



# DSB in de media

Samenvatting en belangrijkste  
conclusies over de rol van de media  
tijdens de DSB-affaire

Amsterdam, juni 2010

Meer weten?

Onderzoekers

**Otto Scholten**

→ 06 51 513 921

→ o.scholten@uva.nl

**Nel Ruigrok**

→ 06 27 588 586

→ nel@nelruigrok.nl

**Wendy van Dongen**

**Martijn Krijt**

Internet

→ [www.nieuwsmonitor.net](http://www.nieuwsmonitor.net)

→ Twitter: *@Nieuwsmonitor*





# Inhoud

## *S a m e n v a t t i n g*

→ Inleiding.....	5
→ Aandacht voor DSB en andere banken .....	6
→ Mediaprofiel van DSB en andere banken .....	6
→ Teneur berichtgeving over DSB 1 maart - 29 september 2009 .....	7
→ Ondergang DSB en berichtgeving .....	9
→ Toezichthouders en DSB in de berichtgeving.....	11
→ Netwerk van steun en kritiek.....	12
→ Reacties van DSB in berichtgeving: communicatiebeleid gewogen.....	15
→ Berichtgeving rond de oproep van Lakeman .....	21
→ Literatuur.....	27

## *B i j l a g e n*

- Bijlage 1: Geannoteerd tabellenboek ( zie [www.nieuwsmonitor.net](http://www.nieuwsmonitor.net) )
- Bijlage 2 : Kwalitatieve analyse reacties betrokkenen ( zie [www.nieuwsmonitor.net](http://www.nieuwsmonitor.net) )





# Inleiding

Een onderdeel van de opdracht van de commissie Scheltema heeft betrekking op de rol van de media in de aanloop naar en tijdens de neergang van de DSB bank in oktober 2009. Hierbij gaat het om de manier waarop de DSB en andere betrokkenen zijn omgegaan met ‘de aanzwellende negatieve media-aandacht vanaf maart 2009 en het optreden van de heer Lakeman?’<sup>1</sup> De commissie heeft de stichting *Het Persinstituut* gevraagd onderzoek te doen naar de berichtgeving over de DSB Bank.

Om de rol van de media grondig in beeld te brengen, hebben we een drietal onderzoeken uitgevoerd:

1. een automatische inhoudsanalyse over de periode 1 maart tot en met 25 oktober 2009. In deze analyse zijn alle artikelen meegenomen waarin de DSB of een andere Nederlandse bank genoemd werd dan wel in algemene termen geschreven werd over ‘de financiële wereld’. Voor een uiteenzetting van de gevolgde methode verwijzen we naar *bijlage 1*. De onderzoeksverzameling bevat in totaal ruim 10.000 artikelen, afkomstig uit *de Volkskrant, NRC Handelsblad, De Telegraaf, Trouw, Algemeen Dagblad, Spits, Metro, De Pers, Het Financieele Dagblad* en het *Noordhollands Dagblad* (zie *bijlage 1*).
2. een handmatig uitgevoerde inhoudsanalyse over de periode 1 maart tot en met 25 oktober 2009. In deze analyse zijn alleen artikelen uit onder 1 genoemde dagbladen meegenomen waarin de DSB Bank of Dirk Scheringa werd genoemd. De verzameling omvat 1732 artikelen. Bovendien zijn uitzendingen van (actualiteiten-) programma’s op televisie meegenomen waarin (problemen bij) de DSB Bank aan de orde kwamen. Het gaat in totaal om 69 uitzendingen (*bijlage 1*). Voor een uiteenzetting van de gevolgde methode verwijzen we eveneens naar *bijlage 1*.
3. een kwalitatieve analyse van de reacties van de DSB bank naar aanleiding van klachten van klanten geuit in tv-uitzendingen.
4. een kwalitatieve analyse van de berichtgeving rond de oproep van Pieter Lakeman aan spaarders om hun tegoed bij DSB op te nemen.

In dit document geven we een samenvatting en de belangrijkste conclusies van het onderzoek dat we hebben uitgevoerd naar de berichtgeving rond de DSB bank in de periode van 1 maart 2009 tot en met 25 oktober. Een uitgebreide beschrijving van de uitkomsten van de automatische en van de handmatig uitgevoerde inhoudsanalyse is te vinden in *bijlage 1*. *Bijlage 2* bevat de tekst van de reacties van DSB-zijde naar aanleiding van klachten van klanten. Deze bijlagen zijn te vinden op onze website [www.nieuwsmonitor.net](http://www.nieuwsmonitor.net).

In deze samenvatting gaan we achtereenvolgens in op:

1. aandacht voor DSB in vergelijking met aandacht voor andere banken;
2. mediaprofiel DSB in vergelijking met mediaprofiel andere banken;
3. teneur van berichtgeving over DSB tot en met 28 september 2009;
4. ondergang DSB en berichtgeving;
5. toezichthouders en berichtgeving;
6. reacties van DSB in berichtgeving;
7. berichtgeving rond de oproep van Lakeman.

<sup>1</sup> Instellingsbesluit, *Staatcourant* nr. 20474, 30 december 2009, p. 3.

## → Aandacht voor DSB en andere banken

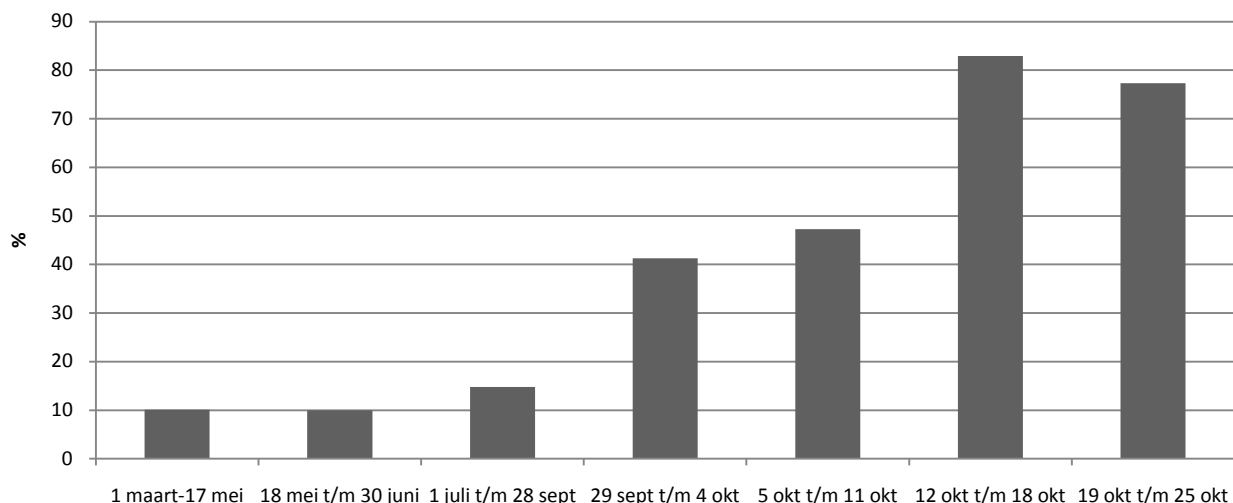
Met behulp van automatische inhoudsanalyse hebben we in totaal ruim 10.000 artikelen getraceerd waarin bericht wordt over de financiële wereld of over één of meer individuele banken. In ruim driekwart van deze artikelen wordt ten minste één bank bij naam genoemd. Een eerste indicatie van de omvang van de berichtgeving over DSB is het aantal artikelen waarin DSB voorkomt in vergelijking met het aantal waarin andere banken voorkomen. In onderstaande figuur geven we de zichtbaarheid van DSB weer in verschillende periodes ten opzichte van de andere banken. De periodes hebben we als volgt onderverdeeld:

1. 1 maart tot en met 17 mei (het aftreden van De Grave)
2. 18 mei t/m 30 juni (aanloop boete AFM)
3. 1 juli tot 28 september (aanloopfase naar climax)
4. 29 september t/m 4 oktober (uitspraken Bos en Lakeman)
5. 5 t/m 11 oktober (DSB in crisis)
6. 12 t/m 18 oktober (week na overleg op DNB)
7. 19 t/m 25 oktober (val van DSB)

De cijfers geven antwoord op de vraag:

→ *Als een bank genoemd wordt in het nieuws, in hoeveel procent van de gevallen wordt dan de DSB (ook) genoemd?*

**Figuur 1** Percentage artikelen in het nieuws over banken waarin DSB genoemd wordt



Uit de figuur blijkt dat DSB in het nieuws over banken tot eind september een ondergeschikte rol speelt. In ongeveer 10% van de artikelen over een bank gaat het over DSB. Vaker gaat het over ING, ABN Amro en/of Fortis. Vanaf 29 september stijgt de hoeveelheid nieuws over DSB: vanaf het eerste bericht over een noodmaatregel van de DNB op 12 oktober domineert DSB het nieuws over banken.

## → Mediaprofiel van DSB en andere banken

Met behulp van automatische inhoudsanalyse hebben we voor DSB en voor de overige banken samen voor het tijdvak 1 maart tot en met 28 september 2009 associaties met verschillende issues in kaart gebracht. Uitgesplitst naar periode levert dat het volgende beeld op (zie [tabel 1](#)). In de kolommen staan de drie periodes vanaf 1 maart tot en met 28 september 2009, in de rijen de verschillende associaties voor DSB en voor overige banken samen.

Uit de tabel blijkt dat DSB in vergelijking met andere banken in de berichtgeving van 1 maart tot en met 28 september op een aantal aspecten een 'gewone' bank is: de artikelen waarin DSB voorkomt en de artikelen waarin andere banken voorkomen, gaan over dezelfde issues. De DSB wordt net zo vaak of minder vaak geassocieerd met negatief geladen begrippen als bonussen, faillissement, kredietcrisis en overheidssteun.

**Tabel 1** Associaties tussen de DSB bank en andere banken en verschillende issues (in %)

Interval	1 maart-17 mei	18 mei t/m 30 juni	1 juli t/m 28 sept
banken-bonussen	8.5	4.9	5.7
DSB Bank-bonussen	6	9.2	7.9
banken-faillissement	7.2	7.8	7.9
DSB Bank-faillissement	3.1	3.1	4.1
banken-kredietcrisis	15.9	15.6	13.1
DSB Bank-kredietcrisis	10.4	7.3	10
banken-overheidssteun	5.1	3.9	4.1
DSB Bank-overheidssteun	1.4	1.4	2.5
banken-bankproducten	13.5	14.6	15.7
DSB Bank-bankproducten	24.2	41.3	55.8
banken-kritiek bankproducten	6.5	6.4	7.8
DSB Bank-kritiek bankproducten	16.2	29.7	34.4

**Leesvoorbeeld:** Als in een artikel in de periode van 1 maart t/m 17 mei DSB genoemd wordt, dan gaat het in 6% van de gevallen ook over bonussen; voor de andere banken is dat in 8.5% van de artikelen het geval.

DSB verschilt van de andere banken in de artikelen waarin het gaat over producten van banken en/of over kritiek op die producten. In de periode van 1 maart tot en met 17 mei is het verschil tussen DSB en andere banken zowel wat 'producten' als wat 'kritiek op producten' betreft relatief beperkt. In de tweede en derde periode nemen de verschillen toe. Waar de andere banken op hetzelfde niveau blijven, stijgt het percentage artikelen waarin DSB geassocieerd wordt met 'producten' en 'kritiek op producten'. Met andere woorden: het nieuws over DSB gaat vaker dan bij andere banken over de producten van de bank en over kritiek op die producten in termen van woekerpolsissen, claims en klachten. In de tweede periode is eerst het aftreden van Frank de Grave op 18 mei 2009 en naderhand de boete die de AFM de DSB oplegt op 1 juli 2009, aanleiding voor het stijgend aantal artikelen waarin DSB geassocieerd wordt met 'producten' en 'kritiek op producten'. De teneur in die artikelen is duidelijk: termen als woekerpolsissen, claims en klachten wijzen er op dat er iets mis is met de producten van DSB.

