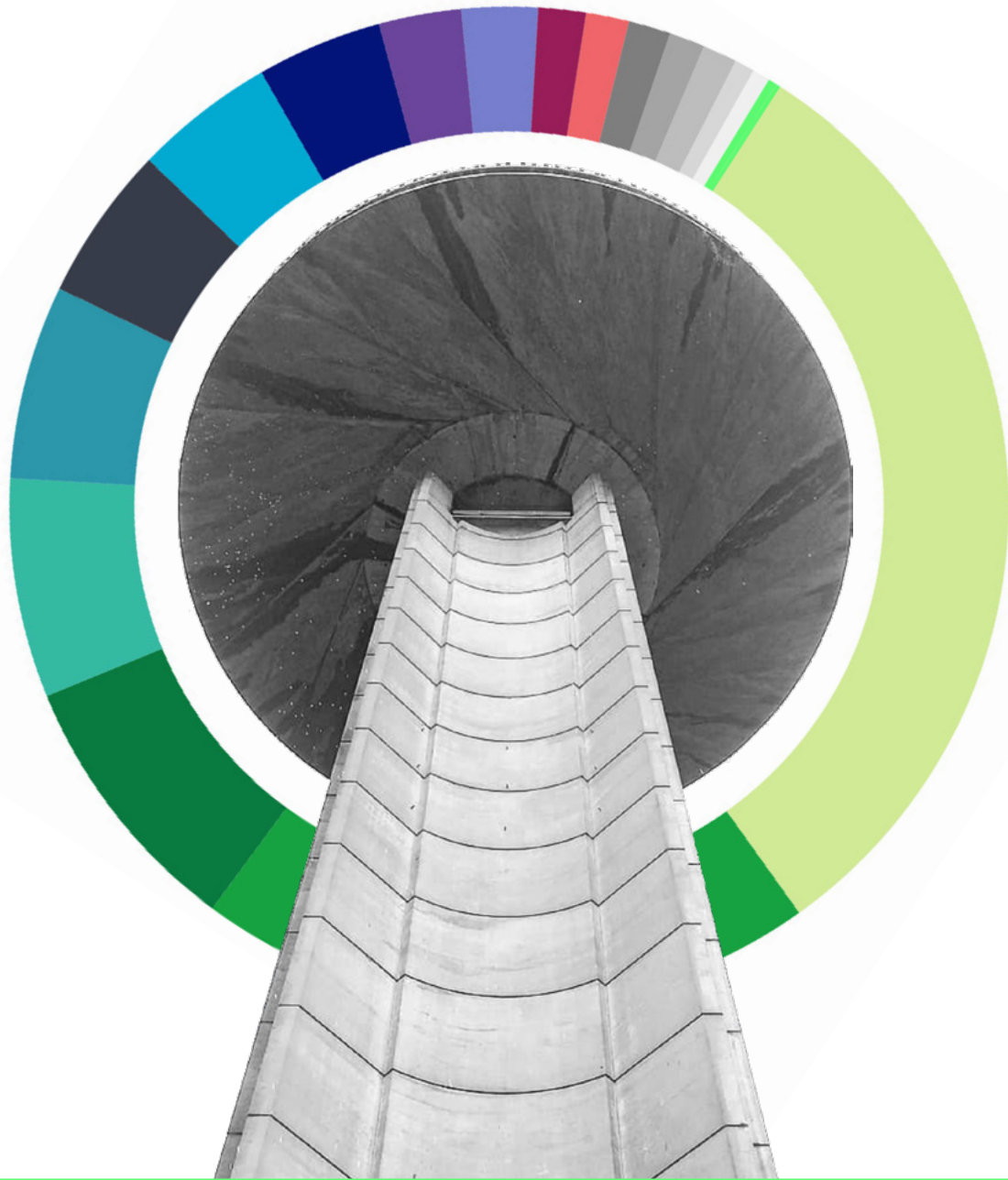




Klachtenrapport 2020



KLACHTENCOÖRDINATOR Anabel Coremans

vrt NWS OMBUDSMAN Tim Pauwels



Inhoud

klachtencoördinator

Inleiding	4
1. Klachten ontvangen	6
1.1. Hoeveel mediagebruikers hebben hun weg naar ons gevonden?	6
1.2. Hoe kunnen we de weg naar de klantendienst nog gebruiksvriendelijker maken?	8
2. Klachten behandelen	9
2.1. De klanten- en klachtendienst: een brug tussen de mediagebruiker en de VRT	9
2.1.1. <i>Eén</i>	9
2.1.2. <i>Technologie</i>	16
2.1.3. <i>VRT NWS</i>	19
2.1.4. <i>VRT Corporate</i>	21
2.1.5. <i>Sporza</i>	31
2.1.6. <i>Canvas</i>	33
2.1.7. <i>Radio 1</i>	35
2.1.8. <i>Radio 2</i>	39
2.1.9. <i>Ketnet</i>	41
2.1.10. <i>Samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of derden</i>	43
2.1.11. <i>Klara</i>	45
2.1.12. <i>StuBru</i>	46
2.1.13. <i>MNM</i>	49
2.1.14. <i>Diversiteit</i>	50
2.2. Kregen alle klanten tijdig een antwoord en waren ze hiermee tevreden?	52
3. Besluit	54

Inleiding

De klanten- en klachtendienst van de VRT startte 2020 met een duidelijke richting en enkele vastgelegde prioriteiten. We moesten onze koers echter snel wijzigen door de komst van het coronavirus. Plots konden we niet meer dagelijks overleggen met en pingpongen tussen collega's. Het aantal klantenvragen en klachten steeg evenredig met het aantal dagen in lockdown. Om de hoge werkdruk aan te kunnen, moesten we flexibel reageren. Het feit dat onze klantentool volledig digitaal is, maakte dat onze klanten daar geen enkel nadeel van ondervonden. Ook waren we telefonisch bereikbaar vanuit onze woonkamer.

De efficiëntieoefening die we in 2019 hebben uitgevoerd om de toestroom van dossiers aan te kunnen, heeft ertoe geleid dat we in een uitdagend jaar als 2020 een vlotte werking konden garanderen. De vaststelling dat de basis van onze werking solide is, motiveerde ons. Het behouden van dezelfde klantentevredenheid in 2020 was één van onze grootste prioriteiten. Al snel bleek dat aandacht voor het mentale welzijn van het klantendienstteam belangrijker was dan ooit. Dezelfde gevoelens die ertoe leidden dat mediagebruikers ons sneller contacteerden in 2020 waren ook terug te vinden bij de medewerkers.

In de volgende hoofdstukken lichten we toe hoe de coronacrisis invloed heeft uitgeoefend op het kijkgedrag van mediagebruikers en de vragen en klachten die daaruit voortvloeiden. We merkten dat andere gevoeligheden de kop opstaken. Bepaalde emoties zoals angst, frustratie of eenzaamheid speelden daarbij mogelijk een rol. De stijging van het aantal contactnames in 2020 ten opzichte van 2019 is daarom enerzijds een weerspiegeling van hoe mediagebruikers ons aanbod ervoeren. Anderzijds biedt het ook een blik op het algemene welzijn van de gemiddelde Vlaming tijdens deze periode.

In dit rapport gaan we eerst in op de manier waarop we in 2020 onze klanten hebben bereikt. Vervolgens kijken we naar het totale aantal klachten en hoe ze zich tot elkaar verhouden. Op basis van deze cijfers gaan we per net/thema dieper in op verschillende inhoudelijke klachten. Tot slot bespreken we welke conclusies we kunnen trekken uit 2020 en welke uitdagingen we meenemen naar en aanpakken in 2021.



