0AF1)
- Vergeer, M., Lubbers, M., & Scheepers, p. (2000). Exposure to newspapers and attitudes toward ethnic minorities: A longitudinal analysis. *Howard Journal of Communications*, 11(2), 127-143. 1064-6175/00
- Verweij, L., Talsma, J., Hoekstra, A., & Zweegers, M. (2019). Integrity in practice: The confidential integrity adviser. Utrecht, The Netherlands: Dutch Whistleblowers Authority.
- Visser, p. (2024, 20 februari). *Klokkenluider Julian Assange grijpt laatste strohalm tegen uitlevering aan VS: ‘Vraag is of hij gevangenschap overleeft’* WNL.

<https://wnl.tv/2024/02/20/klokkenluider-julian-assange-grijpt-laatste-strohalp-tegen-uitlevering-aan-vs-vraag-is-of-hij-gevangenschap-overleeft/>

- Vliegthart, R., Boomgaarden, H. G., & Boumans, J. W. (2011). Changes in political news coverage: personalization, conflict and negativity in British and Dutch newspapers. In *political communication in postmodern democracy: Challenging the primacy of politics* (pp. 92-110). London: palgrave Macmillan UK.
- Volkskrant*. (z.d.). <https://www.volkskrant.nl/>
- Von Bergen, C. W., & Bressler, M. S. (2023). Sweat the Small Stuff, How Small Incidents of Negative Workplace Behavior Lead to Larger Misconduct. *Journal of Organizational psychology*, 23(1). <https://www.researchgate.net/publication/368446243>
- Wahl-Jorgensen, K., & Hunt, J. (2012). Journalism, accountability and the possibilities for structural critique: A case study of coverage of whistleblowing. *Journalism*, 13(4), 399-416. DOI: 10.1177/1464884912439135
- Weaver, D. H. (2007). Thoughts on agenda setting, framing, and priming. *Journal of communication*, 57(1), 142-147. doi:10.1111/j.1460-2466.2006.00333.x
- Wesselmann, E. D., & Lannin, D. G. (2023). Whistleblowers As portrayed by Media. In *Encyclopedia of Heroism Studies* (pp. 1-8). Cham: Springer International publishing. , [https://doi.org/10.1007/978-3-031-17125-3\\_469-1](https://doi.org/10.1007/978-3-031-17125-3_469-1)
- Williams, M., & Moser, T. (2019). The art of coding and thematic exploration in qualitative research. *International management review*, 15(1), 45-55.

## Krantenartikelen

“Baas in hemd zonder #MeToo-regels”; Vertrouwenspersoon: werkgever moet het lef hebben om mensen aan te spreken. (2022, 8 februari). *De Telegraaf*, p. 22.

#MeToo-discussie heeft weinig veranderd op de werkvloer. (2018, 24 november). *de Volkskrant*, p. 4

Afspraken over gedrag student; Voor het eerst een “code” tijdens UIT-week. (2023, 11 augustus). *De Telegraaf*, p. 12.