Terzijde: juist vanwege de vrees dat publicatie van de AFM boete voor DSB ernstige gevolgen kan hebben, heeft DSB geprobeerd te voorkomen dat de boete openbaar gemaakt zou worden.<sup>2</sup>

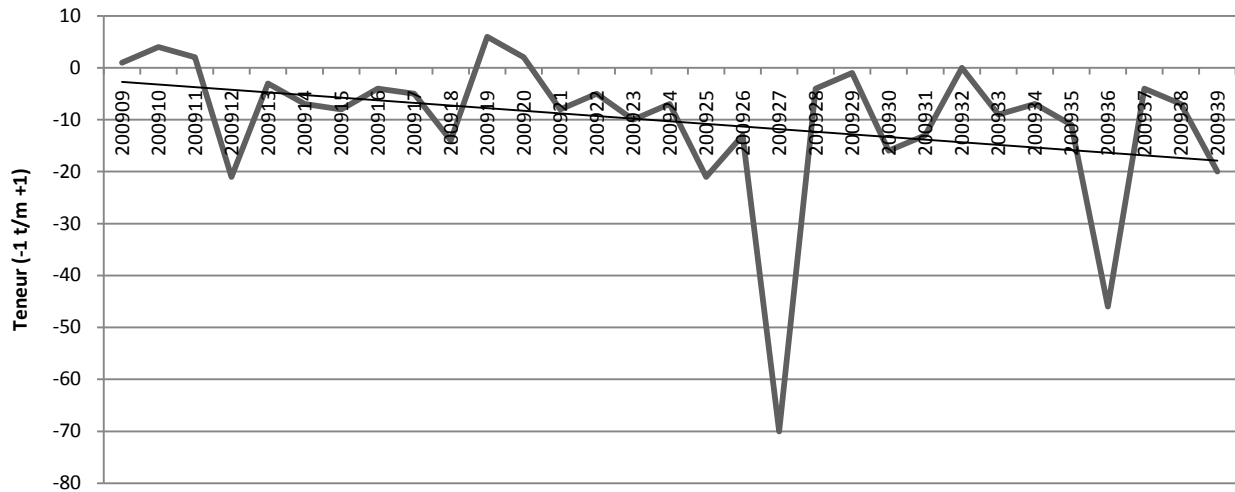
## → Teneur berichtgeving over DSB 1 maart - 29 september 2009

Met behulp van handmatig uitgevoerde inhoudsanalyse hebben we in de berichtgeving steun en kritiek op DSB geïnventariseerd. Het gaat om uitspraken van actoren die op enigerlei wijze betrokken zijn bij DSB. De teneur varieert van -1 (uitsluitend negatieve uitspraken over DSB) tot +1 (uitsluitend positieve uitspraken over DSB). In de grafiek zien we de verhouding tussen de positieve uitspraken en de negatieve uitspraken. Hierbij zijn de uitspraken van personen vallend onder de actor 'DSB' (woordvoerder, financieel directeur, Scheringa, werknemers) ook meegeteld. Immers, als zij onderling steun betuigen, dan wordt dat door een lezer of kijker ook zo opgevat.

De trend vertoont een dalende lijn. Dat wijst op toenemende kritiek en/of afnemende steun. Begin mei (week 19) is er even sprake van een positieve teneur in de berichtgeving: er is meer steun dan kritiek voor DSB. Dat is terug te voeren op mededelingen dat DSB maatregelen gaat nemen om gerezen problemen op te lossen. Een kop als "DSB betert leven na kritiek AFM" (*De Telegraaf*, 7 mei 2009) is een treffend voorbeeld.

**Figuur 2** Steun en kritiek voor DSB in de berichtgeving van 1 maart tot en met 28 september 2009

<sup>2</sup> Berichten met die strekking verschijnen 4 juli onder meer in *Noordhollands Dagblad* ('DSB vreest voor ondergang'), *De Telegraaf* ('DSB Bank vreest voor reputatieschade'), *Trouw* ('DSB zette AFM onder druk met vrees voor reputatieschade') en *Financieele Dagblad* ('DSB vreesde grote reputatieschade').



**Leesvoorbeeld:** in de dagen na het bekend worden van de boete van de AFM (week 27) verschijnen er meer artikelen met een negatieve dan met een positieve teneur (verschil is 70).

Kort daarna wordt bekend dat Frank de Grave – twee maanden na zijn aantreden – opstapt en komt *Radar* met een vervolg op haar uitzending over DSB van 23 maart 2009. Bestuurder Hans van Goor meldt een groot deel van de problemen al te hebben opgelost en stelt verder dat de problemen minder groot zijn dan gesuggereerd wordt. Twee dagen later kopt één van de dagbladen: “Klanten DSB naar de rechter” (*Noordhollands Dagblad*, 27 mei 2009). Begin juni verschijnen er veel kritisch getoonzette berichten over DSB. Koppen als “Volksoptstand tegen DSB Bank breekt nu echt los” (*De Pers*, 8 juni 2009) zeggen wat dat betreft genoeg. Na het openbaar worden van de boete die AFM de DSB oplegt in week 27, is de teneur uitgesproken negatief. Een regionale krant – niet opgenomen in het onderzoek – zet boven het artikel over de AFM boete de kop “Kritiek op DSB zwelt aan tot orkaankracht”.<sup>3</sup> De koppen in de wel onderzochte dagbladen laten ook weinig te raden over (*kader 1*).

#### Kader 1 Koppen in dagbladen na opleggen boete AFM aan DSB

Dagblad	Datum	Kop
Spits	2 juli	Bank Dirk Scheringa op vingers getikt
NRC Handelsblad	2 juli	Boetes DSB voor schenden regels kredieten
Financieel Dagblad	2 juli	AFM legt DSB op pijnbank wegens gevoerd kredietbeleid
De Pers	2 juli	AFM velts keihard oordeel over DSB
Trouw	3 juli	Honderden nieuwe klachten over DSB Bank
De Telegraaf	3 juli	DSB verder onder vuur

In de maand augustus (week 32-35) is er weinig nieuws over DSB, de teneur is licht kritisch. Begin september is de publicitaire luwte weer voorbij. *Radar* wijdt 7 september 2009 opnieuw een uitzending aan DSB, de daaropvolgende dag gaan politieke partijen zich in de publiciteit met DSB bemoeien. “Partijen: DSB moet inbinden,” kopt het *Noordhollands Dagblad* de volgende dag.<sup>4</sup>

Directielid Hans van Goor en woordvoerder Klaas Wilting reageren vanaf eind maart met enige regelmaat op de klachten en beschuldigingen van klanten. De boodschap is tweeslachtig. Enerzijds laat DSB weten dat gewerkt wordt aan oplossingen voor mensen die door DSB in problemen zijn gekomen en dat uit het verleden lessen zijn getrokken, anderzijds stelt DSB dat klanten van DSB niet meer risico lopen dan klanten van andere banken, eerder minder. “Ons aandeel in gedwongen huizenverkoop is lager dan ons marktaandeel in hypotheek. Ik wil niet spreken van een hetze tegen DSB, maar mensen hebben nu eenmaal de neiging elkaar na te spreken”, aldus Hans van Goor in een reactie op de door de AFM opgelegde boetes (*de Volkskrant*, 2 juli 2009). Kortom: in de eerste boodschap erkent DSB impliciet dat

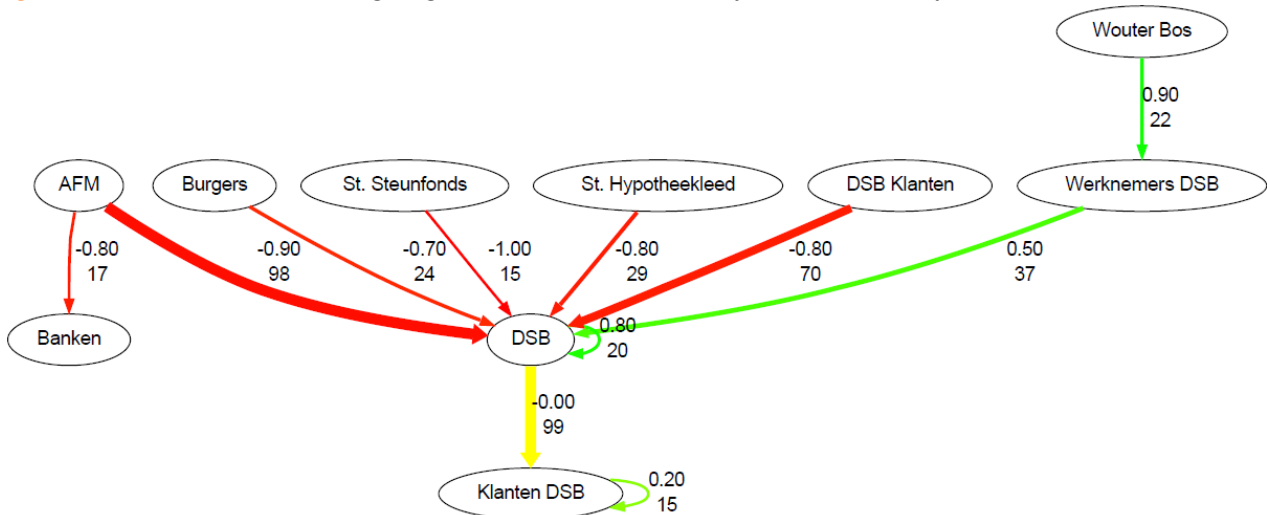
<sup>3</sup> In alle regionale kranten van *De Stentor* (Overijssel, Gelderland) is deze kop terug te vinden.

<sup>4</sup> Statistisch hebben we geen verband vast kunnen stellen tussen aandacht voor DSB in tv-uitzendingen (*Kassa, Radar, EenVandaag, Netwerk, Nova, Pauw & Witteman*) en aandacht voor DSB in dagbladen.

er problemen zijn en kondigt aan dat aan een oplossing wordt gewerkt. De kern van de tweede boodschap is dat er eigenlijk niets aan de hand is.<sup>5</sup>

In *figuur 3* is te zien dat de eerste boodschap (kritiek op DSB) in de dagbladen doorklinkt. Het plaatje geeft weer welke betrokkenen kritiek hebben op of actie voeren tegen de DSB en welke steun betuigen aan DSB. Verder wordt weergegeven hoe DSB in het nieuws reageert op andere betrokkenen. Een onderbroken pijl staat voor kritiek van de ene actor op een andere actor, een doorgetrokken pijl staat voor steun. De richting van de uitspraken kan variëren van uiterst negatief (-1) tot uiterst positief (+1). De dikte van de pijl indiceert het aantal uitspraken (tussen haakjes vermeld naast de pijl). Zo zien we dat de pijl van de AFM naar DSB dik en onderbroken is: in het nieuws worden uitspraken van de AFM over DSB relatief vaak vermeld, de richting is uitgesproken negatief (N=98, -0.9).

**Figuur 3** Steun en kritiek in de berichtgeving tussen de betrokkenen van 1 juli tot en met 28 september



Twee betrokken partijen steunen per saldo DSB: de werknemers van DSB (N=37, +0.5) en DSB zelf (N=20, +0.8). Verder geeft de minister van Financiën gemiddeld steun aan de werknemers van DSB (N=22, +0.90). Voor het overige zijn alle pijlen negatief tot (zeer) negatief. Naast de AFM zijn het vooral klanten van DSB die relatief vaak met kritiek op DSB in het nieuws komen (N=70, -0.8). DSB reageert in het nieuws alleen op kritiek van klanten (N=99, -0.0). De reactie van DSB richting klanten is vrijwel neutraal (0). Met andere woorden: de reactie van DSB op klachten van klanten is afwachtend zo niet afhoudend. DSB kondigt wel enkele keren aan de problemen op te zullen lossen maar een daadwerkelijke oplossing voor de problemen van de gedupeerden ontbreekt.

### → Ondergang DSB en berichtgeving

Met behulp van automatische inhoudsanalyse hebben we geïnventariseerd in hoeverre DSB en andere banken samen worden geassocieerd met issues die weergeven dat het niet goed gaat met banken. Een associatie 'banken - faillissement' impliceert niet per definitie dat er sprake is van een eventueel faillissement van een bank. Echter, in de praktijk impliceert deze associatie, in ieder geval tot en met 28 september 2009, vrijwel altijd dat een bank op enigerlei wijze betrokken is bij het faillissement van een bedrijf of organisatie.

