

DSB in de media

Conclusies over de rol van media tijdens de DSB affaire 1 maart t/m 25 oktober 2009

Inhoud

Inleiding.....	2
Aandacht voor DSB en andere banken.....	2
Mediaprofiel van DSB en andere banken.....	3
Teneur berichtgeving over DSB 1 maart – 29 september 2009.....	4
Ondergang DSB en berichtgeving.....	6
Toezichthouders en DSB in de berichtgeving.....	8
Netwerk van steun en kritiek.....	9

Otto Scholten

Nel Ruigrok

Wendy van Dongen

Martijn Krijt

Amsterdam, februari 2010

Inleiding

In dit document geven we de belangrijkste conclusies weer 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. Deze conclusies zijn gebaseerd op het eerder gepubliceerde geannoteerde tabellenoverzicht. We gaan achtereenvolgens in op:

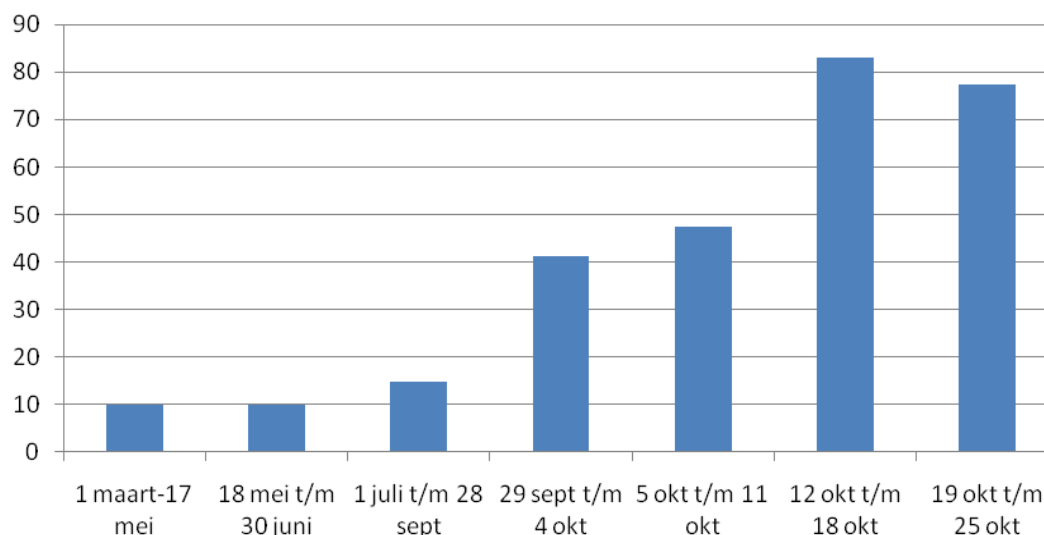
1. aandacht voor DSB in vergelijking met aandacht voor andere banken;
2. mediaprofiel DSB in vergelijking met mediaprofiel andere banken;
3. teneur van berichtgeving over DSB tot en met 28 september 2009;
4. ondergang DSB en berichtgeving;
5. toezichthouders en berichtgeving.

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 de verschillende periodes ten opzichte van de andere banken. 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 (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.

Tabel 1. Associaties tussen de DSB bank en andere banken en verschillende issues

Interval	1 maart-17 mei	18 mei t/m 30 juni	1 juli t/m 28 sept
banken-bonussen	0.085	0.049	0.057
DSB Bank-bonussen	0.060	0.092	0.079
banken-faillissement	0.072	0.078	0.079
DSB Bank-faillissement	0.031	0.031	0.041
banken-kredietcrisis	0.159	0.156	0.131
DSB Bank-kredietcrisis	0.104	0.073	0.100
banken-overheidssteun	0.051	0.039	0.041
DSB Bank-overheidssteun	0.014	0.014	0.025
banken-bankproducten	0.135	0.146	0.157
DSB Bank-bankproducten	0.242	0.413	0.558
banken-kritiek bankproducten	0.065	0.064	0.078
DSB Bank-kritiek bankproducten	0.162	0.297	0.344

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.