Als de krant zelf in de storm staat. (2022, 12 februari). *De Telegraaf*, p. 25

Angst voor gevolgen metoo-grief. (2022, 26 januari). *De Telegraaf*, p. 17

Bahara, H. (2023, 16 mei). Wie waar wangedrag. *de Volkskrant*, p. 4

- Berkeljon, S. (2023, 2 september). “Ik werd eigenlijk ook gecanceld”. *de Volkskrant*, p. 12
- Bessems, K. (2022, 19 november). Veel van de ravage in de zaak-Arib is naar één blinde vlek te herleiden. *de Volkskrant*, p. 16
- Beukers, G. (2018, 17 januari). Meldpunt voor ongewenst gedrag in cultuursector. *de Volkskrant*, p. 3
- Beukers, G. (2023, 30 maart). Talpa kreeg al ver voor uitzending Boos meldingen over misstanden bij The Voice. *de Volkskrant*, p. 5
- Beukers, G., & Effting, M. (2022, 26 augustus). Boos: John de Mol wist mogelijk van méér meldingen over misstappen Rietbergen. *de Volkskrant*, p. 2
- Bhikhie, A. (2022a, oktober 4). presidium zet onderzoek naar Arib door, ondanks opstappen voormalig Kamervoorzitter. *de Volkskrant*, p. 2
- Bhikhie, A. (2022b, oktober 5). Waarom komt er nu pas een onderzoek? *de Volkskrant*, p. 7
- Bhikhie, A. (2022c, november 12). Ambtelijke top Tweede Kamer stapt op na twijfel over onderzoek Arib, positie Bergkamp wankel. *de Volkskrant*, p. 5
- Bhikhie, A., & Righton, N. (2022, 5 november). Twijfels over klachtenregen tegen Arib. *de Volkskrant*, p. 4
- Bormans, A. (2022, 22 juni). Zichtbaar grensoverschrijdend gedrag in media- en culturele sector slechts topje van de ijsberg. *de Volkskrant*, p. 12
- Bormans, A. (2023a, april 15). Hamer: meldpunt Mores voor media- en cultuursector moet professioneler en veiliger worden. *de Volkskrant*, p. 7
- Bormans, A. (2023b, april 24). Studentencorps biedt leden excuses aan. *de Volkskrant*, p. 9
- Bormans, A., Effting, M., & Feenstra, W. (2022, 23 december). De NOS heeft alle signalen 15 jaar lang genegeerd’. *de Volkskrant*, p. 6
- Bormans, A., Effting, M., & Feenstra, W. (2023, 11 maart). Je brult mee of je gaat weg. *de Volkskrant*, p. 10
- Bouma, K., & Stoffelen, A. (2018, 10 maart). Een model moet niet moeilijk doen. *de Volkskrant*, p. 10
- Brouwers, A. (2022, 15 december). Een elitair ministerie dat niet met zijn tijd is meegegaan. *de Volkskrant*, p. 6
- Curvers, E., & van Leeuwen, A. (2020, 16 november). Schade en schande. *de Volkskrant*, p. 3

- De Graaf, p. (2019, 28 augustus). Ook op de hei blijft Jos B. zwijgen. *de Volkskrant*, p. 3
- De Ruiten, M. (2019, 19 februari). Die nekmassage was op het randje. *de Volkskrant*, p. 9
- De Ruiten, M. (2022a, januari 27). Is er na #MeToo dan niets veranderd op de werkvloer? *de Volkskrant*, p. 13
- De Ruiten, M. (2022b, januari 27). Roep om wetgeving tegen seksueel wangedrag op werk. *de Volkskrant*, p. 1
- Dochter aan de antidepressiva? (2021, 21 november). *De Telegraaf*, p. 23
- Douwes, J. (2018, 10 januari). #MeToo-gedoe op de werkvloer. *de Volkskrant*, p. 28
- Du pré, R. (2022, 14 november). Als Bergkamp niet snel lessen trekt uit de nu ontstane chaos, wachten de Kamer zware jaren. *de Volkskrant*, p. 12
- Effting, M. (2022, 26 augustus). Boos: John de Mol wist mogelijk van méér meldingen over misstappen Rietbergen. *de Volkskrant*, p. 2
- Effting, M. (2023, 23 augustus). Steunpunt voor lastiggevallen vrouwen bij Formule 1, maar “minder drank helpt ook”. *de Volkskrant*, p. 2
- Effting, M., & Damen, F. (2023, 1 april). De arts die je kon maken of breken. *de Volkskrant*, p. 10
- Effting, M., & Feenstra, W. (2017a, februari 10). “Een beetje sport- bestuurder is gevoelig voor macht. Hij is niet op aarde om de kwetsbaren te dienen”. *de Volkskrant*, p. 10
- Effting, M., & Feenstra, W. (2017b, juni 26). Meldingen misbruik slecht afgehandeld. *de Volkskrant*, p. 1
- Effting, M., & Feenstra, W. (2017c, september 16). In deze karzene, vastgebonden op zijn bed. *de Volkskrant*, p. 2
- Effting, M., & Feenstra, W. (2019, 25 mei). Ontslagen traumachirurg was al eerder in opspraak. *de Volkskrant*, p. 6
- Effting, M., & Kraak, H. (2022, 26 februari). Hoe verder je ging, hoe hoger je cijfer. *de Volkskrant*, p. 10
- Effting, M., Feenstra, W., Sabel, p., Verwiel, E., & Van Uffelen, X. (2023, 16 december). Gom van Strien, publiek geld en het “sigarenclubje”. *de Volkskrant*, p. 10
- Embrechts, A. (2022, 27 juni). Het Nationale Ballet overweegt intimiteitscoach bij instuderen balletten. *de Volkskrant*, p. 2
- Feenstra, W., & Righton, N. (2017, 3 november). Misbruik op kazerne legt druk op bewindspersonen. *de Volkskrant*, p. 2



