

'Snelle reactie is het belangrijkste'

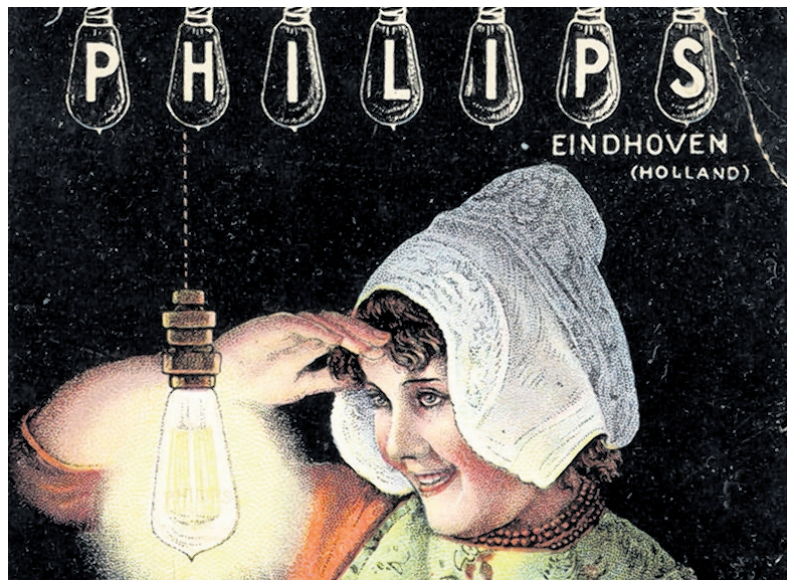
■ Hoe kunnen grote bedrijven, zoals Philips, het beste omgaan met schandalen?

Bram Logger

Philips zit in zijn maag met een smeergeldaffaire bij de Poolse tak van het elektronicaconcern. Ziekenhuisdirecteuren zouden steekpenningen hebben aangenomen om vooral Philips-apparatuur te bestellen. Philips is niet het enige bedrijf met imago-problemen. Bij TNT in Milaan bleek de maffia te zijn geïnfilteerd, oliemaatschappij BP kwam in opspraak door een milieuschandaal. Toch lijken grote bedrijven betrekkelijk eenvoudig weg te komen met affaires als deze. Hoe doen ze dat?

Alex van der Zwart, oud-onderzoeker aan de Erasmus Universiteit in reputatiemanagement, thans consultant: "Ga er maar vanuit dat ze bij Philips behoorlijk zitten te zweten. Het enige dat het bedrijf kan doen is zo snel mogelijk met een passende reactie komen. Dat ze het tot op de bodem uitzoeken. De eerste tegenreactie is een daalder waard."

"Maar het klopt ook dat bedrijven als deze er vaak redelijk eenvoudig mee weg komen. Merken die al heel lang bestaan en al jaren aan hun reputatie bouwen, krijgen vaak het voordeel van de twijfel. Ze hebben een soort stootkussen van vertrouwen. Het publiek is bij zulke bedrijven eerder geneigd om te denken: het zal wel niet zo erg zijn, en ze zullen er wel bovenop zitten."



Briefkaart uit begin twintigste eeuw.

RECLAMEARSENAAAL

"Olieconcern Shell raakt wel eens in opspraak vanwege vermeende wanpraktijken in Nigeria. Maar daar wordt nauwelijks op gereageerd. Shell verkoopt er waarschijnlijk geen druppel minder benzine om."

"De reacties zijn meestal scherper bij grootzakelijke klanten. Zij willen voorkomen dat een schandaal of affaire bij een bedrijf waaraan ze gelieerd zijn, afstraalt op de eigen onderneming."

Bart Maussen, eigenaar van Dutch PR Group en imago-deskundige:

"Voor consumenten is zo'n smeergeldschandaal bij Philips een ver-van-mijn-bedshow. Als bekend zou worden dat Philips jarenlang te veel geld voor televisies had gevraagd, dan zouden de reacties van het publiek veel feller zijn. Maar in dit geval gaat het over contacten tussen Philips en ziekenhuizen in Polen. Dat spreekt niet erg aan."

"Nieuw is wel dat bedrijven nu te

maken krijgen met de macht van social media.

"Als je er niet heel snel bij bent om aantijgingen te ontkennen, is een boycotcampagne via internet snel opgezet. Het beste is dus om zo snel mogelijk, liefst minuten nadat een schandaal bekend wordt, volledige openheid van zaken te beloven en een diepgravend onderzoek aan te kondigen."

