

Overeind blijven in een shitstorm

DOOR TWITTER EN ANDERE SOCIAL MEDIA LIGT HET WERK VAN JOURNALISTEN ONDER HET VERGROOTGLAS VAN EEN KRITISCHE MASSA. EÉN MISSTAP EN JE BENT HET MIDDELPUNT VAN EEN SHITSTORM VOL SCHELDPARTIJEN EN BELEDIGINGEN. HOE GA JE DAAR ALS JOURNALIST MEE OM?

tekst **ERIC WILLEMSSEN** beeld **BEREND VONK**

'Jezus Christus, lompe zakken hooi', twittert TommyGunner. 'Domme trut', voegt Gladstoned66 daar later aan toe.

Het is maandagavond 21 juli 2014, vier dagen nadat vlucht MH17 is neergestort. EenVandaag is nog bezig als op Twitter de eerste reacties op de uitzending verschijnen. Mispunt van kritiek is Caroline van den Heuvel. Haar reportage duurt bijna vijf minuten maar alle reacties gaan over één shot van vier seconden: duidelijk in beeld bladdert ze door een op de rampplek gevonden schrift met een reisverslag.

Al snel is Van den Heuvel trending op Twitter. Als ook GeenStijl er even later over schrijft, worden de reacties heviger, zowel in aantal als in toonzetting. 'Wat ben je dan een dom teefje! Ontslaan die bitch!', vindt Glas Koning. Voor toetanchamon is Van den Heuvel een 'aandachtssloerie', en als het aan Parel van het Zuiden ligt gaan 'luchtmacht, speciale eenheden, en de marine op dat kudtwijf af!' Sumato omschrijft haar als 'dat gore viswijf van Sesamstraat voor volwassenen (1vandaag)' en Randall3.0 heeft het over 'dat ranzige klote wijf'.



Van den Heuvel is slachtoffer geworden van wat steeds vaker met het begrip 'shitstorm' wordt aangeduid. Daarbij stortten social mediagebruikers zich massaal op één persoon of organisatie, en wordt een inhoudelijke discussie overspoeld door een tsunami van scheldwoorden, beledigingen en bedreigingen.

'Ik was verbaasd. Vier seconden die zulke heftige reacties opwekken, die zo'n haat opwekken, daar ben ik wel van geschrokken. Ik was ook wel even uit het veld geslagen', zegt Van den Heuvel, die zich voor het eerst uitlaat over de affaire. Ze vertelt hoe ze het schrift in handen gedrukt kreeg van een Engelse journalist. Op de kaft las ze de zin: 'Voor mijn alles, om al onze herinneringen te bundelen'. Van den Heuvel: 'Dat trof mij echt recht in mijn hart. Ik vind het nog steeds een metafoor voor de hele ramp. Dat ik een ongelukkig shot heb gemonteerd, daar baal ik natuurlijk verschrikkelijk van.'

De shitstorm die Van den Heuvel treft is geen uitzondering. Journalisten worden bij herhaling de kop van jut. Neem anchorman Brian Williams van NBC Nightly News, die in februari mikpunt van wereldwijde hoon wordt als blijkt dat hij heeft gelogen over zijn verslaggeving van de Irak-oorlog. Williams beweerde ooit in een helikopter te hebben gezeten die door Iraakse troepen onder vuur werd genomen, maar in werkelijkheid zat hij in een ander toestel dat pas veel later veilig op de plek des onheils landde. Op social media krijgt Williams onsmakelijke verwensingen naar zijn hoofd geslingerd, en talloze postings met de hashtag #BrianWilliamsMisremembers drijven de spot met hem. NBC zet Williams voor zes maanden op non-actief.