- Feenstra, W., Stoffelen, A., & Vos, M. (2017, 21 oktober). Verklaringen ex-studentes dwingen Claes tot vertrek. *de Volkskrant*, p. 4
- Herweijer, K. (2022, 20 januari). Tweede aangifte tegen Ali B; RTL schort samenwerking met The Voice-coach voorlopig op. *de Telegraaf*, p. 10
- Herweijer, K. (2023, 30 maart). Voice-rapport van advocaat gekraakt; Kantoor spreekt 62 mensen en onderzoekt 3 miljoen berichten, maar geen nieuwe bevindingen. *De Telegraaf*, p. 7
- Huisman, C. (2018, 6 december). Resultaat beloond in jeugdzorg. *de Volkskrant*, p. 8
- In het kort. (2023, 19 december). *De Telegraaf*, p. 25
- Janssens, S. (2023, 21 december). Internationaal Theater Amsterdam begint breed onderzoek naar de bedrijfscultuur. *de Volkskrant*, p. 2
- Jonker, J. (2019a, 5 juli). Kritiek? Geen reisjes?. *De Telegraaf*, p. 4
- Jonker, J. (2019b, 9 september). Heibel bij de SGp woekert verder. *De Telegraaf*, p. 9
- Juffermans, N. (2018, 19 april). Seksuele intimidatie op UU. *De Telegraaf*, p. 12
- Kamer voor verplichte vertrouwenspersoon; Uitzondering kleine bedrijven. (2023, 24 mei). *De Telegraaf*, p. 4
- Kerkhof, M. (2018, 21 december). Jan Raes mag best met de pers praten. *de Volkskrant*, p. 6
- Kester, S. (2021, 13 oktober). Vlaanderen kijkt mee naar #MeToo-proces tegen tv-idool. *de Volkskrant*, p. 4
- Klerks, M. (2017, 4 november). “Vertrouwen onder druk”. *De Telegraaf*, p. 47
- Kooijman, S. (2022, 13 januari). DE BREUK DIE NIET MEER TE LIJMEN WAS; succescoach Alyson Annan en hockeybond per direct uit elkaar. *De Telegraaf*, p. 6
- Korfbalclub AW.DTV krabbelt op na crisis; Voorzitter Hans de Wind en slachtoffer vertellen over gevolgen van verdachte kleedkamerluurder. (2021, 11 februari). *De Telegraaf*, p. 2
- Korteweg, A. (2019, 13 juli). Jonge SGp’ers voelen zich niet veilig in eigen partij. *de Volkskrant*, p. 6
- Korteweg, A. (2020, 31 maart). Klacht over gedrag leidt tot vertrek fractievoorzitter. *de Volkskrant*, p. 19
- Krajenbrink, D. (2022, 5 februari). Directie aan zet bij ongewenst gedrag; “Werkgevers denken dat het bij hen goed gaat”. *De Telegraaf*, p. 41

Kuiper, A. (2018, 28 november). Werkgever, meld seksuele intimidatie. *de Volkskrant*, p. 25.

Kuiper, A., & Decoz, M. (2022, 30 september). Goed idee, een verplichte vertrouwenspersoon op de werkvloer. maar dan wel met criteria voor kwaliteit en onafhankelijkheid. *de Volkskrant*, p. 28

Kuiper, R., & Stoker, E. (2022, 21 november). NPO gaat grensoverschrijdend gedrag bij DWDD “snel en grondig” onderzoeken. *de Volkskrant*, p. 3

Lange weg naar biecht; Vertrouwenspersoon drempel voor kleinbedrijf. (2023, 9 februari). *De Telegraaf*, p. 22