Uit *tabel 2* blijkt dat DSB in alle onderscheiden periodes minder vaak dan andere banken geassocieerd wordt met issues die wijzen op een vorm van falen van een bank. 'Faillissement', 'kredietcrisis' en 'overheidssteun' – in alle gevallen worden andere banken samen vaker met deze issues geassocieerd dan DSB. Ook wanneer de kritiek op DSB in de berichtgeving toeneemt, wordt DSB niet vaker met deze issues geassocieerd. Integendeel: de associatie van DSB met 'kredietcrisis' wordt zwakker (met name in de tweede periode).

<sup>5</sup> De eerder geciteerde uitspraak van Hans van Goor over de AFM (oordeel is achterhaald) is in *figuur 3* niet terug te vinden. Het aantal uitspraken van DSB over AFM is zo gering, dat deze relatie in het netwerk buiten beschouwing is gelaten.

**Tabel 2** Associaties tussen de DSB bank en andere banken en verschillende issues (in %)

Interval	1 maart-17 mei	18 mei t/m 30 juni	1 juli t/m 28 sept
banken-faillissement	7.2	7.8	7.9
DSB Bank-faillissement	3.1	3.1	4.1
banken-kredietcrisis	15.9	15.6	13.1
DSB Bank-kredietcrisis	10.4	7.3	10
banken-overheidssteun	5.1	3.9	4.1
DSB Bank-overheidssteun	1.4	1.4	2.5

**Leesvoorbeeld:** in de eerste periode komt in 7.2% van de berichten waarin een bank wordt genoemd ook de term 'faillissement' voor.

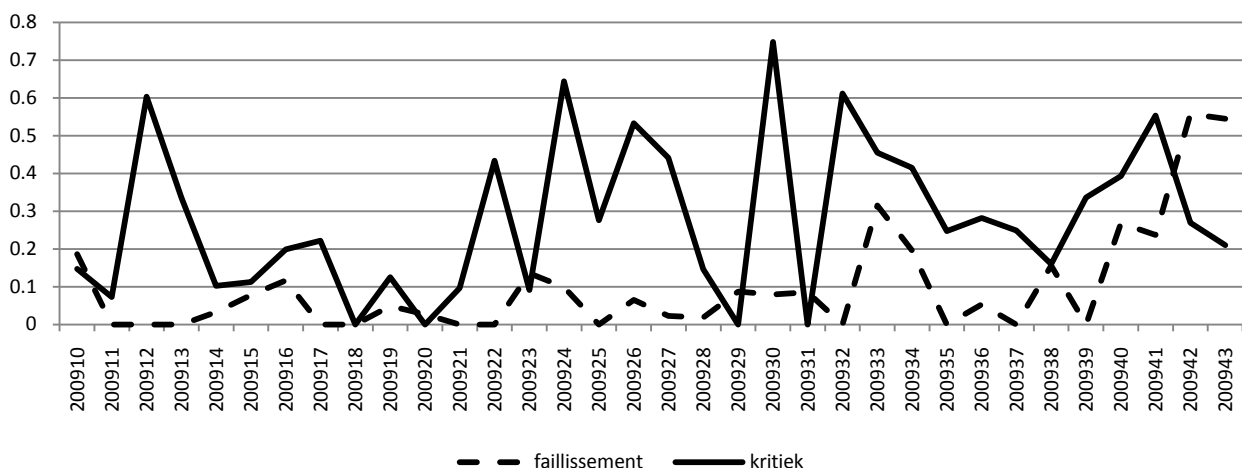
De overige associaties blijven in de eerste twee periodes op hetzelfde niveau en nemen daarna slechts licht toe. Bij de handmatige inhoudsanalyse hebben we enkele artikelen aangetroffen waarin sprake is van angst voor een faillissement: "DSB Bank vreest ondergang", kopt het *Noordhollands Dagblad* op 4 juli 2009 naar aanleiding van de boete die de AFM DSB heeft opgelegd.<sup>6</sup> Citerend uit een brief van DSB aan de AFM schrijft de krant onder meer:

*"Volgens DSB kan niet worden uitgesloten dat veel klanten het vertrouwen in DSB zullen kwijtra-  
ken, hetgeen tot disproportionele gevolgen kan leiden en zelfs het bestaansrecht van DSB ernstig  
onder druk kan zetten."*

In hetzelfde bericht relateert een woordvoerder van DSB de harde bewoordingen in de brief aan de AFM: "De advocaat heeft de zaak scherp neergezet", zegt de woordvoerder, om er vervolgens aan toe te voegen:

*"Je weet nooit hoe zoiets uitpakt. Bij dit soort zaken schrijven media dingen vaak niet goed op. En dat wordt dan gelezen door mensen. Dan kan de imagoschade groot zijn."*

Met behulp van de automatische inhoudsanalyse hebben we gezocht naar artikelen waarin DSB en 'faillissement' en waarin DSB en 'kritiek op DSB' tegelijkertijd voorkomen.<sup>7</sup> Uit *figuur 4* blijkt dat beide associaties tot eind september los van elkaar staan: de associatie DSB en 'faillissement' laat een bijna rechte lijn zien, met een lichte piek in week 33. De associatie DSB en 'kritiek op DSB' vormt allesbehalve een rechte lijn.

**Figuur 4** Associaties tussen DSB met thema's rond faillissement en kritiek op producten

Het meest in het oog springend, is dat het aantal artikelen waarin DSB en 'faillissement' tegelijkertijd voorkomen klein is. Begin maart (week 10) vinden we er enkele. In die berichten wordt Dirk Scheringa gepresenteerd als 'crisisminister' ("Zonder Dirk dreigen donkere jaren", *de Volkskrant*, 3 maart 2009).

<sup>6</sup> Vergelijkbare berichten verschenen onder meer in de overige in noot 1 genoemde dagbladen.

<sup>7</sup> 'Kritiek op DSB' houdt bij de automatische inhoudsanalyse in dat DSB in het nieuws voorkomt tegelijkertijd met termen als woekerpolissen, claims, klachten etc.

In augustus verschijnen een aantal artikelen waarin de financiële wereld als geheel wordt besproken. In die artikelen worden andere banken af en toe met de term 'faillissement' geassocieerd. Vanaf 1 oktober neemt de hoeveelheid berichtgeving over een mogelijke ondergang van DSB toe, eerst op de websites van de kranten ("VVD vreest 'bankrun' bij DSB", *De Pers*, 1 oktober 2009), vanaf 2 oktober ook in de dagbladen zelf ("We zijn uit op faillissement DSB", *de Volkskrant*, 2 oktober 2009).

## → Toezichthouders en DSB in de berichtgeving

Tijdens de persconferentie vlak na het faillissement van DSB stelt Scheringa dat zijn bank kapot is gemaakt. Hij doelt hierbij onder meer op de rol van de toezichthouders AFM en DNB en van het ministerie van Financiën. In *Nova* stelt de tweede man van de DSB bank, Hans van Goor, dat DSB de problemen had willen oplossen maar de kans niet heeft gekregen van DNB en minister Bos. In deze paragraaf kijken we in hoeverre deze stelling terug te vinden is in de berichtgeving. Gebruikmakend van automatische inhoudsanalyse kijken we eerst naar de sterkte van de associatie tussen enerzijds DSB en de toezichthouders en anderzijds andere banken en de toezichthouders. Vervolgens brengen we op basis van de handmatig uitgevoerde inhoudsanalyse het netwerk van steun en kritiek van betrokkenen in kaart.

### DSB en de toezichthouders

**Tabel 3** bevat de sterkte van de associaties tussen enerzijds de beide toezichthouders en DSB en anderzijds de toezichthouders en overige banken, uitgesplitst naar zes periodes. Hierbij gaan we als volgt te werk: eerst kijken we naar alle artikelen waarin AFM wordt genoemd. In een andere selectie kijken we naar alle artikelen waarin DNB wordt genoemd. Binnen beide verzamelingen gaan we vervolgens na in hoeveel artikelen DSB, dan wel een van de andere banken wordt genoemd.

**Tabel 3** Associaties tussen de toezichthouders en de DSB of andere banken in de verschillende periodes (in %)

Periode	AFM-DSB	AFM-banken	DNB-DSB	DNB-banken
1 mrt-17 mei	28	33	1	29
18 mei-30 juni	36	34	7	35
1 juli-28 sept	48	34	6	30
29 sept-4 okt	73	56	41	28
5-11 okt	52	24	53	24
12-18 okt	97	40	96	37
19-25 okt	75	47	85	23

**Leesvoorbeeld:** in de eerste periode wordt in 28% van de artikelen waarin AFM voorkomt ook DSB genoemd.

### AFM-DSB

Vanaf 1 maart tot en met 1 juli is er weinig verschil tussen DSB en de overige banken. In een derde van de artikelen waarin de AFM voorkomt, wordt een (of meer) van de overige banken ook genoemd. Voor DSB ligt dat percentage iets lager respectievelijk iets hoger. Het verschil is zo klein dat het betekenisloos is.

Na de publicatie van de AFM boete op 1 juli verandert dat: DSB wordt vaker geassocieerd met de AFM dan de overige banken. In de eerste drie weken van oktober wordt het verschil tussen DSB en de overige banken steeds groter. In de week van 12-18 oktober (de week voorafgaand aan het uitspreken van het faillissement) wordt DSB in bijna alle artikelen (97%) waarin de AFM voorkomt ook genoemd.

### DNB-DSB

Voor de toezichthouder DNB vinden we een ander patroon. Vanaf 1 maart tot en met 28 september vinden we in artikelen waarin DNB voorkomt, slechts af en toe ook de DSB bank. Veel vaker wordt een (of meer) van de overige banken genoemd in artikelen waarin DNB voorkomt. Vanaf 29 september slaat dat om: de combinatie 'DNB-DSB' komt aanzienlijk vaker voor in artikelen, voor de overige banken zien

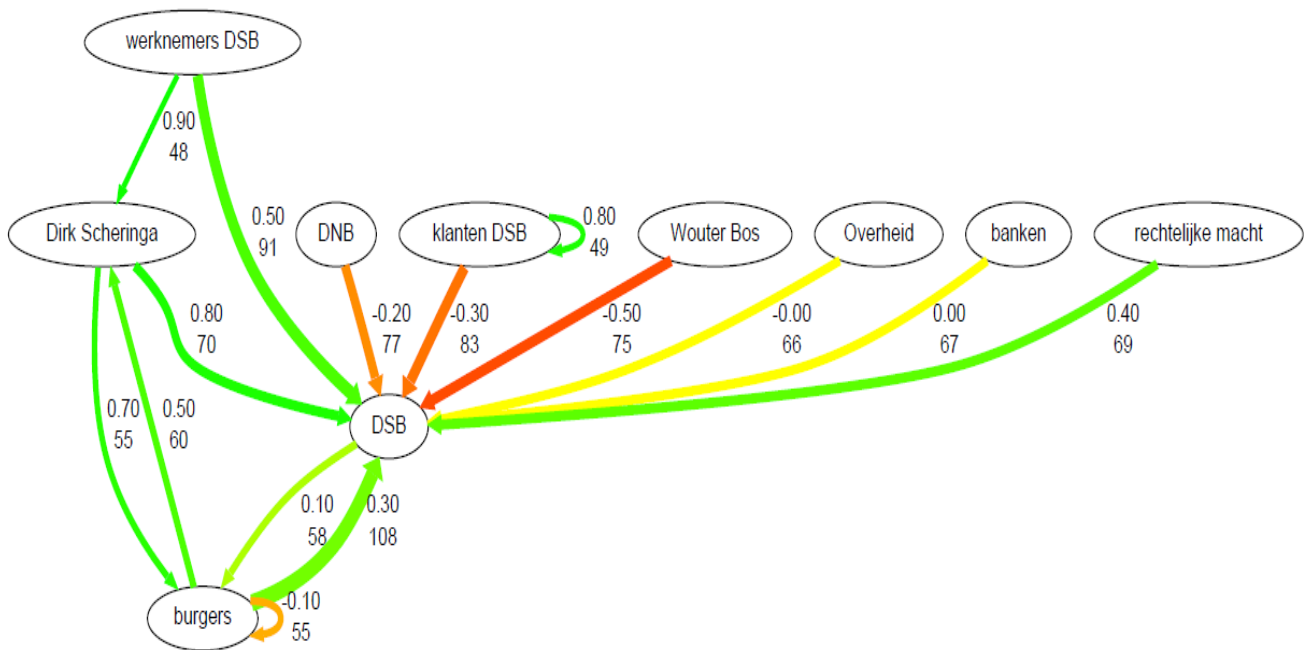
we weinig tot geen verandering in vergelijking met de voorgaande periodes. In de week na 12 oktober, vanaf het moment dat in het nieuws sprake is van een noodmaatregel van de DNB (lees: mogelijk faillissement DSB), is de associatie tussen DNB en DSB 96%: in bijna alle artikelen waarin DNB wordt genoemd in deze week wordt ook melding gemaakt van DSB.