Jan-Maarten Slagter, directeur Vereniging van Effectenbezitters (VEB):

"Juist wereldwijd opererende bedrijven zijn extra kwetsbaar voor zulke schandalen. Er kan altijd iemand op een buitenlands bijkantoor iets verkeerd doen. Wat de reactie dan moet zijn? Voorkomen dat het nog een keer gebeurt. Voor de aandelenkoers is van belang of zo'n affaire een incident is, of symptoom voor de hele bedrijfscultuur. Is het een incident, dan herstelt de koers wel weer. Maar als bijvoorbeeld ook in de top van het bedrijf structureel gesjoemeld wordt, is de kans groot dat de waarde van de onderneming blijvend daalt."

"Ik denk niet dat grote bedrijven per definitie een tefal-laag hebben waardoor schandalen van ze afglijden. Kijk bijvoorbeeld naar BP en de olieramp in de Golf van Mexico. Een potentiële klantenboycot kan voor zo'n groot bedrijf veel schadelijker zijn dan een beleggersboycot."

GGD leert kinderen op school tandenpoetsen

Vanaf maandag gaan 21 GGD's bij basisscholen langs met een lespakket over mondgezondheid voor groep 1 tot en met 4. Scholen kunnen zich aanmelden voor Trammelant in tandenland, waarmee ze in september kunnen beginnen. De laatste jaren gaat de conditie van het melkgebit van kinderen achteruit en neemt de gebitsverzorging af, meldde de GGD Amsterdam, die het project trekt. De gemeentelijke gezondheidsdiensten willen de kinderen van 4 tot en met 7 jaar vooral 'goede poetsgewoontes' aanleren. Het programma zich ook op de ouders.

Rijnland wil koeien van droge veendijken af

Het hoogheemraadschap van Rijnland houdt wegens de aanhoudende droogte veenkades extra in de gaten. Inspecteurs gaan de droge veendijken tweemaal per week controleren. Ook vraagt Rijnland veehouders hun koeien van de kaden weg te halen om schade aan de dijken te voorkomen, aldus een woordvoerder vrijdag. Door uitdroging kunnen scheuren en verzakkingen ontstaan in veenkades. Het hoogheemraadschap heeft de verantwoordelijkheid voor het gebied tussen Wasse-naar, Amsterdam, IJmuiden en Gouda. Het zijn niet de enige maatregelen tegen de droogte, meldt Rijkswaterstaat. De stand van de rivieren en de conditie van de dijken worden in het hele land extra in de gaten gehouden.

Huis verdachten zedenzaak Amsterdam geveild

Het appartement van de verdachten in de Amsterdamse zedenzaak, het echtpaar Robert M. en Richard van O. wordt volgende maand geveild. Dat staat op veilingbiljet.nl, berichtte de Amsterdamse nieuwszender AT5. Op 17 juni kunnen geïnteresseerden bieden op de nieuwbouwwoning in Amsterdam Nieuw-West. De betreffende notaris bevestigde vrijdag de executieveiling van de woning. De marktwaarde van de woning is ongeveer 210.000 euro, maar het appartement zal waarschijnlijk minder opbrengen. Het stel woonde sinds begin 2010 in de woning. In december vorig jaar werd Robert M. opgepakt. Hij heeft bekend 85 kinderen te hebben misbruikt.

Zwembod bij strand Almere na dood honden

De provincie Flevoland heeft per direct een zwembod ingesteld bij het Almeerderstrand bij Almere. Het verbod volgt op de dood van drie honden die in het IJmeer hadden gezwommen, zo meldt de provincie op haar website.

Bij autopsie op een van de viervoeters is een giftige stof (een neurotoxicine) aangetroffen. Vooralsnog zijn bij metingen in het water geen afwijkingen aangetroffen, maar de provincie neemt het zekere voor het onzekere. Er worden extra monsters genomen. De provincie werd donderdag over de dode honden ingelicht. Gisteren kondigde zij het verbod af. Er worden borden op het strand geplaatst om mensen te waarschuwen, en de toegang tot het water wordt afgesloten.

Correctie

Anders dan Trouw gisteren op pagina 7 berichtte, is de dramaserie A'dam en E.V.A. van de omroepen VPRO, Vara en NTR niet educatief.

examen 2011 – Duits vwo

Nooit meer last gehad van zulke streberigheid

Andrea Bosman

redacteur van Trouw, deed in 1986 eindexamen atheneum A.

Een nogal luie scholiere was ik, vijf jaar lang. Ging steeds redelijk over met minimale inspanning. Dat veranderde in mijn eindexamenjaar, 1985-1986.