Mag commissie anonieme klacht weigeren?; Vraag & antwoord. (2022, 22 februari). *De Telegraaf*, p. 26

Meijer, M. (2021, 29 maart). 'Tijd om op te treden tegen praktijken religieus onderwijs'. *de Volkskrant*, p. 10

Meijer, R. (2017, 7 december). Top Justitie manipuleerde eigen onderzoek. *de Volkskrant*, p. 16

Meijer, R. (2019, 16 januari). Hoe het WODC dan toch de toren verlaat. *de Volkskrant*, p. 12

Melchior, M., & Peters, L. (2018, 22 december). Beschuldigd in het pre- #MeToo-tijdperk. *de Volkskrant*, p. 10

Misbruik in sport ongrijpbaar leed. (2019, 27 maart). *De Telegraaf*, p. 02.

Misérus Mark, & Vos, M. (2018, 17 januari). En de leraar douchte mee. *de Volkskrant*, p. 16

Misérus, M., & Vos, M. (2018, 14 juli). Werd #MeToo toneeldocent fataal? *de Volkskrant*, p. 11

Mudde, T. (2018, 27 januari). Wat er waar is van de angstcultuur volgens de beroemde en beruchte hoogleraar zelf. *de Volkskrant*, p. 2

Niet meer fluitend naar het werk? (2019, 15 februari). *de Volkskrant*, p. 10

NOS Sport: inventarisatie naar ongewenst gedrag; Meldingen na oproep. (2022, 17 december). *De Telegraaf*, p. 10

Ongewenst gedrag melden te moeilijk in media en cultuur. (2022, 25 februari). *de Volkskrant*, p. 2

Pesten plaag op werk. (2018, 5 januari). *De Telegraaf*, p. 07

- Red Bull bouwt verder; Gp AUSTRALIË promotie voor Max Verstappens vertrouwenspersoon Gianpiero Lambiase, die ook gewoon actief blijft als zijn race-engineer. (2022, 8 april). *De Telegraaf*, p. 5
- Renselaar, M. (2022, 10 augustus). Mbo'er loopt niet warm voor UIT; Ook vertrouwenspersonen "misstanden". *De Telegraaf*, p. 12
- Righton, N. (2021, 15 april). Kamerlid D66 zou jonge jongens hebben lastiggevallen. *de Volkskrant*, p. 6.
- Roeske, E. (2023, 19 december). Explosieve stijging van vertrouwenspersonen; toch denken organisaties dat "het wel meevalt". *De Telegraaf*, p. 25
- Schrijver, M. (2023, 31 oktober). Ik ben maar vinkje'; Onderzoek: "Institutioneel racisme binnen gemeente". *De Telegraaf*, p. 12
- Smit, F. (2017, 30 november). Vacature. *de Volkskrant*, p. 10
- Spijkers, J. (2022, 22 januari). Iedereen wakker geschud; "Bedrijven vragen of veiligheid op werkvloer goed geregeld is". *De Telegraaf*, p. 6
- Spijkers, J. (2022a, 22 januari). "Voice-schrik" op werkvloer; Grote vraag vertrouwenspersonen. *De Telegraaf*, p. 1
- Stoffelen, A., & Nandram, A. (2022, 17 september). De paradox van onthullen en zwijgen. *de Volkskrant*, p. 10
- Stoker, E. (2020, 27 oktober). Misdadjournalist, "Messi onder de vertrouwenspersonen" en vooral peter R. de Vries. *de Volkskrant*, p. 20
- Stoker, E. (2023, 31 oktober). Je moet leren zien dat racisme vaak iets sluipends is'. *de Volkskrant*, p. 18
- Strijder met tact in actie; Nederlands best getrainde militairen redden honderden evacués uit in chaos gestort Afghanistan. (2021, 28 augustus). *De Telegraaf*, p. 8
- Tempelman, O. (2018, 20 februari). De Tibetaanse meester met zijn "geheime praktijk". *de Volkskrant*, p. 8
- Thijssen, W. (2021, 10 juli). Aanslag op een misdad- journalist of op een vertrouwenspersoon? *de Volkskrant*, p. 2
- Torenvlied, R., & Torenvlied, H. (2020, 30 juli). Turnbond moet blik veel verder richten. *de Volkskrant*, p. 23
- Van Bommel, N., & Bormans, A. (2022, 22 februari). Organisaties kiezen nog te vaak voor de Bokito- of struisvogelaanpak. *de Volkskrant*, p. 4
- Van de Groep. (2022, 22 januari). De Mol geeft toe dat hij de plank missloeg; "Hij bleef ver van beleving deelnemers". *De Telegraaf*, p. 7