1

Klachten ontvangen

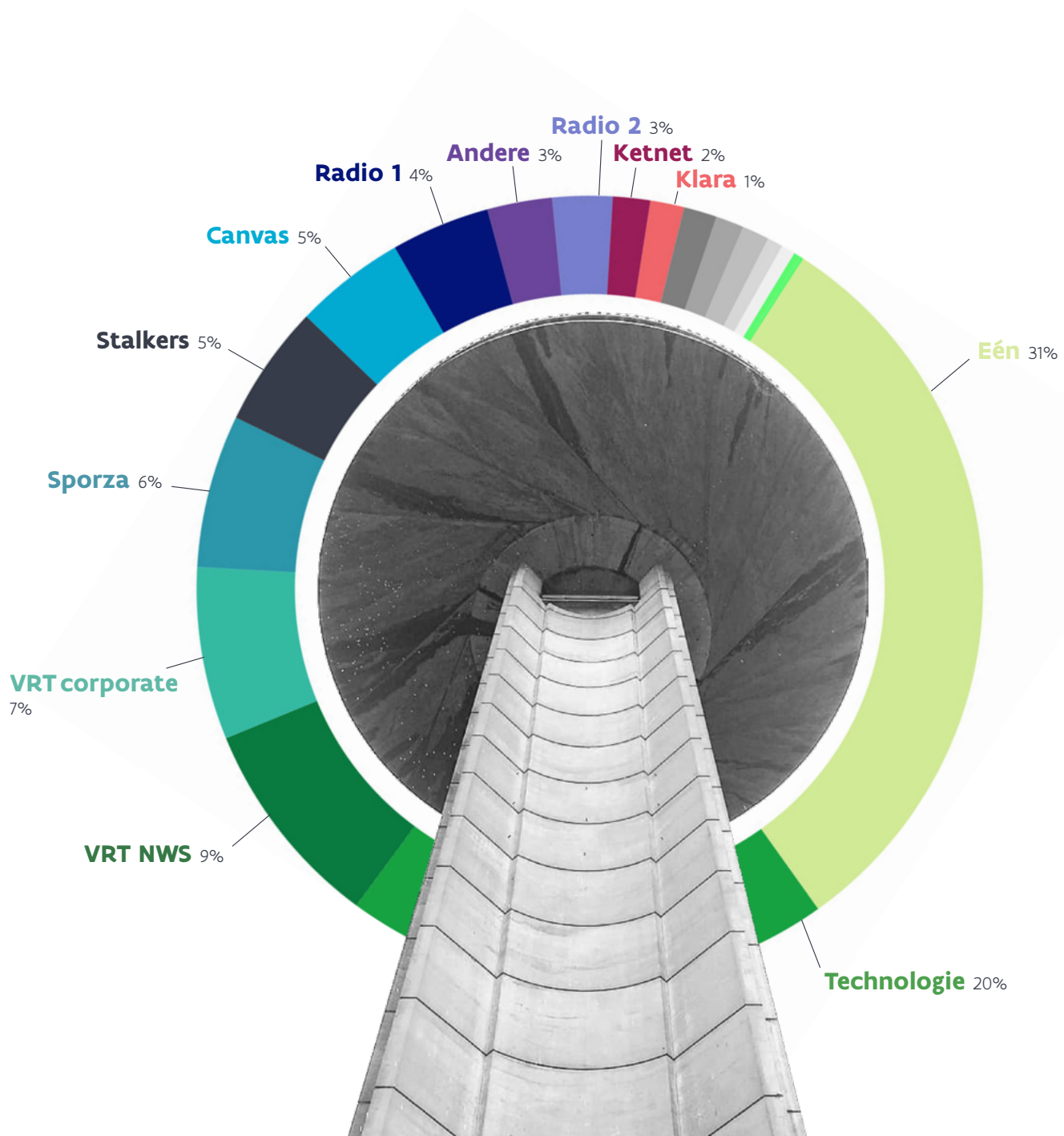
1.1

HOEVEEL MEDIAGEBRUIKERS HEBBEN HUN WEG NAAR ONS GEVONDEN?

We stellen een kleine toename vast van de klantencontacten en de klachten in 2020. De toename bedraagt zo'n 8,84%. In 2019 was de afwezigheid van bepaalde zaken zoals een drukke sportzomer of de invoering van een geoblock op VRT NU een verklaring voor de toenmalige daling. De stijging die we zien in 2020 is volgens ons in grote mate te wijten aan de coronapandemie. De Vlaming vond nog meer dan anders zijn weg naar onze kanalen. In 2020 keek 73,2% van de Vlamingen dagelijks naar televisie (live en/of uitgesteld), ten opzichte van 72,8% in 2019.



Eenzijds is het logisch dat een groter aantal kijkers leidde tot meer contactnames in 2020. Anderzijds stellen we vast dat het kijkgedrag sterk beïnvloed werd door de coronapandemie. In onderstaande paragrafen lichten we toe in welke mate die trend zich voordeed. Het cirkeldiagram hieronder geeft een globaal beeld van de verdeling van het aantal klachten per categorie. We gaan in dezelfde volgorde dieper in op de klachten en de eventuele invloed van de pandemie.



* **Stalkers:** in 2020 werden 342 klachten geregistreerd onder de categorie 'stalkers'. Dat gaat over enkele klagers die op zeer frequente basis een klacht sturen naar de VRT. Na het herhaaldelijk beantwoorden van deze klachten en het vragen om de polemiek hieromtrent stop te zetten, werd er besloten niet meer te reageren.

** **Andere:** onder deze categorie vallen de klachten die niet voldoende duidelijk geformuleerd zijn of waarvoor we niet bevoegd zijn. Uiteraard werden de personen in kwestie hiervan op de hoogte gebracht.

1.2

HOE KUNNEN WE DE WEG NAAR DE KLANTDIENST NOG GEBRUIKSVRIENDELIJKER MAKEN?

De mediagebruikers konden ons in 2020 bereiken via het contactformulier, e-mail of per brief. Daarnaast was ook een telefonisch gesprek mogelijk. Deze contactmogelijkheden waren te vinden op de algemene website. Via deze pagina konden mediagebruikers ook contact zoeken met het VRT-archief of *De Warmste Week*, en konden ze privacyvragen stellen. Toch stellen we vast dat deze opties niet voldoende gebruiksvriendelijk waren voor de klant. Regelmatig kwamen vragen/suggesties/klachten toch op de verkeerde plaats terecht. Die vragen/suggesties/klachten werden daarna uiteraard aan de bevoegde diensten bezorgd, maar er is ruimte voor verbetering. In 2021 zullen we hier dan ook werk van maken. De contactpagina zal zo worden opgesteld dat een klant door middel van een boomstructuur bij de juiste dienst terecht zal komen. Dat zal tot meer duidelijkheid bij de klant en een snellere werking van de dienst leiden.

Hoewel uit bovenstaande paragraaf duidelijk blijkt dat mediagebruikers nog steeds hun weg vinden naar de klanten- en klachtendienst, was het in 2020 een uitdaging om een geschikte manier te vinden om hen te bereiken.

In deze zoektocht leerden we Chloë kennen. Chloë van de klantendienst bracht tweewekelijks verslag uit over wat de gemiddelde Vlaming bezighield. Met een humoristische noot gaf ze duiding bij de klachten en klantenvragen die de klanten- en klachtendienst dagelijks ontving. Ook het antwoord en/of de oplossing die aangereikt werd, lichtte Chloë toe. Zo wilden we mediagebruikers proactief informeren, want het kon weleens gebeuren dat de lezer in kwestie zich net hetzelfde afvroeg.

De Dag van de Klant kreeg een andere vorm in 2020. Aangezien het niet mogelijk was om meer dan 600 mensen te ontvangen op de VRT zoals in 2019, zochten we naar alternatieven. Op een digitale manier veel mensen bereiken moet voor een mediabedrijf wel lukken. We stelden vast dat klanten heel wat suggesties hadden om het aanbod op VRT NU te verrijken. Daarom sloegen we de handen ineen met VRT NU en kregen onze klanten vier dagen de kans om te stemmen op hun favoriete reeksen. Vervolgens werden de reeksen met de meeste stemmen op VRT NU geplaatst. Daarnaast hielpen onze collega's van *Iedereen beroemd* ons om de klanten te bereiken. Siska Schoeters ging in de rubriek 'De Deurvraag' op pad met een smakelijke verrassing. Zo bedankte ze trouwe kijkers van de VRT op een persoonlijke en coronavriendelijke manier.

We hopen uiteraard dat we in 2021 opnieuw onze klanten kunnen ontvangen op de VRT, maar we blijven aandacht hebben voor digitale alternatieven. En ook Chloë zullen we hopelijk nog regelmatig zien verschijnen.