Of neem BBC-correspondent Tim Willcox, die online wordt geattaqueerd voor zijn verslag van een demonstratie in Parijs na de aanslagen op Charlie Hebdo en een joodse supermarkt. Als de dochter van een Holocaust-overlevende hem vertelt dat ze bang is voor een nieuwe Jodenvervolgung, antwoordt Willcox haar dat 'Palestijnen ook enorm te lijden hebben door toedoen van de joden'. Onder de hashtag #WillcoxMustGo starten twitteraars een - mislukte - poging om de BBC te bewegen de verslaggever te ontslaan. Willcox biedt uiteindelijk via Twitter zijn excuses aan.

Een shitstorm. En nu? Wat doe je als journalist wanneer je erin verzeild raakt? Meng je je in de discussie? Of neger je die juist? Ga je jezelf verdedigen? En zo ja, hoe dan?

Voor die vragen ziet ook Van den Heuvel zich die dag gesteld. Vanuit haar hotel in Donetsk besluit ze niet te reageren. Wel komt er diezelfde avond nog een verklaring van EenVandaag, waarin hoofd- en eindredactie excuses aanbieden voor de gewraakte scene. 'Dit had zo niet gemoeten', schrijven ze, en voegen eraan toe dat de verslaggeefster 'in the heat of the moment ... te ver gegaan' is.

Van den Heuvel maakt de volgende dag nog één reportage vanuit

Oekraïne maar verdwijnt daarna tijdelijk uit het zicht van de camera's. Het schrift laat ze via een tussenpersoon bij de ouders van het slachtoffer bezorgen. Maanden later gaat Van den Heuvel zelf een middag op bezoek bij die ouders, die de EenVandaag-reportage overigens niet hebben gezien.

'Ineens stond ik bekend als een tassen graaier. Daarmee werd ik rechtstreeks in mijn integriteit aangetast, en dat vond ik wel heel erg want dat is het enige wat ik heb als journalist', zegt Van den Heuvel, die in de ruim zeven maanden sinds het incident niet meer actief is geweest op Twitter.

Voor de beste omgang met een shitstorm bestaat geen kant-en-klare strategie. Wat niet betekent dat je maar lijdzaam moet toekijken als het je overkomt. 'Vaak wordt een dreigende shitstorm pas echt een shitstorm als je in het begin fout reageert', zegt Ingrid Brodnig, mediajournalist van het Oostenrijkse weekblad Profil. 'Probeer kritiek serieus te nemen en geef toe als je een fout hebt gemaakt. Het vraagt veel inlevingsvermogen en ervaring met sociale netwerken om de juiste toon te treffen.'

Brodnig houdt zich al jarenlang bezig met online gedrag van mediaconsumenten en schreef daar vorig jaar een boek over, *Der unsichtbare Mensch*. Uit onderzoek blijkt dat mensen sneller extreem reageren als ze weten dat hun online omgeving die mening deelt. Vermoed je minder medestanders, dan druk je je doorgaans genuanceerder uit.

'Het grootste risico op een shitstorm loop je als je weinig medestanders hebt of als je extreem polariseert', zegt Brodnig. 'De reacties die je als journalist op je werk krijgt, zijn vaak niet representatief. Mensen met een extreem afwijkende mening zullen veel sneller en feller reageren dan mensen die het wel met je eens zijn. Het grote gevaar van shitstormen vind ik dat mensen straks niet meer hun mening durven te geven.'

Ruim vier maanden na Van den Heuvel raakt ook Jan Eikelboom van Nieuwsuur in zwaar weer. Aanleiding voor zijn shitstorm is een reportage waarin hij met moslims in Nederland praat over integratie. Op de dag van de uitzending twittert Eikelboom: 'Vanavond doen we iets HEEL RAARS in @Nieuwsuur: we laten gewone moslims aan het woord #integratedebat'. De ironie in die tweet gaat verloren. GeenStijl, dat Eikelboom al eerder op de korrel heeft genomen, besteedt er nog vóór de uitzending een posting aan, en de kiem voor de shitstorm is gelegd.