### → Netwerk van steun en kritiek

In het netwerk van steun en kritiek – gebaseerd op de handmatig uitgevoerde inhoudsanalyse – zijn enkele verschillen te constateren tussen de week voor en de week na het uitspreken van het faillissement van DSB. In de week voor het definitieve faillissement komt de (relatief milde) kritiek op DSB van de kant van DNB (N=77, -0.20), van klanten van DSB (N=83, -0.30) en van Wouter Bos (N=75, -0.50). Relatief sterke steun komt van de kant van burgers (N=108, +0.30), van werknemers DSB (N=91, +0.50), van de rechterlijke macht (N=69, +0.40) en - niet verrassend - van Scheringa zelf (N=70, +0.80).

Scheringa krijgt in de berichtgeving in de week voor het faillissement steun van werknemers (N=48, +0.90) en van burgers (N=60, +0.50). Pijlen die kritiek impliceren richting Scheringa ontbreken.

**Figuur 5** Steun en kritiek in de berichtgeving tussen de betrokkenen van 12 t/m 18 oktober

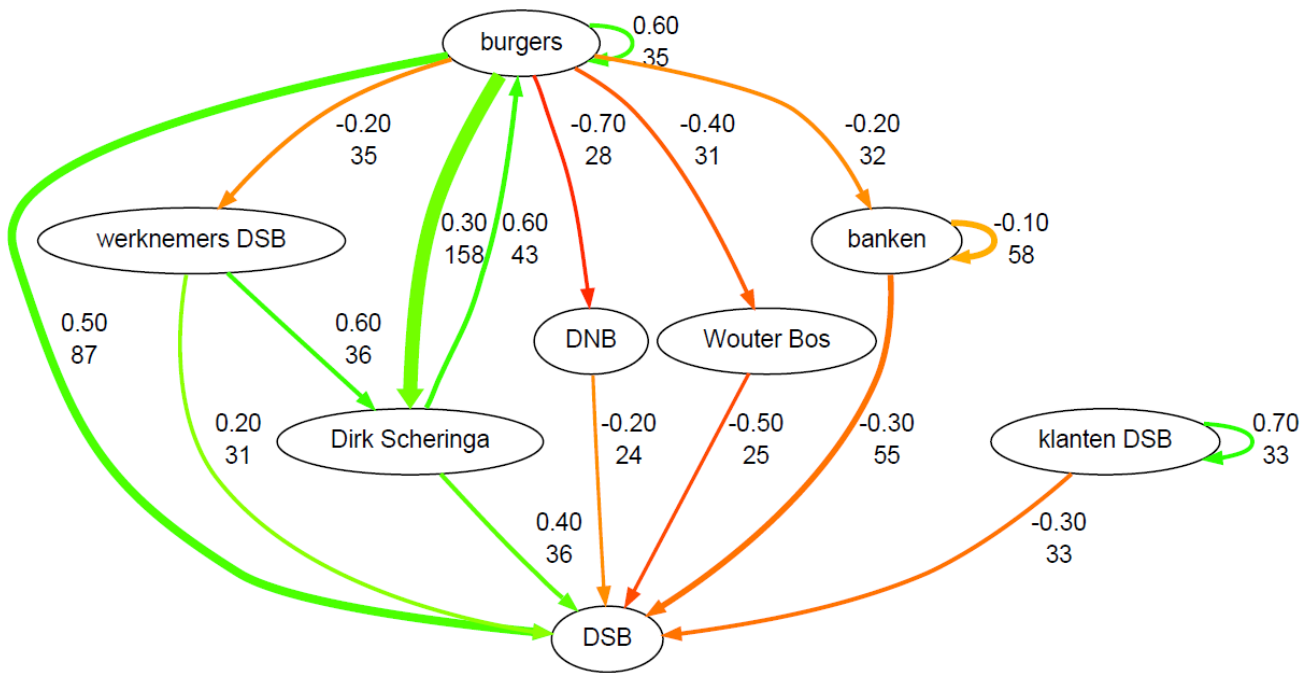


In de week na het faillissement komt de kritiek op DSB opnieuw van de kant van DNB (N=24, -0.20), van klanten van DSB (N=33, -0.30), van Wouter Bos (N=25, -0.50) en nu ook van andere banken (N=35, -0.30). De frequentie is wat geringer, de sterkte blijft nagenoeg gelijk. Steun voor DSB komt opnieuw van de kant van burgers (N=87, +0.50), werknemers DSB (N=31, +0.20) en Scheringa zelf (N=36, +0.40).

Scheringa krijgt in de week na het faillissement minder steun van werknemers (N=36, +0.60), burgers steunen hem vaker maar wat minder sterk (N=158, +0.30). Ook nu ontbreken pijlen die kritiek impliceren.

Het meest opvallende verschil is dat drie actoren die in de berichtgeving in de week voor het faillissement meer steun dan kritiek kregen, in de week na het uitspreken van het faillissement (zeer) kritisch bejegend worden. Burgers laten zich in de berichtgeving (zeer) kritisch uit over DNB (N=28, -0.70), over Wouter Bos (N=31, -0.40) en over 'overige banken' (N=32, -0.20).

**Figuur 6** Steun en kritiek in de berichtgeving tussen de betrokkenen van 19 t/m 25 oktober





## → Reacties van DSB in berichtgeving: communicatiebeleid gewogen

### *Reputatie, reputatieschade en communicatiebeleid*

In de jaren vijftig en zestig stond het verbeteren van het imago centraal in het takenpakket van PR-functionarissen. Verfraaien van het gezicht van de organisatie zoals dat in bijvoorbeeld publicaties, presentaties en huisstijl waarneembaar is, nam veel tijd in beslag. Zo'n aanpak volstaat al lang niet meer, de pers is kritischer van toon geworden en legt een toenemende belangstelling aan de dag voor de werkelijkheid achter de mooie plaatjes. Een imago dat alleen steunt op een glanzende buitenkant, kent geen lange levensduur (Van der Meiden, 1990, pp. 28-29). Consumenten, zo betoogt Van der Jagt, directeur van een groot adviesbureau voor *corporate communicatie*, zijn steeds beter opgeleid, mondiger en kritischer en vragen zich af of 'the parent behind the brand' wel in orde is. "Actiegroepen, vakbonden en consumentenorganisaties", aldus het betoog van Van der Jagt, "helpen graag een handje bij het aan de kaak stellen van misstanden en daar maken de media gretig gebruik van." Vervolgens bepaalt de publieke opinie of een onderneming een 'license to operate' verdient. Samen leiden deze ontwikkelingen tot het tijdperk van transparantie. Daarin is het communiceren van goede voornemens niet langer voldoende. Ondernemingen worden beoordeeld op hun handelen, hun feitelijke gedrag. Dat is de enige maatstaf voor geloofwaardigheid en vertrouwen (Van der Jagt, 2002, pp. 71-72).

Auteurs als Van Riel, Van der Jagt en Van der Zwan betogen dat een goede reputatie voor een onderneming een kostbaar bezit is. Een goede reputatie is namelijk van doorslaggevend belang voor het succes van de onderneming, niet alleen op de consumentenmarkt, maar ook op de financiële- en de arbeidsmarkt. Bovendien is het een voorwaarde voor het verwerven en behouden van steun in de samenleving (Van Riel, 2003, pp. 84-85 en 91-94; Van der Jagt, 2002, pp. 71 e.v.; Van der Zwan, 2000, pp. 126 e.v.). Van der Zwan voegt daar overigens wel twee kritische kanttekeningen aan toe. Hij wijst erop dat een goede reputatie behalve een kostbaar bezit ook de achilleshiel van een onderneming is: er is immers vaak maar weinig voor nodig om een goede reputatie ernstig en langdurig te beschadigen. Dat geldt met name voor grote, internationaal opererende ondernemingen. Deze megacorporaties mogen enerzijds buitengewoon machtig zijn (denk aan Microsoft), anderzijds zijn ze ook zeer kwetsbaar voor negatieve publiciteit. Bovendien, aldus Van der Zwan, zijn al die verhalen over *stakeholdermanagement* (groten)deels schone schijn. "De prachtige klank van *good governance*, met connotaties van *transparantie* van beleid en verantwoording afleggen aan alle *stakeholders*, is misleidend. In de praktijk komt het erop neer dat slechts de *shareholder value* telt" (Van der Zwan, 2000, p. 134).

Organisaties, profit of non-profit, functioneren in een maatschappelijke context en doen er dus goed aan hun maatschappelijke verantwoordelijkheid zichtbaar te maken. Boeren mogen niet onbepert mest uitrijden, de industrie mag niet alle afvalstoffen in bodem, lucht en water achterlaten, banken moeten hun zorgplicht nakomen, arbeidsomstandigheden en beloning moeten aan bepaalde eisen voldoen. De verplichtingen van ondernemingen gaan verder dan wat wettelijk is vastgelegd. Van ondernemingen wordt ook verlangd dat ze tegenover de samenleving verantwoording afleggen over hun doen en laten. In de praktijk komt dat vaak neer op verantwoording afleggen aan eigen personeel, overheid en media.

'Maatschappelijke verantwoordelijkheid' heeft steeds vaker betrekking op zaken die op het eerste gezicht niet direct des ondernemings zijn. Te denken valt aan issues als mensenrechten, kinderarbeid en milieu. Voor sommige bedrijven zijn dat belangrijke thema's, voor andere spelen ze niet of nauwelijks een rol (Van Tulder en Van der Zwart, 2004; Scholten, 2005). Van tijd tot tijd berichten media over 'maatschappelijk onverantwoord handelen' van ondernemingen. Die ondernemingen zien zich dan gedwongen verantwoording af te leggen over hun handelen of op zijn minst nadere uitleg te geven. Voorjaar 2009 trof het olieconcern Shell na een juridisch gevecht van dertien jaar een schikking met de nabestaanden van de geëxecuteerde Ogonileider Ken Saro-Wiwa. Deze advocaat en schrijver voerde in de jaren negentig actie tegen de verwoesting van het milieu als gevolg van de oliewinning door Shell. Hij werd uiteindelijk door het Nigeriaanse bewind ter dood veroordeeld en opgehangen. Zijn zoon dagvaardde Shell wegens 'medeplichtigheid aan milieuwandaden, moord en marteling van het toenmalige militaire regime'. Tot een uitspraak is het niet gekomen, omdat Shell en de nabestaanden een schikking

troffen. Bij het bekend maken van de schikking beklemtoonde Shell dat de schikking geen schuldbekentenis inhield. “Voor alle partijen”, aldus oud minister-president Lubbers en anderen, “is dit een goede oplossing: voor de nabestaanden zijn de rechtszaken nu afgelopen. (...) Zij kunnen nu hun leven op een positieve manier invullen. Shell is verlost van veel negatieve publiciteit. Deze schikking kan voor Shell ook een nieuwe basis bieden voor verder overleg in de Ogoni Delta. Het zal de dialoog met belanghebbenden bij de oliewinning in Nigeria bevorderen” (Ruud Lubbers e.a. in *NRC Handelsblad*, 10 juni 2009). Het voorbeeld maakt duidelijk dat - hoe groot en machtig een bedrijf ook is - het uiteindelijk op straffe van een vloed aan negatieve publiciteit, alleen kan functioneren binnen de grenzen van wat ‘maatschappelijk aanvaardbaar’ wordt geacht.