2

Klachten behandelen

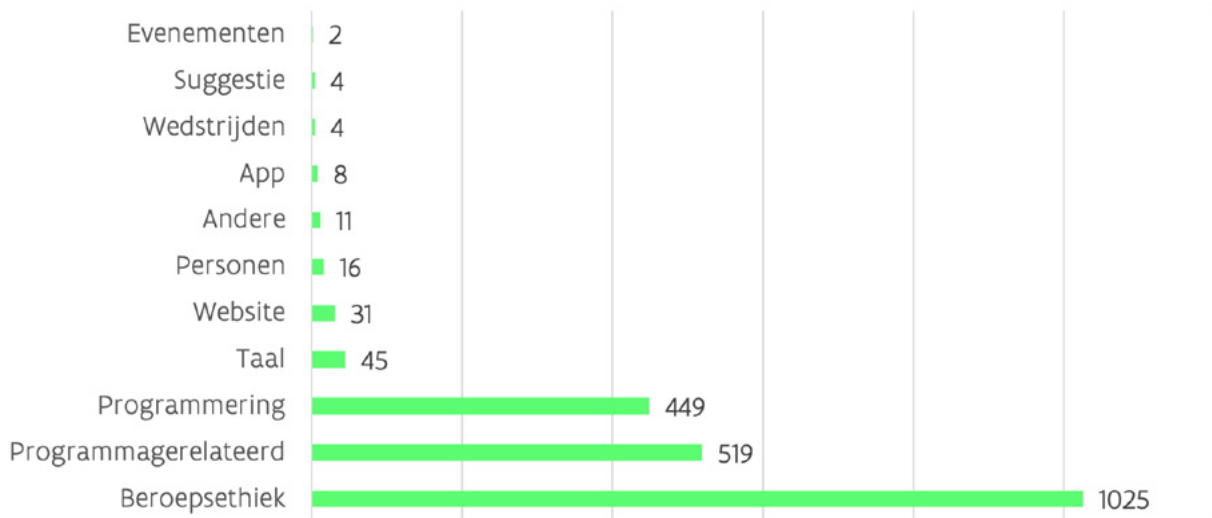
2.1

DE KLANTEN- EN KLACHTDIENST: EEN BRUG TUSSEN DE MEDIAGEBRUIKER EN DE VRT

De categorisering die werd ingevoerd op 1 januari 2019 geeft ons vandaag de mogelijkheid om een duidelijke vergelijking te maken tussen 2019 en 2020.

2.1.1 ÉÉN

In 2020 werden **5.972 dossiers** behandeld met betrekking tot het net Eén, waarvan **2.114 klachten**. Dat is bijna 56% meer dan in 2019. Dat hoge cijfer is grotendeels het gevolg van een georganiseerde campagne naar aanleiding van een uitzending van *First dates* in april. Die klachten werden gecategoriseerd onder 'Beroepsethiek'.



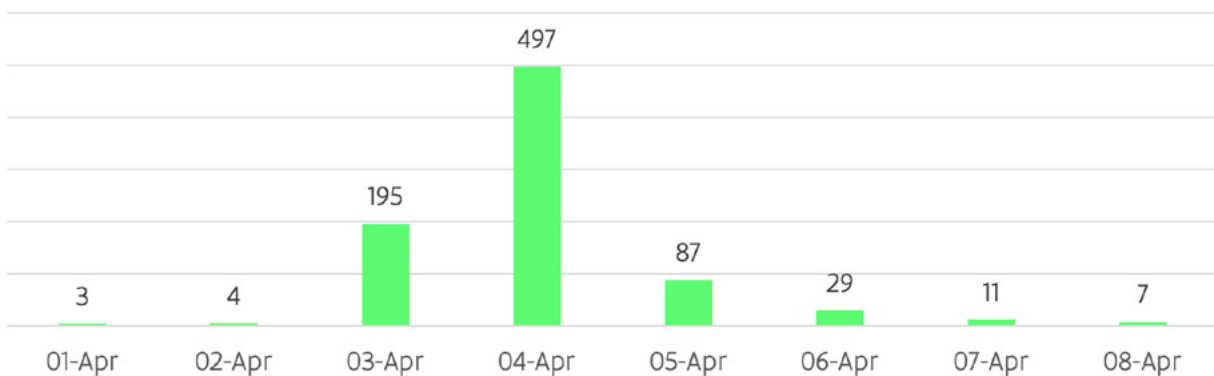
Beroepsethiek

First dates

Op donderdag 2 april werd de negende aflevering van *First dates* uitgezonden. Daarin werd een vrouw gekoppeld aan een man van Marokkaanse origine. In de uitzending liet de kandidate duidelijk merken dat ze niet helemaal tevreden was met haar date omwille van zijn afkomst. Ze deed enkele sterke uitspraken daarover. De dame die we leerden kennen, had inderdaad enkele vooroordelen en stond wantrouwig tegenover mannen van Marokkaanse origine. Ze was daar ook erg open over.

Het verhaal van de ontmoeting tussen deze deelnemers in *First dates* werd vooraf grondig bekeken en zorgvuldig gewikt en gewogen. We hadden als omroep kunnen beslissen om die uitlatingen te weren of te knippen, of om de date niet uit te zenden. Maar dat hebben we bewust niet gedaan, om de eenvoudige reden dat het verloop en de afloop van de date ons als kijker uitdaagde. Tijdens het etentje waren we getuige van een evolutie. Hoe langer deze mensen open met elkaar praatten en naar elkaar luisterden, hoe positiever en harmonieuzer de verstandhouding werd en hoe meer de boude vooroordelen verdwenen.

We hadden verwacht dat deze uitzending een debat op gang zou kunnen brengen en enkele reacties zou uitlokken. Dat uitte zich in een oproep van een kijker om zo snel mogelijk een klacht in te dienen via de VRT-klachtenprocedure. Daar werden ook screenshots aan toegevoegd met de meest extreme uitspraken van de dame in kwestie, zonder context. Die oproep leidde tot meer dan **780 klachten** in de dagen na de uitzending.



Een vrouw die in een aflevering van First Dates openlijk haar racistische overtuigingen meegeeft. Een mededeling als “ Deze vrouw heeft duidelijk een te lage IQ, onze excuses” zou al interessant zijn. Dit pikken wij niet

klacht - #140467

Openlijk racistische dame in first date, herinner u dat dergelijke racistische opmerkingen strafbaar zijn.

klacht - #140588

Duidelijk dat een individu van Marokkaanse afkomst wordt gediscrimineerd op basis van etniciteit/religie. Als openbare omroep dien men dit te bestrijden, het bleef maar om bezig over de Marokkaanse identiteit van de deelnemer. Deelnemer en programma moet aangepakt worden.

klacht - #141124

Alle dossiers werden binnen de twee daaropvolgende dagen beantwoord. In de reactie verduidelijkten we dat de makers net die evolutie die de vrouw doormaakte, wilden laten zien. Dat echt persoonlijk contact grenzen kan verleggen. Zowel de man als de vrouw kaderden hun verhaal zelf. Hij door rustig te blijven, te luisteren, vragen te stellen en geduldig en respectvol antwoord te geven. Zij door zich open te stellen en op het einde toe te geven dat ze zich vergist had. Haar vooroordelen bleken onterecht. Ze zei: “Ondanks mijn grove uitspraken over mijn vooroordelen, heeft hij me wel laten inzien dat niet iedereen hetzelfde is.” Van de weeromstuit kozen ze samen voor een tweede date. Die boodschap wilden we de kijkers niet onthouden, want dit verhaal stemde tot nadenken. Het had meerwaarde en verdiende om uitgezonden te worden. We wilden dit verhaal absoluut vertellen, net omdat we dagelijks te maken krijgen met vooroordelen in onze samenleving.

Uit de ontvangen reacties op dit antwoord bleek al snel dat veel kijkers zich enkel hadden gebaseerd op de oproep op sociale media. Veel klagers lieten weten dat ze de uitzending niet volledig hadden gezien en gaven aan dat ze begrip konden opbrengen voor de beslissing.

Geachte,

heel terecht hebben jullie deze uitzending door laten gaan. Het toont des te meer aan hoe bepaalde mensen een vooroordeel hebben over onze medemens.

De vrouw in kwestie zou zich moeten schamen, en niet de VRT.

