



Een voorbeeldige communicant

Waarom Mark Rutte de best pratende politicus is

Door Sander Wieringa, communicatietrainer BDRP

Premier Mark Rutte is op dit moment - na bijna een jaar Rutte 1 - Nederlands kampioen politiek communiceren. Dat wordt beloond met een onbedreigde koppositie in het landsbestuur. Wat maakt hem zo goed in zijn optredens? Het is een combinatie van vier impactfactoren. En we kunnen er veel van leren.

Als er verkiezingen zijn krijg ik regelmatig de vraag: "Wie vind jij nou de beste spreker?" De vragenstellers verwachten dan een professioneel commentaar op de verschillende kenmerken van de lijsttrekkers. Maar mijn antwoord is altijd simpel: "Degene die de verkiezingen wint is de beste spreker". Spreken, communiceren, debatteren: het zijn geen doelen op zich, het zijn middelen om een doel te bereiken. En het doel van de politicus is: overtuigen en daardoor steun krijgen om macht uit te oefenen. Degene die daarin slaagt heeft naar mijn idee dus het beste gecommuniceerd. En als je het zo

ziet hebben we in Nederland een absolute kampioen: premier Mark Rutte.

Bij zijn eerste lijsttrekkerschap, in 2006, haalde Rutte 22 zetels. Vier jaar later kwam de VVD op 31 zetels en werd daarmee de grootste partij. Inmiddels staat de VVD op zo'n 35 zetels in de peilingen. Daarmee doet Rutte het beter dan al zijn concurrenten. Voor een deel zit dat in het programma van de VVD dat in de huidige tijd kennelijk aanspreekt. Maar de belangrijkste *asset* van de VVD is op dit moment toch niet zozeer dat programma maar wel de aantrekkingskracht van Mark Rutte zelf. Waar komt dat door?

In mijn boek over praten en praters "Praten en iets zeggen" (uitg. Scriptum) onderscheid ik vier zogenaamde impactfactoren: 1. Praat met kennis van zaken; 2. Heb een boodschap; 3. Ben geloofwaardig; en 4. Ben aardig en betrokken. Mark Rutte scoort op alle vier deze impactfactoren heel hoog.

Kennis van zaken

Rutte praat met kennis van zaken. Hij heeft die kennis onder meer opgedaan tijdens zijn periode als staatssecretaris sociale zaken. In debatten over de bezuinigingen op de sociale zekerheid en koopkrachtplaatjes heeft hij

dossierkennis. Hij is ook twee uur per week leraar op een zwarte Haagse vmbo-school en daar neemt hij veel van mee. Verder laat hij zich voor debatten en interviews voorzien van duidelijke factsheets en weet hij altijd een aantal actuele cijfers op te sommen. In mei debatteerde hij in Buitenhof met Anil Ramdas over het allochtonenbeleid. "Hoeveel allochtone bruidjes komen er dan per jaar naar Nederland?", vroeg Ramdas. "Vijftienduizend", zei Rutte meteen. "Volgens mij zijn het er maar zeventienduizend", reageerde Ramdas. "Nee hoor: vijftienduizend, ik heb het precies nagekeken". Punt gescoord. Feiten zijn sterker dan meningen. Harde cijfers zijn de sterkste feiten.

Oeps

Soms mocht Mark Rutte wensen dat hij iets minder duidelijk is: als hij welbespraakt en overtuigend iets verkondigt wat niet klopt. Een kapitale blunder was er op 22 juli toen Rutte aan de media het steunplan voor Griekenland toelichtte. Het was 109 miljard min 50 miljard van de banken, zei hij. Nee: plus 50 miljard. Ook over de overdrachtsbelasting op koophuizen vergiste hij zich, net als over het tekort op Volksgezondheid en over een informatiemoment bij de helikopter in Libië. Elke maand een fout feit, sinds zijn aantreden. Pijnlijk.

Duidelijke boodschap

Mark Rutte heeft een duidelijke boodschap. Dat is soms de boodschap van de VVD, die hij simpel vertaalt naar: "De partij voor de mensen die iets van hun leven willen maken". Soms is het de boodschap van het kabinet: "Het land weer sterk en optimistisch maken". Beide boodschappen gaan erin als koek. Beide boodschappen zijn niet tegen te spreken. Want wie wil dat nou allemaal niet?