Aanhoudende negatieve publiciteit kan de reputatie van een onderneming ernstig aantasten. Wat de meest adequate reactie is, hangt van veel factoren af. Op welke markt is de onderneming actief, waarop richt de kritiek zich (op producten zelf of op de wijze waarop die producten tot stand komen), wie is de tegenstander en heeft die tegenstander makkelijk toegang tot de media (Van Tulder en Van der Zwart, 2004, pp. 303 e.v.)?

Een bank als DSB is actief op de consumentenmarkt en daarmee gevoeliger voor reputatieschade, dan een bedrijf actief op de B2B markt. Zo’n onderneming is immers afhankelijk van het vertrouwen van consumenten. Dat vertrouwen kan door (aanhoudend) negatieve publiciteit snel eroderen. Het is dus van groot belang om reputatieschade zoveel mogelijk te voorkomen. Dat impliceert dat indien reputatieschade dreigt, snel en adequaat gereageerd moet worden. “Door open, geloofwaardig en eerlijk te communiceren, kan een onderneming percepties en verwachtingen van het publiek beïnvloeden en mogelijk bijstellen. Volledig maatschappelijk correct gedrag is in principe onmogelijk. Er moeten altijd belangenafwegingen worden gemaakt. (...) Het is geloofwaardiger om eventuele fouten of kwetsbaarheden in het contact met de samenleving toe te geven. De stakeholders zullen een onderneming vooral vertrouwen als ze deelgenoot worden gemaakt in haar dilemma’s”, schrijven Van Tulder en Van der Zwart in hun slothoofdstuk (Van Tulder en Van der Zwart, 2004, p. 341).

### *Het communicatiebeleid van DSB gewogen*

Om het communicatiebeleid van DSB te kunnen wegen, hebben we de reacties van DSB in tv-uitzendingen vanaf 1 maart 2009 tot en met 28 september 2009 geïnventariseerd. Die inventarisatie is gebaseerd op de ondertiteling voor doven van de desbetreffende uitzendingen. Codeurs hebben deze uitzendingen bekeken en de verschillende uitspraken op basis van de tekst van de ondertiteling toe kunnen schrijven aan de verschillende actoren (bestuurders van DSB, vertegenwoordigers van belangengroepen, klanten etc.).

Na een relevante tv-uitzending over DSB hebben we vervolgens in dezelfde week in de dagbladen relevante artikelen over DSB opgespoord. Relevant wil in dit verband zeggen dat de uitzending of het artikel (deels) gewijd moest zijn aan (klachten van klanten over) producten van de DSB Bank. In de dagbladartikelen hebben we vervolgens ook reacties van DSB geïnventariseerd. Daarbij kan het gaan om:

- de (vrijwel) letterlijke weergave of de parafrase van wat een bestuurder van DSB in een tv-uitzending gezegd heeft;
- de (vrijwel) letterlijke weergave of parafrase van wat een woordvoerder van DSB (ic Klaas Wilting) tegenover een journalist van een dagblad gezegd heeft.

Op basis van het aldus verzamelde materiaal gaan we vervolgens in op de vraag of vanuit het perspectief van (crisis)communicatie de wijze waarop DSB gereageerd heeft op de kritiek op haar financiële producten, adequaat geacht kan worden. De tekst van reacties van DSB-zijde is opgenomen in *bijlage 2*.

De reacties overziend ontkomen we niet aan de conclusie dat de wijze waarop DSB gereageerd heeft op negatieve publiciteit over haar financiële producten, gekenmerkt wordt door traagheid van handelen, ontkennen van problemen met als gevolg inconsistentie en afschuiven van verantwoordelijkheid.

## Traagheid van handelen

Als een onderneming geconfronteerd wordt met negatieve publiciteit over (de kwaliteit van) haar producten, is het van belang snel te handelen en zo verdere negatieve publiciteit de pas af te snijden. Toyota riep recent alle auto's van een bepaald type meteen terug naar de garage toen er klachten kwamen over dat type. Andere autofabrikanten hebben in het verleden hetzelfde gedaan. En zodra de geringste twijfel ontstaat over de houdbaarheid of de kwaliteit van hun product, halen voedselabrikanten het product ogenblikkelijk uit de schappen in de supermarkt. DSB heeft weliswaar in de eerste uitzending van *Nova* over DSB op 2 april 2009 bij monde van bestuurder Hans van Goor meteen gereageerd op klachten van klanten, maar die reactie had het karakter van een aankondiging (ik zie goede mogelijkheden om het probleem op te lossen) niet van een concrete en directe actie (we lossen het zus en zo op). Die strategie is in de maanden daarna gehandhaafd, keer op keer heeft DSB – in wisselende bewoordingen – verkaart 'we gaan het oplossen'.

## Uitspraken van DSB die duiden op traagheid van handelen

- Van Goor: "we gaan proberen om voor het einde van het seizoen *Radar* de dossiers die meneer Hendrickx ons brengt, allemaal op te lossen" (*Radar*, 13 april);
- Scheringa: "als er wat fout gaat, moet je dat oplossen" (*Pauw & Witteman*, 20 april);
- Van Goor: "laten we hopen dat we tot een oplossing komen" (*De Pers*, 21 april);
- DSB heeft toegezegd contact op te zullen nemen met deze mensen (*Radar*, 27 april);
- DSB doet aan *damage control*, heeft vijftien man klaar zitten om met kwade klanten te onderhandelen (*Noordhollands Dagblad*, 30 mei);
- Van Goor: "we gaan een individuele oplossing treffen, mensen moeten met klachten bij ons komen, dan gaan we ze oplossen" (*Nova*, 22 juni);
- Wilting: "gedupeerden moeten zich direct tot de bank wenden, dat is de snelste weg om gezamenlijk tot een oplossing te komen" (*Trouw*, 3 juli);
- Scheringa zegt op de vraag van een journalist waarom het zo lang duurt voor de feiten naar buiten komen: "dit is het ideale moment". Als de journalist hem voorhoudt "u had eerder moeten communiceren", reageert Scheringa met "er was een mediahype aan de gang" (*Netwerk*, 23 juli);
- Van Goor zegt dat DSB 228 klachten heeft ontvangen, 40 zijn geschikt (*Nova*, 23 juli);
- Van Goor: "het gaat om een beperkte groep en voor die mensen treffen we een individuele oplossing" (*Nova*, 13 augustus);
- *Nova* meldt een gedupeerde van DSB gevonden te hebben, die niet ontevreden is met de aange-reikte oplossing (de familie B.; 13 augustus);
- *Radar* meldt dat de familie B. een regeling heeft, voor de andere gedupeerden is een oplossing nog niet in zicht (7 september);
- Van Goor: "dan gaan we in overleg", in antwoord op de vraag "als mensen in de schuldhulp komen, gaat u er dan vanaf zien?" (*Radar*, 7 september);
- Wilting: "consumenten met problemen kunnen zich tot ons wenden en daar zullen we serieus naar kijken" (*De Pers*, 11 september);

Kortom: van 2 april tot en met 11 september heeft DSB steeds weer en in licht wisselende bewoordingen aangekondigd 'we gaan het oplossen'. In één geval laat een gedupeerde klant publiekelijk weten akkoord gegaan te zijn met een regeling en daar niet ontevreden over te zijn. De klant wil overigens – in overleg met DSB – niet voor de camera van *Nova* verschijnen.

## Uitspraken van DSB die wijzen op ontkennen van problemen en daarmee inconsistent zijn met 'we gaan het oplossen'

Reagerend op klachten van klanten laat DSB - zoals we zagen - bij herhaling weten 'we gaan het oplossen'. Tegelijkertijd ontkennen Van Goor, Scheringa en woordvoerder Wilting herhaaldelijk alle beschuldigingen en/of zeggen ze dat DSB het 'fantastisch voor elkaar heeft'.

- *De Telegraaf* meldt 21 maart dat de AFM onderzoek doet naar fouten bij leningen van DSB (te hoge hypotheek, koopsompolissen); DSB ontkent de beschuldigingen en toont zich verbolgen dat de AFM bevestigt dat ze onderzoek doet;
- Van Goor: “We zijn van mening dat we mensen niet in de financiële problemen brengen” (*Nova*, 2 april);
- Wilting: “mensen komen niet in financiële problemen door te hoge leningen, maar door telefoonrekeningen, huur en gas, water en licht, creditcards en de Wehkamps van deze wereld” (diverse dagbladen, 3 april);
- Van Goor ontkent dat DSB provisies tot 85% heeft ontvangen, dat klanten in betalingsproblemen komen en dat DSB mensen lokt met lage rente (*Radar*, 13 april);
- Scheringa, aldus *De Pers*, ontkent dat DSB veel klanten heeft opgescheept met (veel) te hoge leningen (*De Pers*, 17 april);
- Scheringa ontkent dat DSB te veel verzekeringen bij hypotheek heeft verkocht, als interviewer stelt: “U hebt wel problematische hypotheek” antwoordt hij: “Dat is een verkeerde beeldvorming” en stelt dat het onderzoek van de AFM routine is (*Pauw & Witteman*, 20 april);
- Scheringa zegt onder meer: “in vergelijking met andere banken hebben wij het fantastisch voor elkaar” in antwoord op de vraag “welke dingen kloppen niet die over u geschreven en gezegd worden?” (*Netwerk*, 25 april);
- In het *FD* stelt Pieter Leijssen (Hypotheekleed) 400 dossiers gezien te hebben van mensen die bij DSB 200% van de executiewaarde hebben geleend; volgens DSB zijn de aantijgingen onjuist;
- Wilting verwerpt de beschuldigingen als ‘absolute onzin’ (*Noordhollands Dagblad*, 25 mei);
- Van Goor ontkent dat veel mensen een probleem zouden hebben (*Nova*, 22 juni);
- Scheringa zegt schikkingen met klanten getroffen te hebben in gevallen waarin je zegt “het is sneu voor de klant”, “dat had niet te maken met overkreditering” (*Netwerk*, 23 juli);

Complicerende factor is dat de omvang van een eventueel probleem duister blijft. In de door ons bekeken tv-uitzendingen en dagbladen worden tientallen keren aantallen gedupeerde klanten genoemd. Die aantallen wisselen sterk, mede afhankelijk van de bron die het aantal noemt. De extremen zijn vier (door Hans van Goor genoemd in een filmpje op de website van DSB, *De Pers*, 21 april) en duizenden (door Lakeman genoemd in uitzending van *Radar*, 7 september). Het beeld dat zo door toedoen van DSB ontstaat is inconsistent: enerzijds ontkent DSB keer op keer verantwoordelijk te zijn voor een probleem waarvan de omvang onduidelijk blijft, anderzijds zegt DSB telkens weer het probleem van onbekende omvang te willen oplossen.

Terzijde: in mei – nog voor het bekend worden van de boetes die de AFM DSB oplegt – wordt de reputatie van DSB onderwerp van discussie. *De Telegraaf* schrijft onder de kop “Reputatie DSB staat op het spel” onder meer dat de ontkenningstrategie van de bank niet meer werkt, mede doordat de AFM een onderzoek is gestart. DSB, aldus de krant, probeert nu de ergste wurgcontracten ongedaan te maken, maar het mea maxima culpa komt vooralsnog niet uit de mond van grote baas Dirk Scheringa (*De Telegraaf*, 30 mei)

### Afschuiven van verantwoordelijkheid

DSB verdedigt zich van tijd tot tijd tegen de beschuldigingen aan haar adres door derden aan te wijzen als verantwoordelijk voor het ontstaan van financiële problemen bij mensen. Een variant daarop is dat media ten onrechte het beeld schetsen dat DSB mensen in grote financiële problemen heeft gebracht. Een dergelijke reactie van een organisatie die vanwege haar gedrag onder vuur ligt komt neer op het ontkennen of afschuiven van verantwoordelijkheid. “Sommigen van hen”, aldus bisschop De Korte naar aanleiding van reacties van gelovigen, “ergeren zich aan de eenzijdige aandacht in de media, alsof seksueel misbruik alleen binnen onze kerk heeft plaatsgevonden en plaatsvindt. Ik kan deze reactie goed begrijpen maar acht ze op dit moment weinig gelukkig. (...) Het vuil in de straat van een ander maakt onze straat niet minder vuil” (*Trouw*, 20 maart 2010).