Reactie - #141117

Dag Anabel

Ik wil me vooral eerst excuseren voor mijn bericht. Ik vind het erg goed dat jullie dit in beeld brengen en zo de meningen duidelijk worden voorgesteld naar de rest van de wereld. Ik denk dat ik vooral even meeding met iemand zijn mening en zelf niet eerst nadacht. Daarvoor mijn oprechte excuses. Ik wilde hier niemand mee beledigen en begrijp volledig jullie standpunt.

Reactie - #140428

Beste,

Fijn dat jullie mij zo snel van antwoord hebben gediend.

Ik moet zeggen dat ik een beetje boos ben op mezelf. Ik heb een klacht ingediend voor ik het einde van de aflevering ook maar bekeken had. Ik was zo geschokt, verontwaardigd en razend, dat ik me niet meer kon inhouden terwijl dit niet van mijn gewoonte is. Na het zien van het einde van de aflevering, had ik echter meteen "spijt" van mijn klacht. Hoewel ik de uitspraken van de dame in kwestie afschuwelijk vind, is het inderdaad bewonderenswaardig hoe de man van Marokkaanse afkomst hiermee omgaat en is het ook fijn te zien dat zij (tot op zeker hoogte) haar vooroordelen wat heeft bijgeschaafd na de date.

Klacht - #139931

In programma's als *First dates* willen we verschillende mensen aan het woord laten, met diverse achtergronden en voorkeuren. We tonen zo de samenleving zoals ze in werkelijkheid is, met een open geest, maar ook met kwesties die kunnen irriteren of choqueren. Of op zijn minst controversieel of ongenueanceerd zijn. Want ook dat maakt deel uit van ons bestaan.

Naast het beantwoorden van de klachten zetten we ook sterk in op de begeleiding van de vrouw die te zien was in de uitzending. Verschillende mediagebruikers hadden via sociale media reeds contact gezocht en persoonlijke dreigementen geuit.

Tot slot namen we individueel contact op met de vrouw die de oproep in eerste instantie had geplaatst. We vonden het belangrijk om een individueel gesprek met haar en de programmamakers aan te gaan, om duidelijkheid te scheppen over de visie van zowel de makers als de kijkster. Helaas ging zij niet in op onze uitnodiging, waarna we het op deze manier hebben afgesloten.



Factcheckers

In december 2020 startte het tweede seizoen van *Factcheckers*. De drie presentatoren gingen in het nieuwe seizoen onverminderd door met het checken van berichten, beweringen en weetjes. Dit seizoen (dat nog verder loopt in 2021) zette opnieuw sterk in op maatschappelijk relevante thema's. Het spreekt dan ook voor zich dat de uitzendingen op heel wat reacties konden rekenen. Dat merkten we vooral bij de tweede uitzending. Daarin onderzochten de presentatoren of een gevonden portefeuille die bij de politie of in het gemeentehuis wordt binnengebracht altijd bij de rechtmatige eigenaar terecht komt. In totaal werden vijftig steden en gemeenten uit alle Vlaamse provincies onderworpen aan deze test. Voor de grootschalige undercoveractie werden vijftig portefeuilles zonder identiteitsbewijs en met negentig euro in binnengebracht in politiekantoren en gemeentehuizen. Een week later gingen Thomas, Jan en Britt controleren of alle portefeuilles weer boven water kwamen.

In de uitzending was te zien hoe verschillende korpsen en steden dat zeer goed deden, maar ook hoe het misliep bij anderen. Dat leidde tot diverse reacties. Zo reageerden sommigen met een eigen onderzoek om het in de toekomst anders aan te pakken. Anderen lieten weten dat ze zich niet konden vinden in de manier waarop hun korps/bestuur in beeld werd gebracht, zoals het geval was bij het korps Wetteren-Laarne-Wichelen. Verschillende leden van het gemeentebestuur en de korpschef lieten ons weten dat ze niet akkoord waren met de relatief negatieve resultaten in de uitzending.

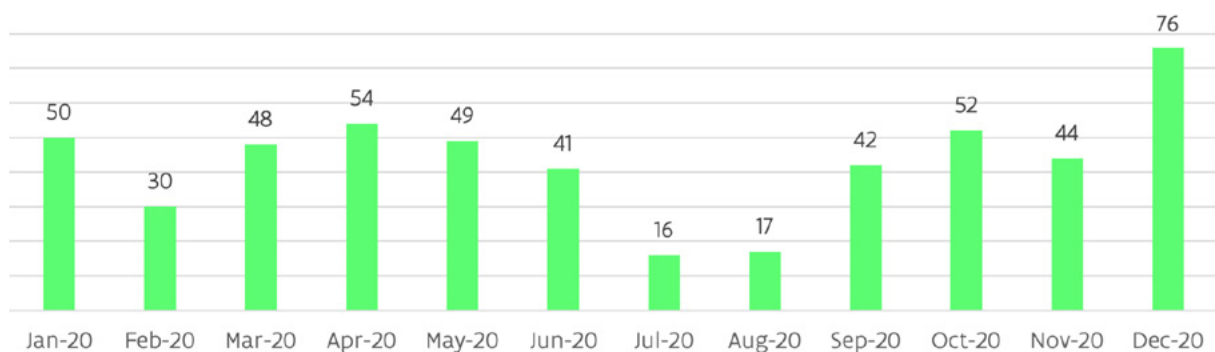
Zo was te zien hoe de presentatoren meermaals contact moesten opnemen met het korps voordat de portefeuille effectief gevonden werd. Maar wat niet te zien was in de uitzending, is dat er in deze portefeuille wel nog een identiteitsbewijs zat van een van de producers. Een baliemedewerker ging op basis hiervan op zoek naar de rechtmatige eigenaar, maar bleek haar niet te vinden. De korpschef gaf aan dat die moeite onvoldoende in beeld werd gebracht.

Na intern overleg kwamen we inderdaad tot de conclusie dat het beter was om ofwel het volledige verhaal te tonen, ofwel helemaal niet. Zeker omdat er toch sprake was van een identiteitsbewijs. Op basis van bemiddeling werd een reactie opgesteld door de programmamakers om dit beter te kaderen en excuses aan te bieden. Die reactie werd vervolgens door de korpschef op de openbare website en sociale media van het korps geplaatst. Zo konden zij bezorgde burgers wat meer duiding geven.

In tegenstelling tot in het eerste seizoen was er in het tweede seizoen geen compilatieaflevering op het einde, om bij bepaalde zaken extra duiding of informatie te geven. In samenspraak met het net kijken we naar mogelijkheden om, indien er een nieuw seizoen zou volgen, wel een compilatieaflevering te voorzien.

Programmagerelateerd

Binnen de categorie 'Programmagerelateerd' zien we een stijging van meer dan 56% tegenover 2019. Die toename is mogelijk te wijten aan het feit dat mediagebruikers in 2020 nog meer dan anders hun vonden naar onze programma's. Dat vertaalt zich ook in een stijgend marktaandeel voor zowel de VRT (37.6%) als voor Eén (30.9%). De ervaring leert ons dat de winterperiode vaak drukker is dan de zomer, aangezien mensen dan vaker thuis zijn en televisie kijken. Opvallend in 2020 is dat we die pieken ook zien rond periodes waarin de coronamaatregelen werden verstrengd. Zo stellen we hogere cijfers vast in de periode maart-april-mei en vervolgens opnieuw vanaf oktober.



Die klachten gingen vooral over de inhoud van verschillende programma's. Net als vorig jaar stellen we vast dat het grootste aantal klachten betrekking heeft op *Thuis*, *Iedereen beroemd*, *Blokken* en *Dagelijkse kost*. Daarvoor hanteerden we dezelfde werking die werd toegelicht in het klachtenrapport van 2019 (cfr. 2.1.2. Eén klachtenrapport 2019). Opvallend is dat verschillende kijkers zelf aangaven dat bepaalde onderwerpen of items voor hen minder gepast waren of anders overkwamen tijdens de coronapandemie. Aangezien de pandemie ook een nieuwe situatie was voor programmamakers, was het niet altijd eenvoudig om hier rekening mee te houden.