De ochtend na de uitzending gaat GeenStijl er nog een keer overheen, en ook Elsevier en NRC mengen zich in de 'gewone moslims'-discussie. Via Twitter probeert Eikelboom de oplaaiende shitstorm te luwen. 'Beste mensen, wat maken jullie er toch weer een punt van. De tweet over 'gewone moslims' was ironisch bedoeld. De 'gewone moslim' bestaat natuurlijk niet. En ga me niet vertellen dat niet duidelijk was waar de geportretteerde moslims in de reportage stonden.' De poging is tevergeefs. Even later volgt Eikelbooms - voorlopig - laatste tweet: 'Het is mooi geweest #twitter'.

'Ik ben er even vanaf gegaan omdat ik het helemaal zat was', zegt Eikelboom, wiens Twitter-absentie vier weken heeft geduurd. 'Als mensen je kwetsen zijn ze erop uit om je uit de tent te lokken. Dus ze hebben niets liever dan dat je reageert. Je bent machteloos als het mensen niet meer gaat om de inhoud. En ik ben met handen gebonden; ik tweet niet als privépersoon maar ik ben van Nieuwsuur. Terugschelden of een mening geven kan dus niet.'

Sinds zijn comeback op Twitter hanteert Eikelboom een nieuwe strategie en 'mensen die op de man spelen en niet op de bal' blokkeert hij zonder pardon. 'Ik heb er nu een stuk of 150, 200 geblok. Dat scheelt want uiteindelijk is het een vrij klein groepje dat zit te stoken', aldus de verslaggever, die zegt zich nu wat terughoudender en minder persoonlijk te uiten.

Eikelboom begon met twitteren tijdens de Arabische lente in Libië. In vier jaar tijd heeft hij meer dan 30.000 berichtjes verzonden en zijn legioen volgers is tot ruim 16.000 gegroeid. Twitter is 'een buitengewoon nuttig medium' voor zijn dagelijks werk maar helaas gaan traditionele media er vaak mee de fout in, vindt hij.

'Journalisten zijn de bakens van informatie', zegt Eikelboom. 'Wat je ziet van de Nederlandse media is dat zij niet het kaf van het koren scheiden maar juist verder verspreiden. Heel veel berichtgeving wordt gebaseerd op berichtjes van Twitter die niet eens worden na gebeld. Dat is nu juist wat je niet moet doen. Dan krijg je foute, oppervlakkige, hyperige berichtgeving. Dat is gemakzuchtige, luie journalistiek.'

6 tips om door een shitstorm te komen

1. Geen paniek! Niet meteen reageren en niets persoonlijk nemen. Eerst diep ademhalen en rustig nadenken.
2. Bepaal of, en hoe je wilt reageren. Heeft jouw redactie een handboek met social-media-richtlijnen? Handel daar dan naar. Je móet niet reageren, soms is negeren de betere strategie. Maak screenshots van beledigingen die echt te ver gaan, en van bedreigingen.
- 3 Kies een antwoordstrategie – en houd daaraan vast. Als je reageert, doe dat dan eenduidig. Als je niet consequent bent in je reacties, kun je zelfs olie op het vuur gooien en de shitstorm juist verder aanwakkeren.
4. Pas op met humor! Met een grappige tweet vol zelfspot toegeven dat je een fout hebt gemaakt, kan je belagers de wind uit de zeilen nemen. Maar wees voorzichtig: humor in 140 tekens wordt vaak niet of verkeerd begrepen.
5. Antwoord online, leg daarna offline contact. Reageren doe je in eerste instantie via het kanaal waar de shitstorm is begonnen. Heb je contactgegevens van de belagers, blijf dan niet publiekelijk discussiëren maar stuur een e-mail.
6. Beperk de schade. Blijf gemene aanvallen bestrijden met een zakelijke respons. Dat vergroot de kans dat jouw volgers zich actief achter jou gaan scharen. Ook het retweeten van beledigingen kan jouw trouwe volgers mobiliseren tegen de aanvallers.