Ik zocht de eindcijferlijst van mijn zus op en besloot overal een schepje bovenop te doen. Waarom eigenlijk? Daarvoor en daarna heb ik niet vaak meer last gehad van zulke vervelende streberigheid.

Het belangrijkste cijfer op de lijst: Duits. Vanwege onze Duitse moeder. Mijn zus had destijds het hoogste gemiddelde cijfer van de school en kreeg daarom een kloek boek uitgereikt van de Duitse ambassade. Dat wilde ik ook hebben.

Tegen de tijd dat het centraal schriftelijk eraan kwam, hoogde ik mijn streven nog een beetje op: als eerste klaar zijn en heel hard de tien kilometer van Eindhoven naar Heeze fietsen. Dat lukte, ik was thuis voor de bel in het klaslokaal geklonken had en kon met mijn moeder nog naar James Herriot kijken.

Het ambassadeboek moet nog ergens in huis zijn, iets met 'Deutsche Kulturgeschichte' uiteraard. Dit rare gedoe heb ik allemaal onthouden. Maar waar de teksten over gingen? Grappig om ze via het Cito weer terug te zien, in een gescand document met echte typemachineletters,

nog van voor de val van de Muur. Drie teksten in mooi moelijk Duits, vooral de laatste is echt verrassend. Een verslag uit de *Frankfurter Allgemeine Zeitung* uit 1982 over een bijeenkomst rond het thema multiculturaliteit. Gevoelige materie uit een tijd dat iemand als Thilo Sarazin werkelijk niet salonfähig zou zijn geweest, maar opvallend is toch de kritische toon ten aanzien van de sprekers die Duitsland als de ideale smeltkroes omschrijven.

Samen met de helft van alle vwo-scholieren (zoveel?) probeer ik het deze vrijdag opnieuw. Maar wow, twaalf teksten is best veel, al zijn ze wel wat korter. Zou het, net als voor de vmbo'ers eerder deze week, te moeilijk zijn voor de vwo'ers van nu?

Dat zal toch niet, de onderwerpen zijn onderhoudend, ik lees over de oorsprong van het begrip 'Wessi', hoe ook in Duitsland sollicitanten op hun internetgedrag gecheckt worden, en dat singles vaak nogal neurotisch zijn en weinig tolerant. Leuk is een beschrijving van het jongste opvoedingsdebat in Duitsland, waar oud links er weer eens van langs krijgt. "Het is tijd de kinderen eens met rust te laten".

Nog vier teksten te gaan, de tijd dringt: het einde van de jeugdcultuur (interessant) het succes van kookprogramma's bij een publiek van pizza-etters... pfff, als James Herriot nu nog werd uitgezonden zou ik het gemist hebben.



naam: Issam Moukaddim

leeftijd: 18

school: het Erasmus in Almelo

richting: havo

vak: aardrijkskunde



'Enige wat ik wil, is mensen helpen'

"Gelukkig zit het erop. Ik was echt heel blij toen ik bij de laatste vraag was, zenuwen spelen bij mij altijd wel een rol. Je moet het toch goed doen. Het ging wel redelijk, ik heb er geen slecht gevoel over."

"Het examen bestond uit vier onderwerpen, twee daarvan vond ik wel gemakkelijk, daar kon je voor leren. In inzichtvragen ben ik minder goed. Een voorbeeld? Nou, waarom vertrekken hoogopgeleide Indiërs naar het buitenland? Welke factor speelt het meest mee?"

"Ik ga het examen niet nakijken, de antwoorden bestaan allemaal uit lange zinnen. Dan weet je toch nooit of je het goed hebt."

"Deze week heb ik vier examens gehad, volgende week heb ik er

ook vier. Als ik klaar ben, ga ik het sowieso vieren. Meteen dezelfde middag ga ik naar mijn zus in Amsterdam. Ik was gisteren jarig en als cadeautje mag ik met haar winkelen. Daarna is het wachten tot 16 juni, tot ik de uitslag krijg. Zoals het er nu naar uitziet, ga ik het wel halen."

"In de zomer ga ik een maand op vakantie naar Marokko, daarna wil ik maatschappelijk werk en dienstverlening studeren bij Windesheim in Zwolle. Uiteindelijk wil ik aan de slag in de jeugdzorg of jeugdclassering om jongeren vooruit te helpen. Dat lijkt me heel leuk werk. Ik hoeft niet veel geld te verdienen, het enige wat ik wil, is mensen helpen."