De VRT werkt voor een zo breed mogelijk publiek. Dat betekent dat we niet kunnen voldoen aan alle individuele wensen van onze kijkers. We probeerden in 2020 wel in de mate van het mogelijke rekening te houden met suggesties en feedback. We konden echter niet volledig tegemoetkomen aan alle verwachtingen van onze kijkers, omdat die soms sterk uiteenliepen. Bepaalde programma's, onderwerpen, studio gasten of schermgezichten vielen minder in de smaak bij sommigen.

Wanneer houd het op, de uitzendingen over kanker , heb ook al met kanker te maken gehad is er niets anders , het zijn al moeilijke tijden genoeg met corona.

Beste dank.

Klacht - #164072

Goeiedag

Dit in de Corona tijd (ik weet dat jullie gaan zeggen dat het voordien is opgenomen), doet er niet toe, stop dan tijdelijk, maar nu de mensen zo choqueren met deze onrechtvaardigheid, bedriegerij, valsheid en ..., de eerlijke rechtvaardige mensen eruit sturen en de betere klasse weer bevoordelen, schandelijk, ik walg ervan, hopelijk kijken er later minder mensen naar thuis en denken de scenario schrijvers is goed na!!!

VRT denk is na nu in deze moeilijke tijden voor iedereen.

Het is niet alleen nieuws brengen, mensen hebben nu ook nood aan positieve ontspanning!

Klacht - #137823

Beste,

Vooreerst mijn beste wensen voor de openbare omroep, die nog altijd mijn favoriete TV-kanalen verzorgen.

Ik zie nu 'Kamp Waes' op één. Wat een verschrikkelijk programma. Ik zeg dat met alle respect voor Tom Waes, maar voor mij is dit programma er echt over. Ik vind het afbeulen van mensen echt niet goed te praten, ook niet voor een tv-programma. Gewoon afschuwelijk!!!

Vriendelijke groeten,

Klacht - #128244

Beste

In afwachting van de Zevende Dag werd ik vergast op herfstbeelden vanuit de Oostenrijkse skigebieden. Ik beseft dat dit een automatische "computerloop" is dat wordt afgespeeld, alleen is dit wel pijnlijk voor de fervente skiërs, die door de coronamaatregelen niet kunnen gaan skiën. Kan men geen andere herfstbeelden tonen, die minder cynisch zijn?

Dank bij voorbaat voor het begrip.

Klacht - #171509

Beste ,

Ik stel mij toch vragen bij jullie keuzes zeker over het middagprogramma summer school Wat is de bedoeling om de kinderen bij te brengen Het is misschien aan deze tijd gelinkt maar Ik begrijp dat het interessant en boeind moet zijn maar de is het nu echt nodig om onnozel te doen voor de kids? Ook vandaag naar corona maatregelen toe?? Ze eten van dezelfde koek , ze drinken uit hetzelfde glas ,

Voor mij is dit programma over the top en niet leerrijk voldoende Tevens begrijp ik dat jullie moeten besparen maar altijd dezelfde herhalingen en als er iets nieuws komt is het niveau beneden één peil Dit is mijn mening he dusnog succes

Klacht - #158551

Programmering

Ook binnen de categorie 'Programmering' zien we een kleine stijging. De klachten gingen over programmeringsverschuivingen omwille van sportwedstrijden, en vooral omwille van extra journaals, uitgelopen journaals en persconferenties over de coronacrisis. Meer dan 40% van de klachten binnen deze categorie werden geregistreerd in maart en april 2020. Vaak ging het om *last minute* beslissingen die maakten dat programma's werden verschoven of wegvielen. Dat leidde tot ontevredenheid bij verschillende kijkers. Hoewel we steeds probeerden voldoende informatie te voorzien, hadden we dat niet altijd zelf in de hand.

Ook de keuze om het negende seizoen van *Flikken Maastricht* niet uit te zenden in het namiddagblok op Eén leidde tot een aantal klachten. Dat seizoen kreeg een 16+-label, waardoor we het niet konden aanbieden op dat uur. Het seizoen werd wel op VRT NU geplaatst en de kijkers werden daarnaar doorverwezen.

Geachte,

Wij volgen de serie Endeavour Morse. Vandaag is aflevering 4 uitgezonden. 31 december is aflevering 2 uitgezonden. Op 01 januari is er Cyclocros uitgezonden. Wanneer is aflevering 3 uitgezonden. De aflevering van vandaag was moeilijk te volgen daar bepaalde verhaallijnen ontbreken.

Graag wat meer respect voor de kijkers, was het zo moeilijk om de afleveringen te verschuiven zodat de verhaallijnen kloppen?

Vriendelijke groet,

Klacht - #128034

Beste Op 1 gaat de serie flikken Maastricht van jaargang 8 ineens over op jaargang 10! Hoe kan je dan nog volgen. Hopelijk zetten jullie die zo snel mogelijk recht. Met dank

Klacht - #135152

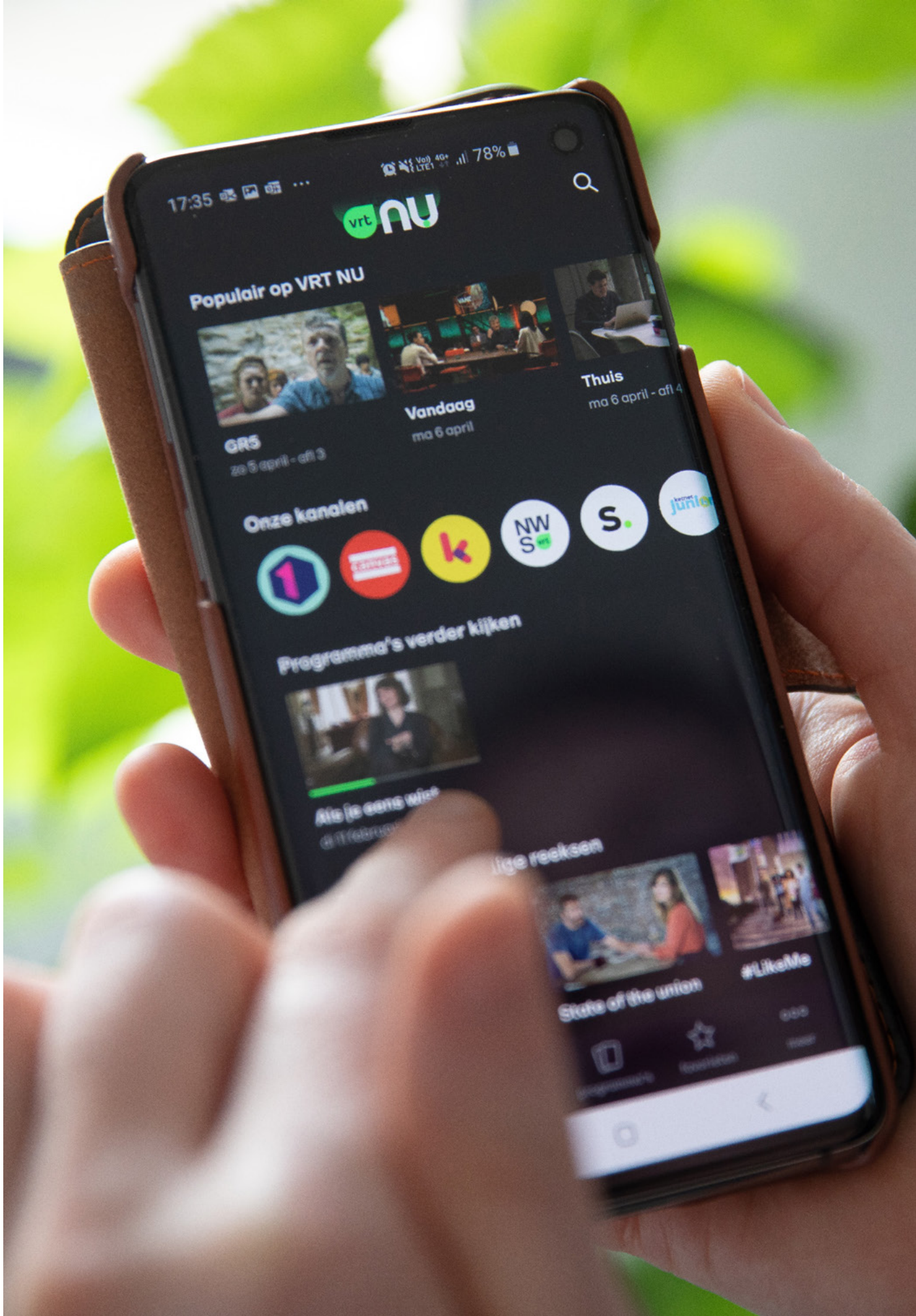
Beste,

woensdag was de laatste aflevering op tv te zien van flikken Maastricht seizoen 8. Nu donderdag kregen we ineens seizoen 10 te zien op tv.