- Van den Berg, J., & Feenstra, W. (2021, 24 september). Ontgroening: wat is nog normaal? *de Volkskrant*, p. 13
- Van den Eerenbeemt, M. (2021, 14 augustus). Kan pels Rijcken landsadvocaat blijven? *de Volkskrant*, p. 16
- Van Dongen, M., & Feenstra, W. (2017, 25 maart). Hoe criminelen Kluivert in de val lokten. *de Volkskrant*, p. 2
- Van Dongen, M., & Misérus, M. (2022, 5 mei). Deskundige nieuweling Ajax niet bang voor riskante klus. *de Volkskrant*, p. 8
- Van Essen, M. (2018, 14 juni). Waterschap ligt onder vuur. *De Telegraaf*, p. 14
- Van Gelder, M. (2018a, juni 2). Blijven zwijgen over aanranding? *de Volkskrant*, p. 66
- Van Gelder, M. (2018b, juli 28). Wat zou u doen? *de Volkskrant*, p. 6
- Van Gelder, M. (2018c, oktober 27). Moet ik mijn collega's waarschuwen? *de Volkskrant*, p. 6
- Van Gelder, M. (2019, 13 april). Ik wil mijn zus niet te jong zien trouwen. *de Volkskrant*, p. 10
- Van Gelder, M. (2020, 17 oktober). Hoe ontwikkel ik seksuele opwinding voor mijn man? *de Volkskrant*, p. 8
- Van Leeuwen, A. (2022, 22 juni). Directeur Ralph Keuning stapte op bij De Fundatie, maar de angstcultuur is daarmee niet weg. *de Volkskrant*, p. 2
- Van Paassen, D. (2018, 24 november). Bang voor haar baan, dus geen klacht: ook klant of patiënt kan zich seksueel intimiderend gedragen. *de Volkskrant*, p. 10
- Van Raalte, J. (2017, 25 oktober). Je recht halen na seksueel misbruik. *de Volkskrant*, p. 16
- Venneman, I. (2023, 26 augustus). "Het is een heldere 'ja' of anders niet". *de Volkskrant*, p. 12
- Vertommen, T. (2017, 3 februari). Help seksueel misbruik in de sport voorkomen. *de Volkskrant*, p. 22
- Vertrouwenspersonen nodig. (2018,). *De Telegraaf*, p. 7
- Visser, M. (2022, 18 januari). Wat moet je doen bij seksuele intimidatie? Stap naar vertrouwenspersoon vaak het begin. *De Telegraaf*, p. 23
- Vissers, W. (2022, 8 februari). Voetbal werd lang gedomineerd door een cultuur van "moet kunnen". *de Volkskrant*, p. 6

Vlooswijk, E. (2023, 17 januari). Hoe om te gaan met grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer? *de Volkskrant*, p. 25