## Uitspraken van DSB die duiden op afschuiven van verantwoordelijkheid

- Reagerend op een opmerking van Tweede Kamerlid Spekman dat DSB staat “voor buitencategorie risicohypotheken”, zegt Van Goor dat gekeken moet worden “waar de schulden door komen”; hij noemt telecomcontracten, gokverslaving, drankproblemen, onvoorziene omstandigheden, “zaken die mensen niet hebben gewenst en niet willen, maar die ze wel overkomt. Dat veroorzaakt vaak een schuldenprobleem” (*Nova*, 2 april);
- Wilting: “mensen komen niet in financiële problemen door (te hoge) leningen, maar door telefoonrekeningen, huur en gas, water en licht, hypotheek, creditcards en de Wehkamps van deze wereld” (*Metro, Spits, Noordhollands Dagblad*, 3 april);
- Scheringa antwoordt: “dat is een verkeerde beeldvorming” als een journalist hem voorhoudt ‘U hebt wel problematische hypotheek’ (*Pauw & Witteman*, 20 april);
- Wilting laat weten “niet te kunnen reageren op de beschuldiging omdat de stichting de dossiers niet doorgeeft”, de stichting ontkent beloofd te hebben dossiers te zullen overhandigen (bedoeld wordt de Stichting Hypotheekleed – OS; *de Volkskrant*, 22 april);
- Reagerend op de vraag hoe het komt dat AZ positief en de bank negatief in het nieuws komt, zegt Scheringa onder meer “als je te veel in beeld komt, of succesvol bent, krijg je ook negatieve reacties. Wij leven in een vrij, democratisch land. Dus je mag veel roepen en er is persvrijheid. Maar de pers moet wel de waarheid vertellen” (*EenVandaag*, 25 april);
- *Radar* deelt op gezag van DSB mee dat DSB niet tevreden is over de lijst met ruim 100 namen en adressen van ontevreden klanten, de bank wil complete dossiers (*Radar*, 27 april);
- DSB geeft 41.000 euro terug aan een klagende klant, de journalist vraagt “dat is toch een schuldbekentenis?” Van Goor antwoordt: “Dat zie ik toch anders. U noemt het een schuldbekentenis. Ik zie het zo dat het ons echt menens is om alleen maar tevreden klanten te hebben” (*Radar*, 25 mei);
- De journalist zegt: “Die koopsommen waren dus kennelijk niet nodig. Anders kunt u ze niet teruggeven”, Van Goor antwoordt: “Het is wel zo dat het belangrijk is dat klanten een bepaalde verzekering hebben. Want het zijn behoorlijke financieringen die ze aangaan” (*Radar*, 25 mei);
- Van Goor in dezelfde uitzending: “Ik vind het vervelend om over individuele gezinnen te praten op tv. Mensen sluiten ook nog postorderfinancieringen af” (*Radar*, 25 mei);
- Journalist: “Het gaat er om wie de grootste problemen heeft veroorzaakt. In deze dossiers is dat DSB.” Van Goor antwoordt: “Wij zien dat in 76% van de gevallen door andere banken behoorlijk hoge financieringen zijn verstrekt” (*Radar*, 25 mei);
- Naar aanleiding van de boete van de AFM vanwege het verstrekken van een te hoge hypotheek zegt Van Goor dat het gaat om een handvol adviseurs die bij een marginale afwijking toch een krediet kon verstrekken. “Andere banken hanteren vergelijkbare methoden”, aldus Van Goor (*Algemeen Dagblad*, 2 juli);
- Refererend aan de boete van de AFM zegt Van Goor “Ik wil niet spreken van een hetze tegen DSB, maar mensen hebben nu eenmaal de neiging elkaar na te praten” (*de Volkskrant*, 2 juli);
- Scheringa stelt dat de AFM nergens in zijn besluit zegt dat DSB zich ook werkelijk schuldig maakt aan het verstrekken van onverantwoorde kredieten, ze zeggen alleen dat de procedures beter op papier moeten (*Financieele Dagblad*, 2 juli);
- Nadat bekend is geworden dat DSB geprobeerd heeft om de AFM te bewegen de boete geheim te houden, verklaart een woordvoerder van DSB: “Je weet nooit van tevoren hoe zoiets uitpakt. Bij dit soort zaken schrijven media de dingen vaak niet goed op. En dat wordt dan gelezen door mensen. Dan kan de imagoschade groot zijn” (*De Telegraaf, Noordhollands Dagblad en Trouw*, 4 juli);
- Wilting: “Wij zijn alle beschuldigingen zat. De DSB is een fatsoenlijke bank, ik begrijp niet waarom wij er steeds worden uitgelicht en andere banken niet” (*Algemeen Dagblad*, 11 september);

## Geloofwaardigheid reacties van DSB

Met een communicatiestrategie die gekenmerkt wordt door traagheid van handelen, inconsistentie en verantwoordelijkheid afschuiven naar derden, heeft DSB haar eigen geloofwaardigheid en daarmee het vertrouwen van het publiek (te) zwaar op de proef gesteld. Het blijft de vraag waarom de DSB Bank niet

veel eerder een *mea culpa* heeft laten horen vergezeld van concrete actie om de reputatieschade zoveel mogelijk te beperken en daarmee de kans op het voortbestaan van de bank te vergroten. In het geval van de DSB Bank klemt die vraag des te meer vanwege drie factoren. In de eerste plaats de politiek-maatschappelijke context – lees de financiële crisis – in de tweede plaats de al gedurende geruime tijd niet geheel onomstreden reputatie van de DSB bank en in de derde plaats de paradox dat DSB zelf eerder liet blijken het belang van een goede reputatie wel degelijk te beseffen en daar desondanks niet naar gehandeld heeft.

De financiële crisis die najaar 2008 uitbrak, leidde tot een vloedgolf van negatieve publiciteit over de financiële sector. Dat is voor een individuele bank hoe dan ook een factor om rekening mee te houden en extra alert te zijn op eventuele negatieve publiciteit over de eigen organisatie. Zo ergens dan geldt in de financiële sector dat een goede reputatie en in het verlengde daarvan behoud van het vertrouwen van het publiek, essentieel is voor het voortbestaan van de organisatie.

Als de reputatie van een onderneming al niet geheel onomstreden is, kan negatieve publiciteit des te sneller tot reputatieschade en in het verlengde daarvan tot verlies aan vertrouwen leiden. En we komen er niet omheen dat de reputatie van DSB niet geheel onomstreden is. Halverwege de jaren negentig werd Dirk Scheringa geïnterviewd door Ischa Meijer (geciteerd in *Trouw*, 21 november 2009):

Meijer:           *“U bent Dirk Scheringa. U bent kredietbemiddelaar. U heeft elf van die louche firmaatjes onder u en daar verdient u heel veel geld mee. Heb ik het zo goed samengevat?”*

Scheringa:       *“Zo zou je het kunnen samenvatten.”*

In de jaren die volgen komt DSB met enige regelmaat (negatief) in het nieuws. Irritante en volgens sommigen misleidende reclame-uitingen en discutabele verkooppraktijken blijven de bank achtervolgen (Redactie Economie de Volkskrant, 2009, pp. 43-45, pp. 56-58, pp. 76-79, pp. 110-112). Een tweede reden om extra alert te zijn op negatieve publiciteit.

Blijkens de brief die de DSB bank in januari 2009 naar de AFM stuurde, was ze zich wel degelijk bewust van het grote belang van een goede reputatie. In de brief pleitte de DSB voor geheim houden van het AFM-onderzoek uit vrees dat de uitkomst tot grote reputatieschade en wellicht zelfs tot de ondergang van de bank kon leiden. Toen begin april *Nova* en *Radar* in hun uitzendingen klagende klanten een podium verschaften, reageerde de bank desalniettemin alsof er weinig tot niets aan de hand was: directe actie bleef achterwege, financiële problemen werden door anderen veroorzaakt. Kortom: de vraag waarom snel handelen en een duidelijke communicatiestrategie achterwege bleef, dringt zich op. Het antwoord daarop valt echter buiten het bestek van dit onderzoek.

## → Berichtgeving rond de oproep van Lakeman

Donderdag 1 oktober roept Pieter Lakeman (Stichting Hypotheekleed) spaarders op om hun tegoed bij DSB op te nemen. Zijn actie speelt de daaropvolgende dagen een grote rol in de berichtgeving rond de DSB bank. In een aantal (opinie)bijdragen wordt een verband gelegd tussen Lakemans' oproep en een uitspraak van minister Wouter Bos van Financiën. Tijdens de Financiële Beschouwingen heeft hij in antwoord op een interruptie vanuit de Tweede Kamer gezegd provisies van 85% en hoger 'totaal idioot' te vinden. Volgens sommigen heeft hij daarmee 'voeding gegeven aan weer een escalatie: de oproep van Pieter Lakeman om het faillissement van DSB te bepleiten'. We beginnen het overzicht rond de berichtgeving over Lakemans' oproep daarom op woensdag 30 september.

### Woensdag 30 september

De berichtgeving in de dagbladen over de eerste termijn van de Financiële Beschouwingen wordt gedomineerd door twee kwesties: de beschuldigingen aan het adres van DSB (provisies, overbodige koopsompolissen) en de positie van Zalm. PvdA, SP en Groen Links vragen minister Bos om een onderzoek in te stellen naar het verkopen van overbodige koopsompolissen – door SP'er Irrgang aangeduid als 'legale diefstal'. Ook de provisies van 80% en meer komen aan de orde. De woordvoerder van de SP vraagt waarom dergelijke torenhoge provisies niet worden verboden, de woordvoerders van VVD en Groen-Links vinden elkaar in een interruptiedebat. Zij zijn het er over eens dat zaken zoals in *Nova* genoemd 'wel degelijk tot op de bodem moeten worden uitgezocht door de autoriteit die daarvoor staat' (Handelingen TK, 29 september 2009, p. 7-437).

Alle dagbladen berichten over de financiële beschouwingen. In twee dagbladen (*de Volkskrant* en *NRC Handelsblad*) komt het thema 'DSB' niet aan de orde, in de overige acht wel. Vijf dagbladen (*Noordhollands Dagblad*, *Trouw*, *Algemeen Dagblad*, *De Pers* en *Financieele Dagblad*) refereren in hun berichtgeving over het debat in de Kamer aan de uitzending van *Nova*, drie dagbladen (*Spits*, *Metro* en *De Telegraaf*) laten dat achterwege. Op het *Financieele Dagblad* na leggen de koppen de nadruk op de wens van de Kamer dat minister Bos maatregelen neemt: "Deel Kamer wil actie tegen DSB" kopt bijvoorbeeld *Spits* en de koppen in de andere vier dagbladen zijn varianten daarop. Behalve die in het *Financieele Dagblad*. In die kop ligt de nadruk op de positie van DSB: "DSB weer in beklagdenbank" aldus de kop in het *Financieele Dagblad*.

Verder komt 'DSB' in *Algemeen Dagblad* en *NRC Handelsblad* nog ter sprake in een achtergrondartikel en een column. Het achtergrondartikel in *NRC* gaat over de bonus die Zalm bij verkoop van ABN Amro tegemoet kan zien. Om de maximale 1,5 miljoen euro te beuren moet Zalm ABN Amro met 15 miljard euro winst verkopen; wat neerkomt op een provisie van 0.01 procent, zo becijfert de krant. Om er meteen aan toe te voegen: "Daar komt een gemiddelde hypotheekverkoper van de DSB-bank zijn bed niet voor uit."