Ik denk dat er een foute is en dat jullie seizoen 9 zijn vergeten.

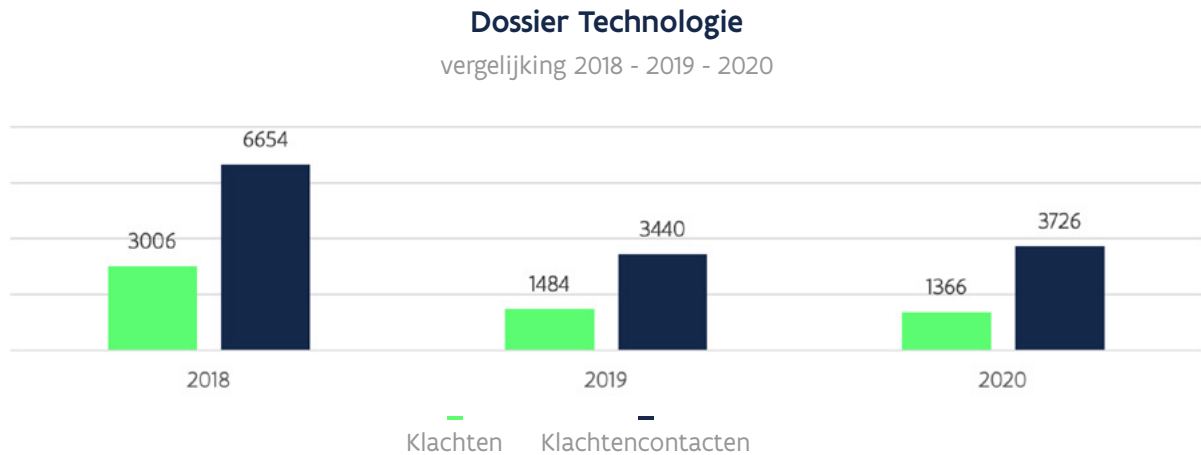
Mgv,

Klacht - #135560



2.1.2 TECHNOLOGIE

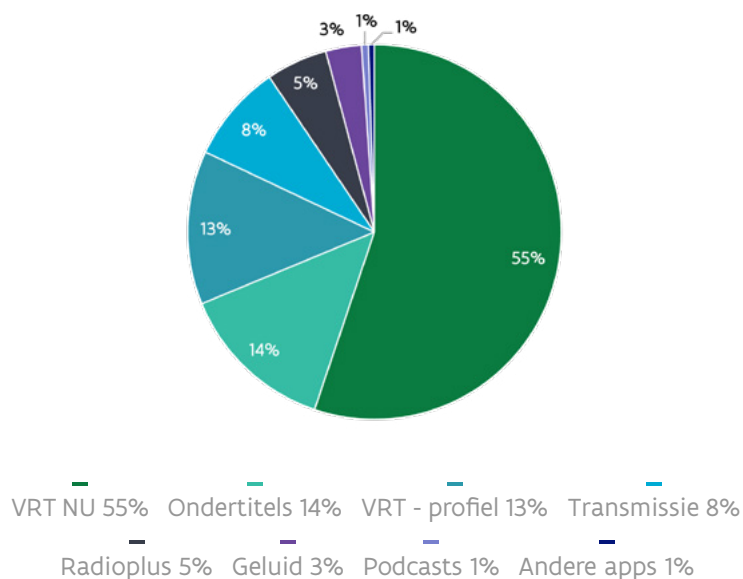
We stellen vast dat het aantal dossiers in de categorie 'Technologie' relatief stabiel blijft ten opzichte van 2019. De doorgevoerde verbeteringen op basis van het klachtenrapport van 2018 leiden nog steeds tot positieve resultaten. Zo registreren we **5.092 dossiers** in 2020 ten opzichte van **4.923** in 2019. Ongeveer een vierde van deze dossiers komt in 2020 binnen via de klachtenprocedure.



VRT NU

Analoog aan 2018 en 2019 vormde VRT NU in 2020 de grootste subcategorie binnen 'Technologie'. Dat is geen verrassing, want het gratis online platform was voor steeds meer mensen een belangrijke manier om programma's van de VRT-merken te bekijken. Eind 2020 hadden al **3.108.574 mensen** een account aangemaakt en overschreed de app de kaap van een miljoen downloads (**1.133.399**). De coronapandemie versnelde de groei van het platform, waardoor er 120,7 miljoen video's werden gestart, 69% meer dan de 71,6 miljoen in 2019.

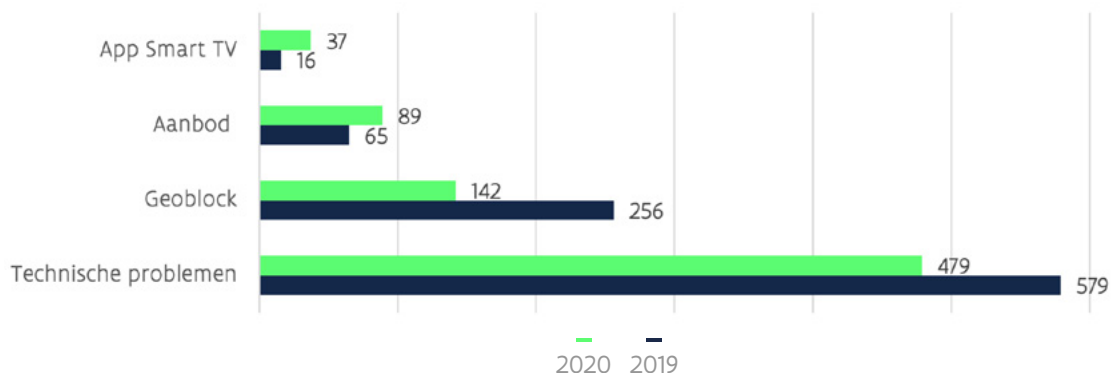
Technologie: per categorie



In 2020 werd er verder sterk ingezet op de optimalisering van de VRT NU-helppagina. Dat gebeurde steeds op basis van feedback van klanten. Zo werd de helppagina opgesteld op basis van veelvoorkomende problemen, die vervolgens via een boomstructuur leidden tot een mogelijke oplossing. Toch moeten we hier een duidelijke kanttekening bij maken. De mediagebruikers die hulp vragen via deze helppagina werden niet opgenomen in onze rapportering. De VRT NU-redactie maakte op dat moment nog geen gebruik van een digitale klantentool, wat bijgevolg leidde tot een gebrek aan rapportering. Hoewel er sprake was van een zeer goede samenwerking tussen de klantendienst en de VRT NU-helpdesk, geeft onderstaande grafiek enkel een indicatie van de klanten die hun weg vonden naar de algemene klantentool.

VRT NU: per categorie

Vergelijking 2019 - 2020



Zo zien we een daling van het aantal technische problemen en reacties op de ingevoerde geoblock. We kunnen hier echter geen sluitende conclusie uit trekken aangezien we niet over alle informatie beschikken. Die rapportering is echter van groot belang, aangezien de nieuwe beheersovereenkomst (BHO 2021- 2025) aangeeft dat de VRT versneld de digitale omslag moet maken met audio, video en vernieuwende formats. Hierin zal VRT NU een centrale rol spelen.

Daarom zal een van de prioriteiten in 2021 liggen bij de integratie van de VRT NU-helpdeks in de digitale klantentool van de klanten- en klachtendienst. Zo zullen we in de toekomst een totaal beeld kunnen scheppen van de feedback van onze klanten. Dat stelt ons vervolgens in staat om VRT NU en ons aanbod te optimaliseren.

Ondertitels

In 2020 steeg het aantal klachten over ondertiteling met **62% (2019: 113 klachten)**. De klachten gaan enerzijds over het niet-synchroon lopen van ondertiteling bij liveprogramma's en anderzijds over enkele technische problemen.