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.

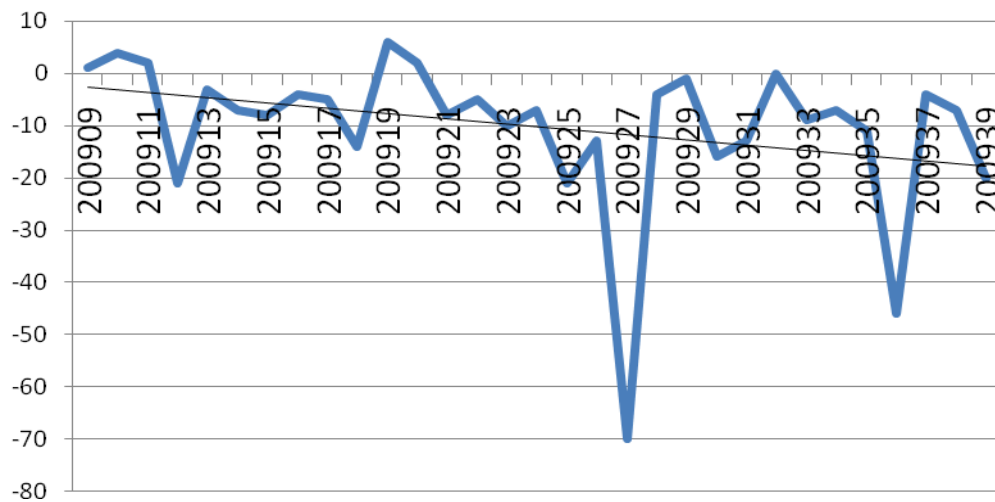
DSB verschilt van de andere banken in de artikelen waarin het gaat over producten van banken en/of over kritiek op die producten. In de periode van 1 maart tot en met 17 mei is het verschil tussen DSB en andere banken zowel wat 'producten' als wat 'kritiek op producten' betreft relatief beperkt. In de 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 woekerpolissen, 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 woekerpolissen, 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.¹

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 -1.0 (uitsluitend negatieve uitspraken over DSB) tot + 1.0 (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.

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



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)

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. 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" (Noord Hollands Dagblad, 27 mei 2009). Begin juni verschijnen er veel kritisch getoonzette berichten over DSB. Koppen als "Volksopstand 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

¹ 'Berichten met die strekking verschijnen 4 juli onder meer in Noord Hollands Dagblad ('DSB vreest voor ondergang'), De Telegraaf ('DSB Bank vreest voor reputatieschade'), Trouw ('DSB zette AFM onder druk met vrees voor reputatieschade') en Financieel Dagblad ('DSB vreesde grote reputatieschade').

opgenomen in het onderzoek - zet boven het artikel over de AFM boete de kop "Kritiek op DSB zwelt aan tot orkaankracht".² 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 vel't 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 Noord Hollands Dagblad de volgende dag³.

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 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.⁴