De column in *AD* heeft als kop "Je hebt oplichters en oplichters". Na een korte samenvatting van een verslag over hoe twee oplichters een licht dementerende bejaarde geld afhandig maken, vervolgt de columnist met:

*"Het kwam me bekend voor. Ik had maandagavond NOVA gekeken namelijk. Vier ex-medewerkers vertelden anoniem hoe ze bij DSB te werk gaan. De bank blijkt erop gericht hypotheekafsluiters allerlei overbodige verzekeringen en beleggingspolissen aan te smeren, omdat daar beter op wordt verdiend dan op rente. Het zou om maar liefst twee miljard euro gaan. De druk kwam vanuit het management in Wognum. Tsjá, DSB. DSB=Dirk Scheringa. Voor hem werkten ex-ministers Gerrit Zalm en Frank de Grave. Zij staan (stonden) dus toe dat de beste 'verkoper' op kantoor zich mocht hullen in een T-shirt met de tekst: KoopsomKanjer. Herstel: zij stimule(e)r(d)en dat, want hoe meer rotzooi de kantoorklerken verkochten aan argeloze hypotheekafsluiters hoe meer ze verdienden. 'Pure oplichting' bekende er een berouwvol bij Nova".*

## Donderdag 1 oktober

In de berichtgeving over de tweede termijn van de Financiële Beschouwingen staat een uitspraak van minister Bos van Financiën centraal. Na geruime tijd plaatst de woordvoerder van de SP een interruptie.<sup>8</sup>

*“De heer Irrgang (SP): Is een provisie van 80% of 90% waarover wij hier spreken niet gewoon een vorm van gelegaliseerde diefstal? Dat is toch nooit in het belang van de klanten die zo’n product kopen? Vroeger mocht dat ook niet. In de jaren negentig is dat allemaal onder Wijers afgeschaft, onder het mom van deregulering omdat het fantastisch ging in de financiële sector.”*

(...)

*“Minister Bos: Ik vind een provisie van 80% tot 90% totaal idioot. Ik ben er ook van overtuigd dat als je cliënten duidelijk maakt dat zij 80% tot 90% provisie moeten betalen, zij dat niet zullen betalen” (Handelingen TK, 30 september 2009, p. 8 – 505).*

Het persbureau ANP maakt woensdag 30 september om 15.56 uur voor het eerst melding van deze uitspraak van minister Bos. Via internet, radio, televisie en ten slotte dagbladen wordt de uitspraak van minister Bos bekend bij een breed publiek.

Donderdag 1 oktober is deze uitspraak van de minister van Financiën in zes van de in ons onderzoek opgenomen kranten terug te vinden.<sup>9</sup> In *de Volkskrant* en *Metro* worden andere uitspraken van Bos geciteerd of geparafraseerd (‘wat daar gebeurt is niet om vrolijk van te worden’, ‘duidelijk niet in de haak en onacceptabel’).

Tussen 2 en 17 oktober 2009 verschijnen in *NRC Handelsblad* en *de Volkskrant* een aantal artikelen waarin meer of minder uitgesproken een causale relatie wordt gelegd tussen Bos’ uitspraak ‘totaal idioot’ en de val van de DSB Bank. De uitersten zijn te vinden in artikelen van Arnoud Boot (hoogleraar financiële markten) in *NRC Handelsblad* en van Robert Giebels (redacteur) in *de Volkskrant*. Arnoud Boot is kritisch over de uitspraak en tegelijkertijd terughoudend waar het gaat om het leggen van een directe causale relatie tussen de uitspraak van Bos en de val van DSB. Giebels betoogt dat Bos’ uitspraak ‘een onmiskenbare bijdrage aan de val van DSB leverden’ (zie *kader 2*).

<sup>8</sup> Het antwoord van minister begint in de *Handelingen* onderaan op p. 467, de interruptie van dhr. Irrgang begint op p. 505.

<sup>9</sup> Te weten in *Trouw*, *De Pers*, *Financieele Dagblad*, *De Telegraaf*, *Algemeen Dagblad* en *Noordhollands Dagblad*. *De Pers* vermeldt de uitspraak twee keer. In een kort artikel op de voorpagina schrijft de krant: “Het beleid van DSB Bank, de oud-werkgever van Gerrit Zalm, is ‘totaal idioot’. Dat zei minister Bos gisteren in de Kamer.” In een langer artikel op p. 10 wordt de kwalificatie ‘totaal idioot’ niet betrokken op het beleid van DSB Bank maar – conform de uitspraak van Bos – op de hoge provisies. Zalm wordt verder wat minder uitgesproken in verband gebracht met de hoge provisies: ‘met deze uitspraak lijkt hij (minister Bos) afstand te nemen van Zalm’ schrijft de krant.

**Kader 2 Uitspraken waarin een causale relatie wordt gesuggereerd dan wel expliciet gelegd tussen de uitspraak ‘totaal idioot’ en de val van de DSB Bank**

Datum	Uitspraak	Aard relatie
2 okt 09	“Van bewindspersonen mag je verwachten dat ze niet meedoen aan hysterie. Toch liet minister Bos (Financiën, PvdA) zich uitdagen door Kamerleden om de provisie van DSB ‘totaal idioot’ te verklaren, in plaats van te verwijzen naar lopende onderzoeken van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandse Bank. En zo gaven Bos en de Kamer voeding aan weer een escalatie: de oproep van Pieter Lakeman gisteren om het faillissement van DSB te bepleiten”. (Arnoud Boot, hoogleraar financiële markten, opiniepagina <i>NRC Handelsblad</i> )	Verband zwak (voeding geven aan weer een escalatie)
13 okt 09	“Ook de Tweede Kamer reageerde. Zij ontlokte de minister van Financiën de uitspraak dat de provisiepraktijken van DSB Bank ‘totaal idioot’ waren. De Kamer en de minister hadden toch moeten weten dat zij op eieren zouden moeten lopen in deze situatie, omdat onverstandige uitspreken de twijfelende spaarder eenvoudig konden aanzetten om het spaargeld weg te halen. En, zo blijkt, dat is ook massaal gedaan” (Hans Kranenburg, hoogleraar, opiniepagina, <i>NRC Handelsblad</i> ) <sup>10</sup>	Verband tamelijk zwak (kon spaarder eenvoudig aanzetten tot weghalen geld)
02 okt 09	“Twee woorden van hem (bedoeld wordt: Bos) leverden een onmiskenbare bijdrage aan de val van DSB: ‘totaal idioot’ - hij refereerde aan de 80 tot 90 procent provisie die DSB op een koopsompolis gooit”(redacteur Giebels, <i>de Volkskrant</i> )	Verband sterk (uitspraak levert onmiskenbare bijdrage aan val DSB)
17 okt 09	“De twee woorden van Bos zijn verbonden met wat de volgende dag gebeurt. Pieter Lakeman, die één van de twee groepen DSB-slachtoffers vertegenwoordigt, roept via de tv op tot een bankrun. Die oproep in combinatie met het ‘totaal idioot’ van Bos zorgt ervoor dat spaarders hun rekeningen leegtrekken”(redacteur Giebels, <i>de Volkskrant</i> )	Verband tamelijk sterk (uitspraak plus oproep Lakeman zorgt ervoor dat spaarders rekening leegtrekken)
17 okt 09	“Juist omdat het depositogarantiestelsel faalt, moeten alle partijen die bij een bank in nood betrokken zijn, met de grootste omzichtigheid opereren. Van zulke omzichtigheid was de afgelopen weken geen sprake. Minister Bos had geen kwalificaties als ‘totaal idioot’ in de mond mogen nemen. In plaats van DSB-spaarders op andere gedachten te brengen, moedigde hij hen daarmee alleen maar aan hun spaargeld weg te halen”. (Olav Velthuis, opiniepagina, <i>de Volkskrant</i> )	Tamelijk sterk (moedigt spaarders aan geld weg te halen)

Redacteur Robert Giebels legt in een analyse van de val van DSB in *de Volkskrant*, 17 oktober 2009 zonder voorbehoud een causale relatie tussen de uitspraak van Bos en de val van DSB. In een analyse van de ondergang van DSB betoogt hij dat ook de media een steentje bijgedragen hebben aan die ondergang, zij het pas zeer recent:

*“Tot een half jaar geleden was de houding dat Scheringa weliswaar op het randje van het toelaatbare opereerde, maar dat iedereen dat wist, dus ook zijn klanten. Dat die zich niettemin in het pak laten naaien, hebben ze aan zichzelf te danken. Pas toen de tv-programma’s Radar, Kassa en NOVA een half jaar geleden uitzending na uitzending op het aambeeld sloegen, kantelde het beeld. Daar reageerde minister van Financiën Bos weer op. Twee woorden van hem leverden een onmiskenbare bijdrage aan de val van DSB: ‘totaal idioot’ - hij refereerde aan de 80 tot 90 procent provisie die DSB op een koopsompolis gooit. Maar dat was twee weken geleden en niet twee jaar of langer.”*

De vraag is hoe onmiskenbaar die bijdrage was. Een aanwijzing daarvoor kan gevonden worden in de hoeveelheid geld die klanten van DSB opgenomen hebben in de uren na de uitspraak van Bos tot aan de oproep van Lakeman aan de klanten van DSB om hun spaartegoed op te nemen. De gegevens over het opnemen van tegoeden bij DSB zijn deels – namelijk per dag – openbaar. Woensdag 30 september – de dag waarop minister Bos provisie van 80% en meer ‘totaal idioot’ noemt – nemen minder mensen minder geld op dan in de twee voorafgaande dagen. Donderdag 1 oktober – de dag dat Lakeman ’s morgens om kwart voor acht zijn oproep doet en de site van de DSB vanaf ongeveer tien uur niet of nauwelijks bereikbaar is – nemen meer mensen aanzienlijk meer geld dan op woensdag 30 september. Dat wijst er op dat Bos’ uitspraak mensen niet of nauwelijks heeft aangezet geld op te nemen, Lakemans’ oproep daarentegen wel. Het mogelijk effect van Bos’ uitspraak op de hoeveelheid opgenomen tegoed is alleen preciezer vast te stellen als gekeken wordt naar de gegevens over de hoeveelheid opgenomen geld vanaf woensdag 30 september 16.00 uur tot donderdag 1 oktober 8.00 uur, kort na Lakemans’ oproep. En over die gegevens beschikken we niet.

<sup>10</sup> Onder de kop ‘Zonder hetze was er nu nog een DSB Bank’ betoogt Kranenburg dat politiek en media na de oproep van Lakeman om spaartegoeden op te nemen, olie op het vuur hebben gegooit.

## Vrijdag 2 oktober

Vrijdag 2 oktober staat de berichtgeving over DSB in het teken van twee gebeurtenissen die in de berichtgeving met elkaar in verband gebracht worden: de oproep van Lakeman aan spaarders om hun tegoed bij DSB op te nemen en een storing op de site van DSB. Als gevolg van die storing konden spaarders hun tegoed bij DSB niet direct opnemen. De oproep van Lakeman wordt door minister Bos, De Nederlandsche Bank, de Nederlandse Vereniging van Banken en Kamerleden van vrijwel alle partijen afgekeurd. De bewoordingen lopen uiteen, de strekking blijft dezelfde: ‘onverantwoordelijk’, ‘niet de meest verstandige uitspraak’, ‘buitengewoon onverstandig’. In een hoofdredactioneel commentaar noemt De Telegraaf de oproep van Lakeman ‘een volstrekt onverantwoorde actie van deze zelfbenoemde klokkenluider van de financiële wereld’, in *NRC Handelsblad* is hoogleraar financiële markten Arnoud Boot al even duidelijk: de oproep is ‘onverantwoordelijk, stompzinig en buiten proportie’.

De storing op de website van DSB zorgt voor verwarrende berichtgeving. In eerste instantie - zo berichten vrijwel alle dagbladen - laten medewerkers van DSB weten ‘dat het extra druk was door de oproep van Lakeman, en dat dit samenviel met regulier onderhoud dat altijd de eerste van de maand plaatsvindt’. Later op de dag meldt DSB bij monde van woordvoerder Klaas Wilting en ‘chief risk officer’ Linschoten weten dat de storing het gevolg is van ‘een gecoördineerde aanval van hackers vanuit twaalf Europese landen’. Van een bankrun of massale opname is volgens DSB geen sprake, wel zou er wat meer spaargeld opgenomen zijn dan gewoonlijk. Op dit punt is de berichtgeving in *NRC Handelsblad* het meest specifiek.