Het klopt inderdaad dat sommige ondertitels pas verschijnen nadat iets gezegd is op tv, 'te laat' dus. Die vertraging heeft niets te maken met een trage ondertitelaar, maar alles met het soort programma dat moet worden ondertiteld. Wanneer de ondertitelaars echt live moeten ondertitelen, verschijnen de ondertitels iets later dan wat wordt gezegd. Dat is het geval bij onverwachte gebeurtenissen of uitzendingen waarbij niets kan worden voorbereid, zoals een verkiezingsshow of sportwedstrijden. We begrijpen dat dit vervelend kan zijn voor de kijker en dat het niet altijd even duidelijk is wanneer een uitzending volledig live is en wanneer niet. Daarom werd deze informatie in een artikel en video op vrt.be geplaatst, waarnaar we verwezen bij dit soort vragen/klachten: [Hoe brengt de VRT liveondertiteling op je scherm? | VRT.be](#).

Daarnaast stelden we wat technische problemen vast in het najaar. Zowel in september als in oktober waren er enkele uitzendingen waarbij de ondertitels niet volledig of te laat waren. Ook bij de laatste uitzending van de Zweedse reeks *Exit* ontbraken de ondertitels tijdens de laatste tien minuten. Daarvoor excuseerden we ons bij de verschillende mediagebruikers en probeerden we dat zo snel mogelijk op te lossen. We verwezen ook door naar VRT NU, waar de uitzendingen te bekijken waren met volledige ondertiteling. Intussen zijn de technische problemen volledig opgelost.

Sinds enkele weken merk ik dat de ondertitling echt aan controle toe zijn van hogerhand. Het gaat zelfs zo ver dat er hele gesproken zinnen in de ondertiteling gewoonweg volledig weggelaten worden, en andere slechts de vier of vijf laatste woorden van een zin van een twintigtal weergeven. Ik ben slechthorend en kan niet anders dat bvb naar 'News' met ondertiteling kijken, en mis meer dan 50% van wat er in het echt gezegd wordt. Het is al erg genoeg dat sommige ondertitelingen slechts 15 à 20 seconden later verschijnen als de spreker uitspreekt. En indien er dan nog eens meer dan de helft weggelaten wordt, loopt het helemaal spaak. Zou u hieraan "dringend" iets willen doen aub??? Waarvoor mijn voorafgaande (en niet anticiperende...) dank.

Klacht - #160803

Bij Het Journaal is het de laatste tijd vreselijk: de ondertiteling komt hopeloos achter op het beeld. Vandaag (middagjournaal) kwamen steeds maar halve zinnen door zodat op het eind wel de ondertiteling en het beeld gelijk eindigen maar je hebt telkens maar een halve zin zodat je helemaal niet meer mee bent wat de inhoud is. Kan daar aan gewerkt worden? Bij andere programma's is het meestal wel volgbaar.

Klacht - #160639

Hoe komt het dat de ondertiteling van het gesproken nieuws op tv zo lang achterna loopt!

Klacht - #136685

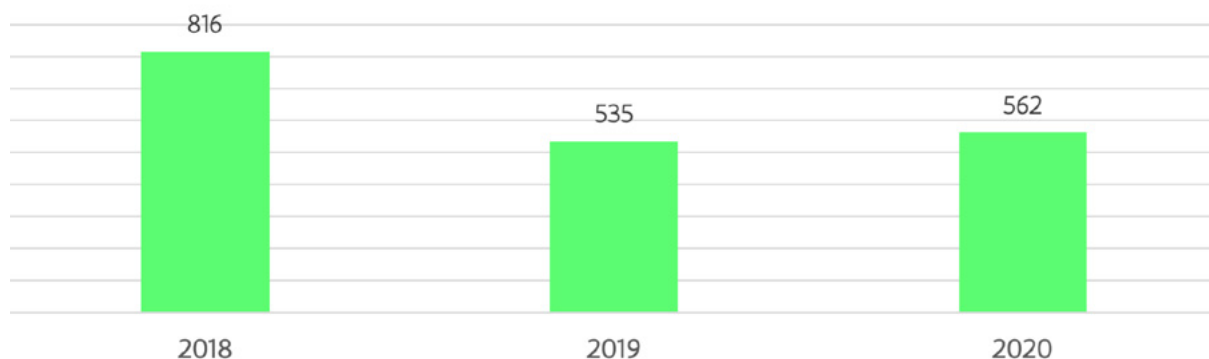
Beste, Met meer dan gewone belangstelling volgden we de afgelopen 2 woensdagen de Zweedse dramareeks "Exit" op Canvas. Tot onze grote ontgoocheling hebben we de ontknoping echter in mineur moeten beleven. In aflevering 4 (de laatste) viel, op zo'n 10 minuten van het einde, namelijk de ondertiteling plots uit!!! We dachten in eerste instantie aan een korte onderbreking, maar helaas kregen we tot het einde geen ondertitels meer op het scherm te zien. En, toegegeven, onze kennis van het Noors is niet van die aard dat we gesprekken en dialogen vlot kunnen volgen ... Spijtig maar helaas ... wat er die laatste 10 minuten zoal verteld werd, zullen we dus nooit weten. Dit gewoon ter informatie.

Klacht - #172398



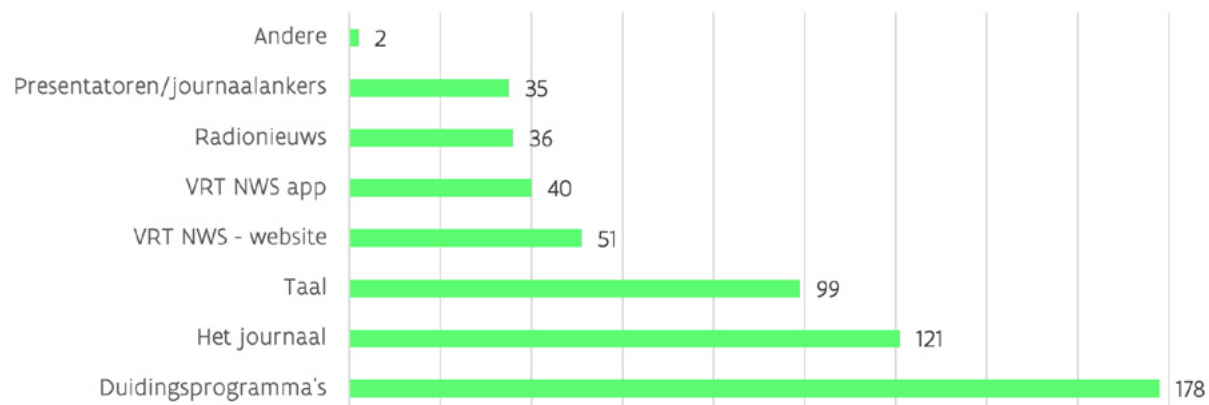
2.1.3 VRT NWS

In 2020 registreerde de klanten- en klachtendienst **2.296 dossiers** over VRT NWS, waarvan **568 klachten**. Dat zijn alle klachten die niet werden afgehandeld door de nieuwsombudsman, maar door de klachtendienst. Hier zien we een relatief stabiel verloop ten opzichte van 2019 (535 klachten). Zoals besproken in het klachtenrapport van 2019 (cfr. P. 31 klachtenrapport 2019) werd er sterk ingezet op een vlotte samenwerking tussen beide diensten. De positieve resultaten spoorden ons aan om daar ook in 2020 verder mee te gaan.



Onderstaande grafiek geeft de verdeling weer op basis van de subcategorieën. Voor het beantwoorden van deze klachten maakten we steeds gebruik van antwoorden die we samen met de nieuwsombudsman opstelden. Aangezien ook deze klachten waardevolle feedback bevatten, brachten we de nieuwsombudsman hier telkens van op de hoogte.

Binnen de categorie 'Duidingsprogramma's' had het grootste deel betrekking op *De Afspraak* en *De Zevende Dag*. Vooral de interviewstijl van de journalisten en het regelmatig onderbreken van studiegasten kwam regelmatig aan bod. Klachten over *Het journaal* gingen eerder over nieuwsitems die onvoldoende of net te veel aandacht kregen. Ook aandacht voor het sportnieuws vooraan in *Het journaal* bleek niet bij alle kijkers in de smaak te vallen.