Rutte claimt het initiatief, roept telkens dat hij wat dóet terwijl de oppositie het liefst niets doet. "U wilt alleen maar pappen en nathouden". En Cohen op de "sneeuwschuiver" komt in beeld. Hup, in de verdediging... "Het moet eerlijker en socialer" – de claim van de oppositie - klinkt ook veel defensiever en softer dan "Wij gaan het land er weer bovenop helpen". Rutte straalt daarmee daadkracht en wilskracht uit.

Zijn boodschappen verpakt Mark Rutte in simpele oneliners. Of 'twoliners', met de heldere toevoeging: "Het gaat mij om twee dingen". Of: "Er gaan twee dingen niet goed". En hij neemt stelling. Bij Rutte hoor je voortdurend zinnestelsels als: "Zo gaan we dat doen", "Geen halve maatregelen" en omgekeerd: "Dat gaan we dus niet doen" of "Daar heb ik dus niks mee". Waarbij het woordje "dus" aangeeft dat er geen andere

conclusie mogelijk is. Op die manier aarzelt hij ook niet om de PVV van Geert Wilders af te serveren. "We kunnen met de PVV goed zaken doen, maar die kritiek op de Islam, daar zie ik dus niks in." Of, bij de steun aan Griekenland: "Wilders roept wat veel mensen vinden. Maar leiderschap is dat je ook eens tegen de mensen zegt: het is toch verstandiger dat we wat anders doen". Het is de luisteraar duidelijk: hier staat een leider met een agenda.

Geloofwaardigheid

Rutte is geloofwaardig. Althans, hij doet wat hij kan. Hij zit met het probleem – waar alle politici mee zitten – dat de politiek als instituut veel geloofwaardigheid heeft verloren. Veertig procent van de Nederlanders heeft geen vertrouwen in de Tweede Kamer of in het kabinet, slechts 60% wel. Maar in 2010 was dat nog 5 tot 10 procent minder. Het wordt dus ietsje beter. Feit blijft dat politici bij een groot deel van de bevolking op serieuze argwaan moeten rekenen. Mark Rutte heeft persoonlijk flink aan het herstel van vertrouwen bijgedragen. Ongeveer 30 procent meer Nederlanders vinden hem goed dan slecht. Dat is een hoog saldo.

Persoonlijke geloofwaardigheid heeft alles te maken met authenticiteit. Is Rutte zoals hij zich voordoet? Daar wordt niet aan getwijfeld. In Nederland bestaat daarvoor een simpel Hollands criterium: doe normaal! Wij houden niet van show, van druktemakers, van poseurs. Mark Rutte is in de ogen van velen heel normaal. Zijn optredens op televisie zijn ontspannen, vlot en gemakkelijk. Hij maakt het zich ook niet al te moeilijk. Hij probeert geen moeilijke beleidstaal uit te slaan, niet te praten alsof het gedrukt

Mark Rutte is heel overtuigend in het vertellen waarom hij iets wel of niet of op een bepaalde manier zegt.

staat. Zijn zinnen zijn grammaticaal lichtjes incorrect, zoals dat bij spreektaal past. Hij durft "uh" te zeggen en strooit met pauze-woordjes als "nou...", "ach", "ja". Ook het toverwoordje "gewoon" komt vaak voorbij: "We moeten gewoon even afwachten..." Dat klinkt allemaal vertrouwd en dat wekt dus vertrouwen. Mark is gewoon. Zo gewoon dat ik hem in dit artikel verder met "Mark" zal uitduiden. Dat vindt hij altijd prima, ook in interviews, op kantoor en in

het land. Liever "onze Mark", dan "minister-president de heer Rutte".

Non verbale communicatie

Persoonlijke geloofwaardigheid kan lijden onder een slechte non-verbale communicatie. Hier heeft Mark een paar nadelen. Om te beginnen ziet hij er niet tiptop uit. Behalve een groot hoofd met kleine ogen heeft hij een lichte kyfose: een hoge bolle rug. Met ietwat afhangende schouders leidt dat ertoe dat confectiecolbertjes hem slecht zitten: wijkende revers en kragen. In Nederland tillen we daar niet aan, Nederlanders hebben soms meer moeite met perfect uitzierende mannen. Maar in het buitenland kan het slonzig zijn. Exact passende maat-kostuums zijn de oplossing.