Wat verdient een vertrouwenspersoon? (2022, 29 januari). *De Telegraaf*, p. 35

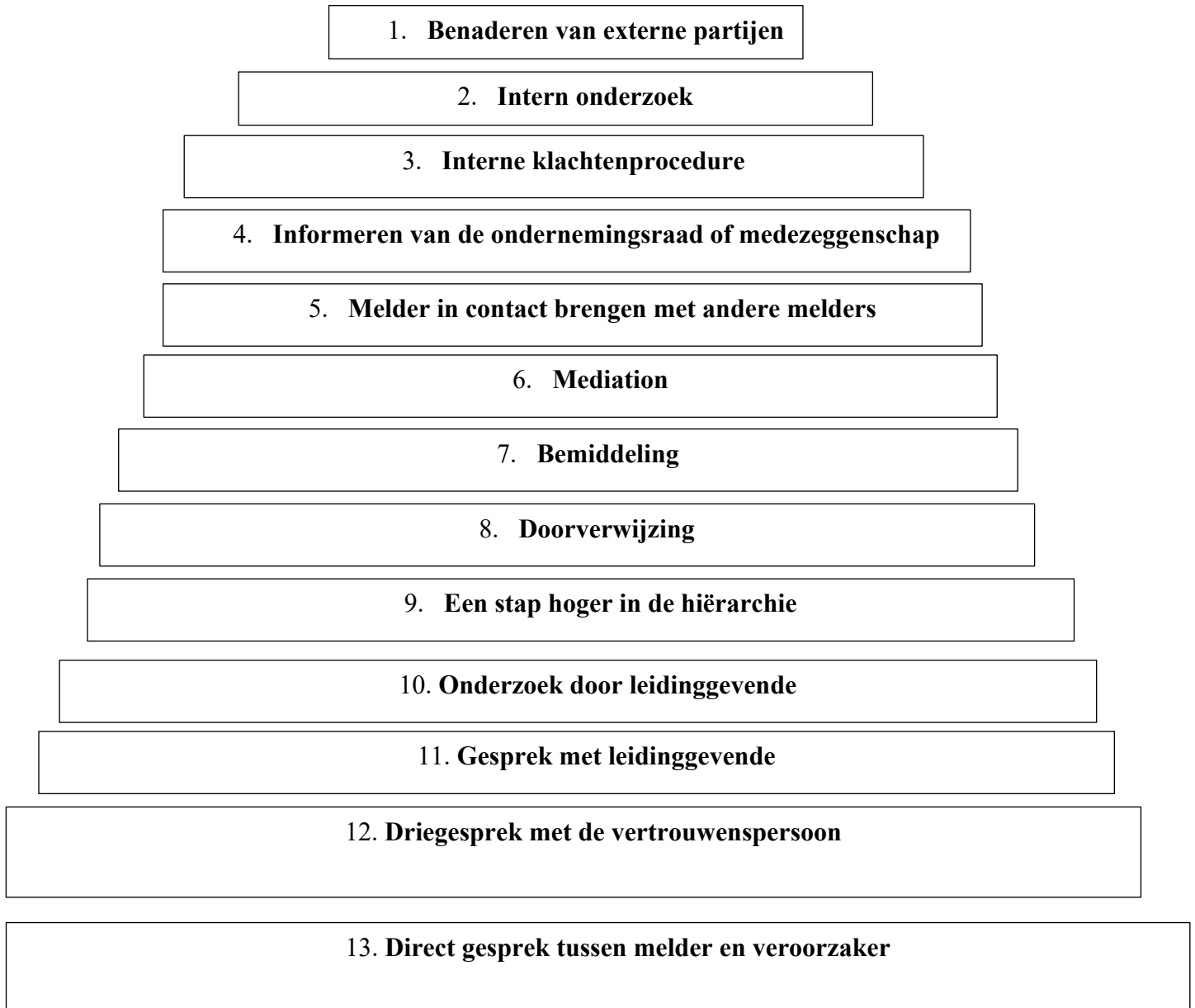
Wertheim, M. (2023, 1 juni). Een bericht van het Transitieteam. *de Volkskrant*, p. 16

Zimmerman, S. (2023, 31 januari). Veilig werkklimaat; Vertrouwenspersoon en protocol niet genoeg. *De Telegraaf*, p. 26

# Appendix A

## Escalatieladder

Bron: Trustlr 2024



## Appendix B

### Codeboom artikelen De Telegraaf en de Volkskrant

Binnen deze appendix is het codeschema opgenomen. Het woord vertrouwenspersoon wordt in het codeschema met 'vp' aangetoond.