In het artikel “Het waren geen klanten, maar hackers, aldus DSB” op pagina 13 worden de gebeurtenissen in de uren na de oproep van Lakeman tot en met het optreden van Hans van Goor in *Nova* en van Robin Linschoten in *Pauw & Witteman* van 1 oktober op een rij gezet:

*“Het is vijf uur gistermiddag. (...) Directeur Dirk Scheringa gaat zijn mensen toespreken. Waarover wil niemand zeggen. Een half uur later is Scheringa klaar. (...) Waarover het ging? ‘Dat het schaatssen binnenkort weer begint’.*

*Even daarvoor heeft DSB-woordvoerder Klaas Wilting voor de cameraploegen gezegd dat er niets aan de hand is bij de bank. Natuurlijk, het was wel een hectische dag. De dag begon met de oproep van specialist in bedrijfsfraude Pieter Lakeman, voorzitter van de Stichting Hypotheekleed, om massaal geld weg te halen bij de DSB bank. Een paar uur daarna doet de website van de bank het plotseling niet meer. Klanten kunnen niet meer bij hun geld. Maar dat komt niet doordat iedereen zijn geld aan het weghalen was, benadrukte Wilting gisteren. Eerst was de verklaring dat er sprake was van technisch onderhoud. Maar kort daarna kwam de DSB bank met de echte oorzaak. Hackers hebben de zaak platgelegd, verklaarde Wilting. ‘We hebben twaalf IP-adressen achterhaald die daarvoor verantwoordelijk waren’. Hoe ze wisten dat die adressen hackers waren? ‘Ja, dat moet je mij niet vragen. Van techniek heb ik geen verstand’. Verder was er echt niets aan de hand, benadrukte de woordvoerder, zwaaiend met zijn arm. ‘Kijk eens. Er loopt hier helemaal niemand hard naar binnen om zijn geld op te halen’.*

*Toch was dat die ochtend wel gebeurd. Voordat de hackers de site platlegden hebben veel klanten wel geld weggehaald. Vanmorgen stelde Wilting dat het waarschijnlijk om 60 tot 70 miljoen gaat. (...) De uitstroom ging vanochtend niet door, zei Wilting. ‘Het is rustig.’”*

Over het optreden van Hans van Goor in *Nova* en van Robin Linschoten in *Pauw & Witteman* meldt de krant:

*“Bestuurder Hans van Goor zei in het televisieprogramma Nova dat de bank geen geldproblemen heeft. Hij zei ‘spijt’ te hebben van fouten die er in het verleden bij de DSB Bank zijn gemaakt. Robin Linschoten, directeur risicobeheer bij DSB en voorheen commissaris bij de bank, zat kort daarna bij het televisieprogramma Pauw en Witteman. Hij noemde de actie van Lakeman onbezonnen en onrechtmatig. Linschoten stelde dat DSB fouten uit het verleden wil herstellen. Hij zei dat verkooptechnieken waarbij dure koopsompolissen werden gesleten nu niet meer voorkomen.”*

In de berichtgeving klinkt in meerdere dagbladen twijfel door over het hackersverhaal. ‘Zelfs als dat waar is kon het de indruk van een West-Friese Icesave niet wegnemen’, schrijft *Algemeen Dagblad* (p. 36). *De Pers* gaat een stap verder en suggereert dat DSB zelf de site uit de lucht gehaald heeft:

*“Waarschijnlijker was dat DSB zelf de stekker uit de site had getrokken om een bankrun van spaarders en daaropvolgend faillissement te voorkomen. De DDoS-hackaanval waarmee Wilting de problemen verklaarde was een mooi excuus om de digitale bankrun te vertragen” (De Pers, p. 4).*

*De Volkskrant* en *De Telegraaf* zijn weer iets terughoudender. *De Volkskrant* schrijft dat DSB vooral een internetbank is geworden:

*“Een run op die bank is een kwestie van een paar muisklikken. De AFM geeft geen antwoord op de vraag of ze onderzoekt of DSB de site gisteren willens en wetens op zwart heeft gegooid om een bankrun te voorkomen” (de Volkskrant, p. 1).*

*De Telegraaf* laat het formuleren van twijfels over het waarheidsgehalte van het hackersverhaal over aan Pieter Lakeman:

*“Volgens Lakeman is het heel goed mogelijk dat DSB zelf de site heeft platgelegd om te voorkomen dat massaal geld zou worden weggehaald” (De Telegraaf, p. 1).*

Ook *Metro* voert in dit verband Lakeman op, overigens zonder hem te citeren:

*“Hackers zei woordvoerder Wilting later op de dag. (...) We gaan aangifte doen. Zou kunnen, reageert Lakeman. Het zou wel toevallig zijn. Misschien heeft DSB de site zelf uit de lucht gehaald” (Metro, p. 5).*

’s Middags is Lakeman in *NRC Handelsblad* stilliger en specifieker:

*“Lakeman gelooft overigens helemaal niets van het verhaal dat hackers de website van de bank plat hebben gelegd Hij denkt dat de DSB zelf de stekker uit de website heeft getrokken. ‘Ik ben er voor 99 procent van overtuigd dat het verhaal over de hackers een leugen is. Ze hebben zelf de site stilgelegd omdat er anders in een dag tijd 0,5 tot 1 miljard euro zou zijn weggehaald” (NRC Handelsblad, p. 13).*

De tv-recensent van *NRC Handelsblad* is het meest uitgesproken. Niet over de vraag of het hackersverhaal vertrouwd kan worden, wel over de geloofwaardigheid van DSB op zich. Terugblikkend op de optredens van Van Goor en Linschoten schrijft hij:

*“Wel kregen in Nova en Pauw & Witteman twee leden van de Raad van Bestuur van DSB de kans om te stellen dat er niets aan de hand is. Het probleem is dat niemand ze nu meer gelooft” (NRC Handelsblad, p. 17).*

## Zaterdag 3 oktober

De meeste en langste artikelen waarin DSB voorkomt gaan zaterdag 3 oktober over de presentatie van de schaatsploeg van DSB. Daarnaast is ‘Lakeman versus DSB’ nog prominent in het nieuws. *Algemeen Dagblad*, *de Volkskrant*, *De Telegraaf*, *Financieele Dagblad*, *Noordhollands Dagblad* en *Trouw* besteden er (opnieuw) aandacht aan. Overigens zonder veel nieuwe informatie toe te voegen. Alleen twee mededelingen bij monde van woordvoerder Klaas Wilting zijn nieuw. De eerste mededeling luidt dat vrijdag 40 à 50 miljoen is opgenomen (*de Volkskrant*, p. 15; *De Telegraaf*, p. 3; *Noordhollands Dagblad*, pagina onbekend), de tweede dat DSB hoewel de advocaten zeggen dat hij een onrechtmatige daad heeft gepleegd, geen rechtszaak begint tegen Lakeman omdat ze hem geen extra podium willen verschaffen (*Financieele Dagblad*, p. 1).

Lakeman zegt in een interview met het *Algemeen Dagblad* ‘de oproep werkt goed’ en voorspelt dat – zodra de site weer werkt – nog veel meer spaarders hun geld bij DSB zullen weghalen. Op de vraag “Hoe weet u dat?” antwoordt hij:

*“Ga maar na. Ik heb eergisteren om kwart voor acht een gesprek bij Goedemorgen Nederland. Om tien uur kregen we de eerste berichten dat de site van DSB eruit lag. In die twee uur zijn mensen er kennelijk toch in geslaagd 1 procent van het totale tegoed van hun rekeningen te halen, dus iets meer dan 40 miljoen. Reken maar hoeveel het was geweest als de site heel de dag open was geweest.”*

In het *Financieele Dagblad* hecht Lakeman inmiddels geen enkel geloof meer aan het hackersverhaal:

*“Ik ben ervan overtuigd dat ze zelf se stekker eruit hebben getrokken. Als het opnemen van geld was doorgestaan in hetzelfde tempo dan was er voor meer dan 500 miljoen euro weggehaald” (Financieele Dagblad, p. 1).*

Een enkele krant bericht over het aftreden van commissaris Nijpels (*Algemeen Dagblad*), over het gerucht dat Scheringa zal aftreden (*AD*, “Daar is geen sprake van,” zegt Wilting) of over de (ongebruikelijke) mededeling van de Nederlandsche Bank dat DSB ‘wat betreft solvabiliteit en liquiditeit aan onze normen voldoet’.

*“DNB geeft daarmee invulling aan één van de kerntaken van de toezichthouder: het bevorderen van financiële stabiliteit. Als er sinds de crisis iets duidelijk is geworden, dan is het dat banken zonder vertrouwen geen lang leven beschoren is. Door vooraf de stabiliteit van DSB te bevestigen, moeten de klanten het vertrouwen in de bank houden”(Trouw, pagina onbekend, sectie economie).*

Via het ANP verspreidt Dirk Scheringa die dag een schriftelijke verklaring. Daarin biedt hij de klanten van de DSB bank ‘oprechte excuses’ aan en verzekert hun alle klachten zo snel mogelijk op te lossen.

*“Sterker nog, daar zijn wij, klant voor klant, al maanden mee bezig. Op dit moment is voor mij het allerbelangrijkste dat ik de vertrouwensrelatie met mijn klanten herstel. Ik heb veel begrip voor de klachten van een aantal van onze klanten. Maar daar ben ik niet deze week pas mee begonnen. Al veel eerder zijn wij gaan kijken naar de bedrijfsvoering.”*

Het ANP-bericht komt voor alle dagbladen te laat om op te nemen in de zaterdagkrant.

## → Literatuur

- Van Atteveldt, W. (2008). *Semantic Network Analysis: Techniques for Extracting, Representing, and Querying Media Content* (dissertation). Charleston, SC: BookSurge.
- Van Cuilenburg, J. J., Kleinnijenhuis, J., & De Ridder, J. A. (1986). "Towards a graph theory of journalistic texts". *European Journal of Communication*, 1:65-96.
- Jagt, R. van der (2002). De waarde van waarden in het transparantietijdperk, *Holland Management Review*, nummer 83, pp/ 71-79
- Kleinnijenhuis J, de Ridder, J.A. & Rietberg EM (1997). In: Roberts,C.W. (ed.) *Text Analysis for the Social Sciences: methods for drawing statistical inferences from Texts and Transcripts*, pp.191-207. Mahwah:Erlbaum. Ook opgenomen in: Krippendorff, K & Bock, M.A. (2008), *The Content Analysis Reader*, pp.430-442. Thousand Oaks: Sage.
- Kleinnijenhuis, J, O. Scholten, W. van Atteveldt, A. van Hoof, A. Krouwel, D. Oegema, J. A. de Ridder, N. Ruigrok, & J. Takens, *Nederland Vijfstromenland: de rol van de media en stemwijzers bij de verkiezingen van 2006*. Amsterdam: Bert Bakker
- Meiden, A. van der (1990). *Public Relations. Een kennismaking*. Muiderberg: Coutinho (vierde druk)
- Redactie Economie de Volkskrant (2009). *Opkomst en ondergang van DSB*. Schoorl: Conserve
- Riel, C.B.M., (2003). *Identiteit en imago*. Schoonhoven: Academic Service (derde druk)
- Ruigrok, N. and Van Atteveldt,W. (2007). Global angling with a local angle: How U.S., British, and Dutch newspapers frame global and local terrorist attacks. *The Harvard International Journal of Press/Politics*, 12:68-90.
- Scholten, O & Ruigrok, N (2009). *Bronnen in het nieuws; Een onderzoek naar brongebruik in Nederlandse dagbladen 2006-2008*. Amsterdam: Stichting het Persinstituut.
- Scholten, O. (2005), *Organisaties, samenleving en media*, in: B. van Ruler e.a. (red.) *Communicatiemanagement*. Amsterdam: Boom
- Tulder, R. van en A. van der Zwart (2004). *Reputaties op het spel*. Amsterdam: Het Spectrum (derde druk)
- Zwan, A. van der (2000), *Verantwoordelijke onderneming of verantwoordelijke maatschappij?*, in: F. Becker e.a. (red.). *Hedendaags kapitalisme*: Amsterdam. Arbeiderspers/Wiardi Beckman Stichting