Verder is Mark geen soepele beweging: de salsa zal hij niet of hooguit als een echte Hollander dansen. Hij lost dat soms op met een soort studentikoze jovialiteit. Mensen op de schouder slaan, theatrale handdrukken, brede gebaren. Allemaal goed, als er maar geen studentikoze corporale taal bij komt. Dat gebeurt wel 'ns als Mark vindt dat hij leuk moet doen.

Bart Chabot ontmoette Mark – tevens zijn buurman in Den Haag – voor Pauw & Witteman. Chabot klaagde dat hij vaak de aangebrande melk bij Mark ruikt. Vaker dan dat Mark Barts hond hoort blaffen. "Dit is een laaghartige falsificatie van de werkelijkheid!", lachte Mark terug. Zulke corporale taal dus. De meeste Nederlanders vinden dat niks. Maar blijkbaar is dat de humor van Mark. Mijn advies zou zijn: lach gezellig mee maar probeer zelf niet leuk te zijn.

Metacommunicatie

Wat Mark ook opvallend vaak inzet is metacommunicatie. Praten over het praten, in plaats van ingaan op de inhoud. Dat was meteen al duidelijk in de formatie. Op alle vragen daarover reageerde Mark onvermoeibaar met: "Dat is nu even niet handig

om houd ik me nu maar even een beetje in.” Of: “Coalitie of oppositiepartij, het maakt mij niet uit, als we maar zaken kunnen doen”. Hij legt dus zijn kaarten op tafel en daar houdt de huidige Einsteingeneratie – typisch de visvijver van Mark Rutte – wel van. Want als politicus word je niet alleen beoordeeld op je beleid maar ook op je handigheid.

Persoonlijke geloofwaardigheid, tenslotte, krijg je ook met persoonlijke verhalen. De meest overtuigende boodschappen zijn persoonlijke belevenissen. Als je iets uit eigen ervaring kunt vertellen sta je sterk. Dit doet Mark goed. Hij vertelt over wat hij meemaakt op zijn vmbo, over zijn werk bij Unilever en als staatssecretaris. En hij heeft een goede antenne voor verhalen die hij in het land hoort. “Ik kom op school jongens en meisjes tegen die naar het gymnasium zouden kunnen, maar dan niet goed genoeg Nederlands spreken. Dat is dus eeuwig zonde.” Of hij vertelt over gesprekken met bijstandsmoeders, met ondernemers, met lokale bestuurders. Zo maakt hij van grote betogen kleine verhalen en dat versterkt zijn overtuigingskracht.

Aardig en betrokken

Dan het laatste impactcriterium: Mark is aardig en betrokken. Dat begint met luisteren. Politici zijn pratens en slechte luisteraars. Als ze moeten luisteren trekken ze vaak een vermoeid en ongeïnteresseerd gezicht. Of ze zitten in Vak K demonstratie te schrijven of te lezen. Dat gezwets houdt me maar af van mijn werk! Dit komt arrogant en regentesk over. Mark zit in debatten altijd – ogenschijnlijk? – aandachtig te luisteren, ook in talkshows en in interviews. Hij kijkt de spreker aan en knikt regelmatig dat hij het goed heeft gehoord. Ook verbaal laat hij blijken dat hij luistert. Met korte, vooral positieve reacties als: “Zeker!”, “Klopt!”, “Duidelijk!”, “Ja.” Aandacht geven aan wat de ander te vertellen heeft: het begin van innemendheid.

Hij probeert ook vaak om in zijn antwoorden de gesprekspartner te betrekken. “U, meneer Pauw, meneer Witteman, u en ik en wij allemaal hebben ieder 24.000 euro staatsschuld boven zijn hoofd hangen”. Dat maakt gesprekken intiem. Net als destijds Tony Blair en nu Barack Obama wijst Mark in toespraken soms ook mensen in het publiek aan en begint over die persoon iets te vertellen. Op die manier maak je van een toespraak een conversatie met je publiek.