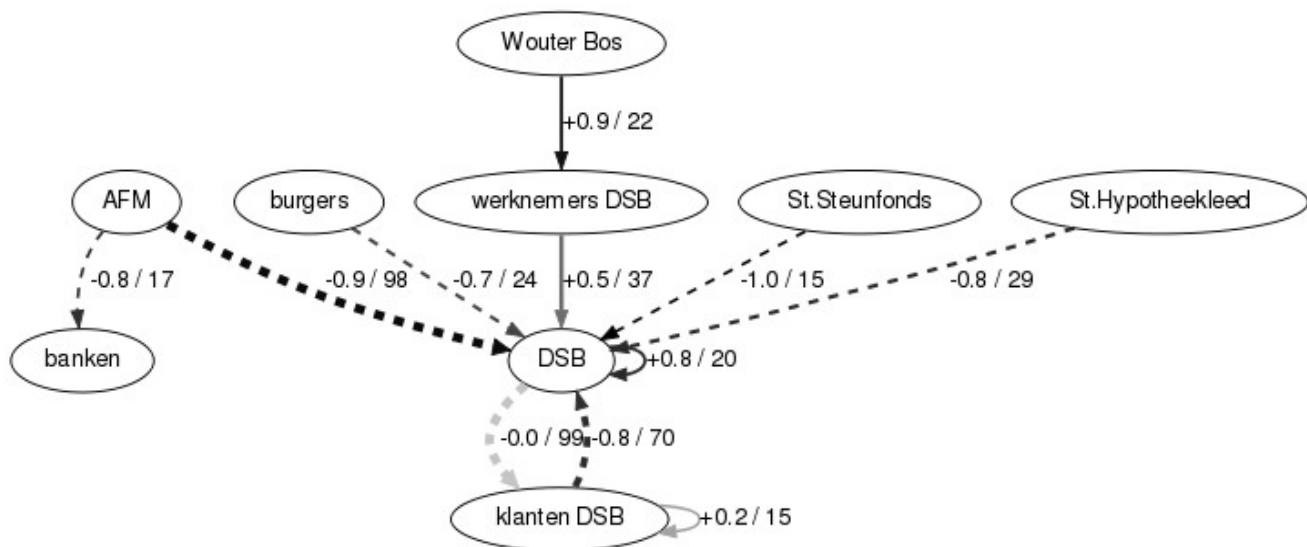
In figuur 3 is te zien dat de eerste boodschap (kritiek op DSB) in de dagbladen doorklinkt. Het plaatje geeft weer welke betrokkenen kritiek hebben op of actie voeren tegen de DSB en welke steun betuigen aan DSB. Verder wordt weergegeven hoe DSB in het nieuws reageert op andere betrokkenen. Een onderbroken 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 (-1.0) tot uiterst positief (+1.0). 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

² In alle regionale kranten van De Stentor (Overijssel, Gelderland) is deze kop terug te vinden.

³ Statistisch hebben we geen verband vast kunnen stellen tussen aandacht voor DSB in tv-uitzendingen (Kassa, Radar, Een Vandaag, Netwerk, Nova, Pauw & Witteman) en aandacht voor DSB in dagbladen.

⁴ 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.



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 (-0.0). 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.

Tabel 2. Associaties tussen de DSB bank en andere banken en verschillende issues

Interval	1 maart-17 mei	18 mei t/m 30 juni	1 juli t/m 28 sept
banken-faillissement	0.072	0.078	0.079
DSB Bank-faillissement	0.031	0.031	0.041
banken-kredietcrisis	0.159	0.156	0.131
DSB Bank-kredietcrisis	0.104	0.073	0.100
banken-overheidssteun	0.051	0.039	0.041
DSB Bank-overheidssteun	0.014	0.014	0.025

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

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). 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 Noord Hollands Dagblad op 4 juli 2009 naar aanleiding van de boete die de AFM DSB heeft opgelegd.⁵ 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 kwijtraken, 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:

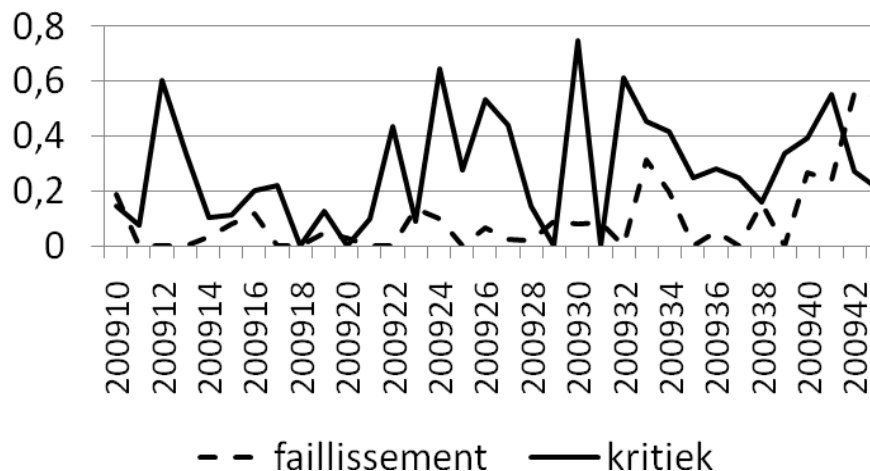
"Je weet nooit hoe zo iets uitpakt. Bij dit soort zaken schrijven media dingen vaak niet goed op. En dat wordt dan gelezen door mensen. Dan kan de imagoschade groot zijn."