Open codes	Axiale codes	Selectieve codes
Grensoverschrijdend gedrag Misbruik bij sporters Ongewenst seksueel gedrag Seksisme Seksuele agressie Seksuele intimidatie Misbruik om de werkvloer	Seksueel misbruik	Seksueel overschrijdend gedrag
Racisme Pesten Ongewenst gedrag Misstanden Oplichting Getinte appjes Vernedering	Ongepast gedrag	
Telegraaf schandaal The Voice conflict Conflict Arib Conflict #Metoo DWDD-conflict Marc Overmars NOS-conflict	Media conflicten	
Klokkenluiden Aanleiding conflicten	Media- aandacht	

<p>Sportwereld Taboe Toename incidenten</p>		
<p>Anonimiteit Anonimiteit waarborgen Hart luchten Klachten aanhoren</p> <p>Melden Aan de bel trekken Aankloppen Verzamelplek</p> <p>Klaar staan voor melder Lage drempel Altijd iemand beschikbaar Iedereen kan naar een vp Niet oordelend Toegankelijk</p> <p>Luisteren Opvangen Zichtbaar maken Zichtbaarheid Luisterend oor Anonimiteit Anonimiteit waarborgen Hart luchten Klachten aanhoren</p> <p>Adviseren Begeleiden Gesprekken voeren Gesprekspartner</p> <p>Helpen Over praten praten met elkaar proactief</p>	<p>Meldpunt</p> <p>Onbevooroordeeld</p> <p>Luisterend oor</p> <p>Adviseren</p> <p>Helpende hand</p>	<p>Ondersteuning</p>



<p>Over praten praten met elkaar Deskundig</p> <p>Informatie punt Meldingen doen Vp geeft signalen af Vp haalt verhaal proactief</p> <p>Onderzoeken lezen Onderzoekende functie Rapport Externe vp Waarheidsvinder</p> <p>Oplossingsgericht met werknemer Oplossingsgericht Vertrouwenspersoon geen melder Stap kleiner maken om naar een vp te gaan</p>	<p>Informereren</p> <p>Onderzoeken</p> <p>Oplossingsgericht</p>	
<p>Aanleiding grote media conflicten Aanleiding Metoo Aanleiding van The Voice Aanstelling vp Afname pestgedrag na aanstelling vp Arbowet Conflict zorgt voor toename vp's</p> <p>Antipest beleid Belang preventie Belangstelling vp preventie</p>	<p>Aanstelling Vertrouwenspersoon</p> <p>Belang van maatregelen</p>	<p>preventiemiddel</p>

<p>Klokkenluiden Machtsmisbruik Machtsstrijd preventie</p> <p>Veilige werkomgeving Veiligheid waarborgen Vp is belangrijk Bescherming Betrouwbaar Zorgvuldige procedures</p> <p>Vp tegen Klokkenluiden Machtsmisbruik Machtsstrijd Taboe Veel vp's preventie klokkenluiden Stijging vraag vp's</p>	<p>Veiligheid</p> <p>De-escalatie</p>	
<p>Geen aanwezigheid vp Geen fijn gevoel Geen vertrouwen Oncomfortabel Onzeker Ontbreking vp bij grote bedrijven Werkveiligheid</p> <p>Negatief Niet onafhankelijk Gevolgen Onvoldoende bereik vertrouwenspersoon Angst voor melden Bang om baan te verliezen Moeite met melden Onrecht Vernedering Angst voor gevolgen</p>	<p>Onveilig</p> <p>Angst voor melden</p>	<p>Angstcultuur</p>

<p>Machtsmisbruik  Machtsstrijd  Externe vp  Interne vp  Vp niet wettelijk verplicht  The Voice of Holland  conflict</p>	<p>Machtsverhouding</p>	
<p>Afwacht vp steekt  Afwachtende rol  Doofpot  Melden heeft geen zin  Niet benaderbaar  Ontslagen na melding bij vp  Onvoldoende bereikt  Onzekerheid  probleem verplaatsen</p> <p>Niet onafhankelijk  Doorgeefluik  Vp zijn schuld  Geen aanwezigheid  Geen antwoord van de vp  Geen fijn gevoel  Integer handelen?  Negatief  Oncomfortabel  Onterecht conclusies trekken  Ontslagen na melding bij vp  Uit de kast dwingen  Onserieus  Weerwoord  Victim blaming  Gaat buiten het boekje</p>	<p>Doofpot</p> <p>Niet integer handelen</p>	<p>Onprofessioneel</p>
<p>Gebrek aan scholing  Kritiek  Kwaliteitswaarborgen  Ongekwalificeerd  Ontbreking vp bij bedrijf</p>	<p>Bijscholing</p>	

Onzichtbaar Rol is onbekend Scholing Te duur Bijscholing Geen kennis		
---	--	--