Ook door standpunten uit het publiek te vertolken: “Nou zie ik u denken ...”

Mark is ook niet te beroerd om een opponent gelijk te geven op argumentatieniveau. Waar veel slechte debaters net doen of alles wat iemand zegt onzin is, en alleen zij geldige argumenten aandragen, geeft Mark goede argumenten van tegenstanders gewoon credit, om vervolgens aan te geven dat zijn eigen argumenten beter en belangrijker zijn. Hij zegt relatief vaak: “Dat klopt, daar heeft u gelijk in, dat is waar, maar...” Dat geeft hem een ongelooflijke geloofwaardigheid. Hij kent namelijk alle argumenten van de tegenstander, en nog een paar meer, en heeft die zorgvuldig afgewogen.

Hoe scoort Mark Rutte?

- **Met feitenkennis.** Hij heeft altijd een paar relevante cijfers paraat en kent de stukken, hoewel...
- **Met kernboodschappen.** Sterke ideologische en offensieve oneliners en twoliners, waaruit daadkracht en wilskracht moeten doorklinken.
- **Met geloofwaardigheid.** Hij doet gewoon en praat in spreektaal. Hij klinkt eerlijk en openhartig en spreekt uit ervaring.
- **Met innemendheid.** Hij luistert, spreekt de ander aan, geeft soms wat toe en speelt in op gevoel.

Betrokkenheid met de luisteraar etaleert Mark ook door effectieve framing. De VVD kwam destijds als eerste met ‘de hardwerkende Nederlander’, ter vervanging van ‘de mensen in het land’ van Wiegel en Bolkestein. Een mooie vondst, want daar herkent iedereen zich graag in. Nu zelfs de SP de hardwerkende Nederlander heeft ingelijfd mag er wel weer een andere contactgroep gedefinieerd worden.

En betrokkenheid toont Mark door een zekere emotie. Althans, hij laat blijken dat hij erg bezig is met zijn onderwerpen. Hij steekt er al zijn tijd en energie in. Diepere emoties zien we niet, zelfs niet in een toespraak na een schietpartij in Alphen. Maar

het goede daaraan was dat hij emotie ook niet voorwendde. Beter geen emotie dan fake-emotie. Daarmee val je ongenadig door de mand. Er komt vast nog wel eens een moment dat Mark persoonlijk echt geraakt is: verdriet of boosheid. Maar dan ook echt. Dan springt zijn populariteit pas echt omhoog.

Geen antwoord

Al met al doet Mark het dus communicatief uitstekend en het verbaast niet dat hij er succes mee heeft. Alle andere partijen hebben er vooralsnog geen antwoord op. De oppositie zit in het defensief, in de hoek waar de klappen vallen. Ze hebben geen goed verhaal en niet de mensen die het communicatief tegen Mark kunnen opnemen, wellicht op Emiel Roemer - “villasubsidie!” - na. Bij de coalitiegenoten heeft Mark uitsluitend concurrentie te duchten van Jan Kees de Jager: de eerlijke Zeeuw, die vooral uitstraalt dat hij het ook allemaal amper kan doorgronden maar ons dan in elk geval zal vertellen hoe hij denkt dat het zit. Zo horen de mensen het graag!

En dan is er natuurlijk Geert Wilders, de tovenaarsleerling van Frits Bolkestein. Hij kan inderdaad toveren met zijn uitgekende retoriek: anderhalf miljoen kiezers kwamen er uit zijn hoge hoed! Maar net als de tovenaarsleerling uit het sprookje is Wilders in de ogen van velen op hol geslagen, een *loose cannon*, die je geen premier moet maken. Mark is dus vooralsnog onbedreigd. Maar zijn stijl zal school maken. Let bijvoorbeeld op Lodewijk Asscher, die in de coulissen van de PvdA aan het warmlopen is en die precies zo praat als Mark Rutte... □

Sander Wieringa is directeur en trainer bij Bob de Ronde Partners. Zijn bureau geeft jaarlijks honderden media- en presentatietrainingen aan bestuurders van grote bedrijven en aan overheidsfunctionarissen. www.bdrp.nl