Met behulp van de automatische inhoudsanalyse hebben we gezocht naar artikelen waarin DSB en 'faillissement' en waarin DSB en 'kritiek op DSB' tegelijkertijd voorkomen.⁶ 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.

⁵ Vergelijkbare berichten verschenen onder meer in de overige in noot 1 genoemde dagbladen.

⁶ 'Kritiek op DSB' houdt bij de automatische inhoudsanalyse in dat DSB in het nieuws voorkomt tegelijkertijd met termen als woekerpolissen, claims, klachten etc.

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). 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

<i>periode</i>	AFM-DSB	AFM-banken	DNB-DSB	DNB-banken
1 mrt-17 mei	0.28	0.33	0.01	0.29
18 mei-30 juni	0.36	0.34	0.07	0.35
1 juli-28 sept	0.48	0.34	0.06	0.30
29 sept-4 okt	0.73	0.56	0.41	0.28
5-11 okt	0.52	0.24	0.53	0.24
12-18 okt	0.97	0.40	0.96	0.37
19-25 okt	0.75	0.47	0.85	0.23

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

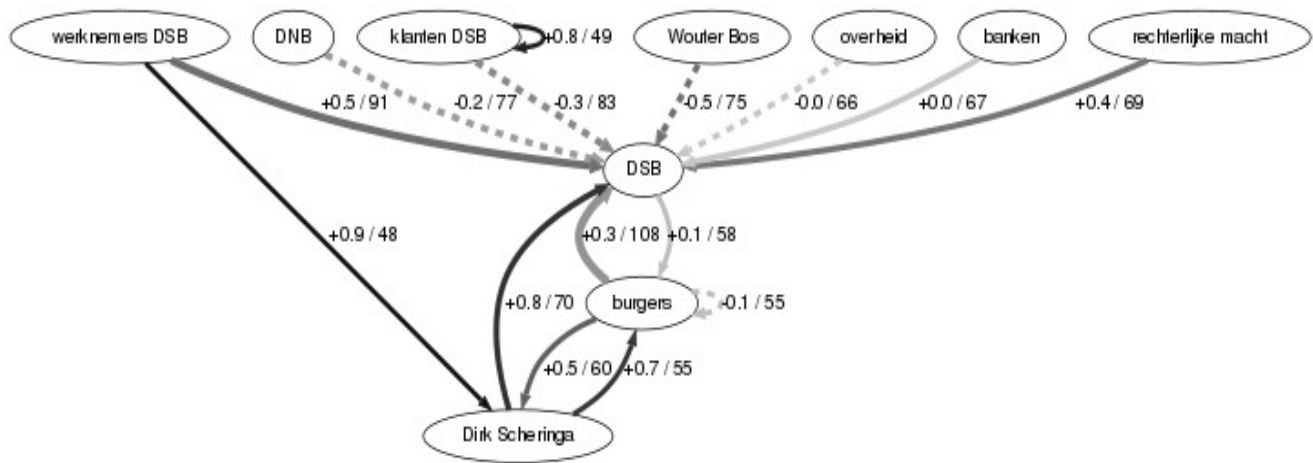
Voor de toezichthouder DNB vinden we een ander patroon. Vanaf 1 maart tot en met 28 september vinden we in artikelen waarin DNB voorkomt, slechts af en toe ook de DSB bank. Veel vaker wordt een (of meer) van de overige banken genoemd in artikelen waarin DNB voorkomt. Vanaf 29 september slaat dat om: 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 97%: 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 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