Taal is cruciaal voor de VRT. De publieke omroep wil graag het goede voorbeeld geven met correct taalgebruik. De feedback van mediagebruikers toont ons dat ook zij die voorbeeldrol belangrijk blijven vinden. De 99 klachten over taal bevatten waardevolle feedback om na te gaan op welk vlak we nog kunnen verbeteren.

Hallo Een verontwaardigde kijker! Op het journaal van 19 u werd niets verteld over het overlijden van Liesbeth List!!! Vind dat dit echt niet kan ...op 13 u journaal werd er wel over gesproken ... Reken wel op een rechtzetting! Het is de eerste keer in mijn leven dat ik een klachtenmail stuur ... Een ongelukkige kijker

Klacht - #138323

Bestuurder rijdt opzettelijk in carnavalstoet in Duitsland!!!Niets op jullie nieuws uitzending?????

Klacht - #132935

Beste

Gisteren woensdag begon het nieuws weer eens met voetbal. In plaats van even te vermelden waarover het zou gaan bleef het maar duren. Voetbal hoort bij de sport en dus achteraan in het nieuws. Zijn er geen andere items die

belangrijker zijn? Wij hebben gewoon de klank afgezet. Hopelijk gebeurt dit niet op VTM.

Klacht - #131892

ik maak ,- als in wallonie wonend nederlander , die aangewezen is op vrt nieuws - ernstig bezwaar tegen de nieuwe gewoonte die U heeft aangenomen om de gewone nieuws presentatie , te onderbreken met naar voren geschoven sportnieuws items , zodat ik gedwongen ben die onzin ook tot me te nemen , wil ik het aangekondigde laatste onderwerp niet missen. De gem. burger wordt al overmatig blootgesteld aan sport , deze laatste ontwikkeling bij het nieuws is hoogst onaangenaam.

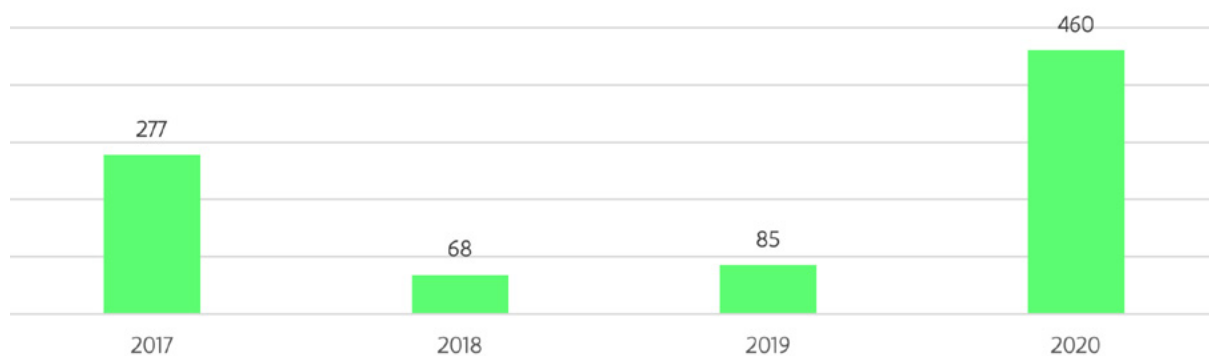
Klacht - #134596



2.1.4. VRT CORPORATE

Onder de categorie 'VRT corporate' vallen de klachten over het moedermerk VRT. Ze gaan over beleidskeuzes en diensten die door de VRT worden aangeboden: de klantendienst, de bedrijfsbezoeken, VRT Jobs en de juridische dienst. Dit jaar werd al snel de keuze gemaakt om daar een extra categorie aan toe te voegen: corona. Vanuit de dienst stelden we namelijk vast dat veel vragen en klachten over de pandemie gingen. Die dossiers waren overkoepelend en vielen niet zozeer onder één bepaald merk of net. Ook werden er op beleidsniveau verschillende beslissingen genomen naar aanleiding van de ingevoerde maatregelen. Daarom leek het ons gepast om deze dossiers onder de categorie 'VRT corporate' te plaatsen.

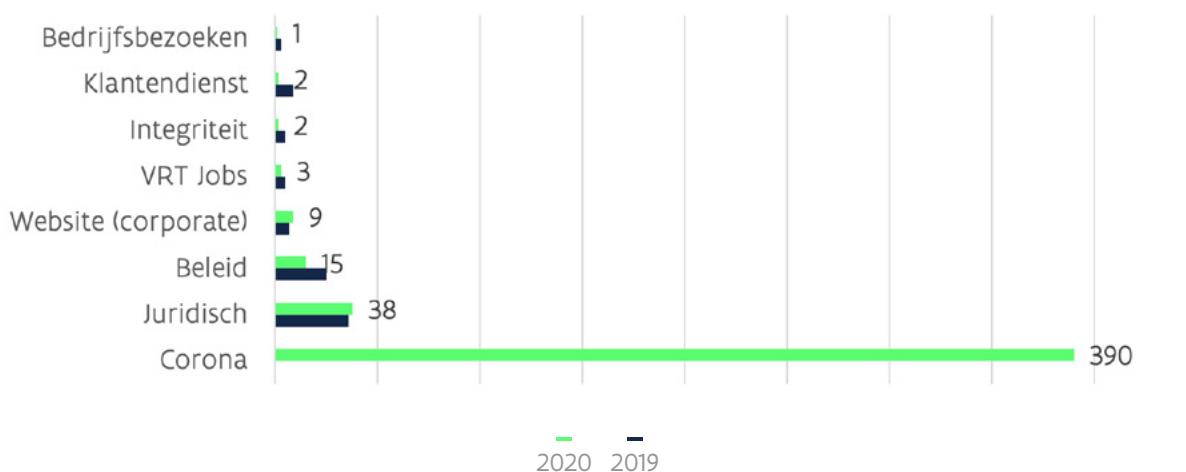
De categorie 'VRT corporate' is goed voor **2.604** dossiers, wat overeenkomt met 10% van het totale aantal in 2020. **460** daarvan waren klachten. De dossiers over corona leidden in 2020 tot een sterke stijging binnen de categorie in vergelijking met voorgaande jaren.



Onderstaande grafiek illustreert de verhoudingen tussen de categorieën. We stellen vast dat de cijfers, met uitzondering van die over de pandemie, zeer stabiel bleven of zelfs daalden. Om dat duidelijk te illustreren, werden de cijfers van 2019 toegevoegd in de grafiek.

Vergelijking per categorie

2019 - 2020



Juridisch

In 2020 bestonden **dertien** van de **38 juridische dossiers** uit aanvragen in het kader van de Openbaarheid van Bestuur. Ze werden samen met de juridische dienst grondig onderzocht en beantwoord. Op basis van het Vlaams Bestuursdecreet van 7 december 2018 (het 'Bestuursdecreet') werden zes van deze aanvragen ingewilligd en de overige geweigerd.

De overige 25 waren net zoals in 2019 vooral dossiers met betrekking tot copyrights. Dat is een relatief laag aantal aangezien er op dagelijkse basis zeer veel beeld- en videomateriaal wordt verwerkt en aangeboden binnen de organisatie. In elk van deze gevallen gingen we op zoek naar een oplossing die voor beide partijen paste. Soms waren excuses en het verwijderen van de foto voldoende om de bemiddeling af te ronden. In andere gevallen gingen we over tot het uitbetalen van een schadevergoeding.

Goedemiddag,

ik vond eerder deze week een foto die ik in Zuid-Afrika maakte op een Pinterest-pagina van de VRT/Radio1 (zie bijlage). Er werd door de redactie nooit contact met me opgenomen, laat staan toelating gevraagd. De omroep heeft me inmiddels excuses aangeboden (VRT Ref. 0013952) en zal de pagina verwijderen, maar daar houdt voor mij de zaak niet op. De foto heeft minstens 2 jaar online gestaan, en downloadbaar bovendien. Hoe kan dit uitgeklaard worden? Welk bedrag kan ik aan de omroep factureren voor deze inbreuk op mijn auteursrecht?

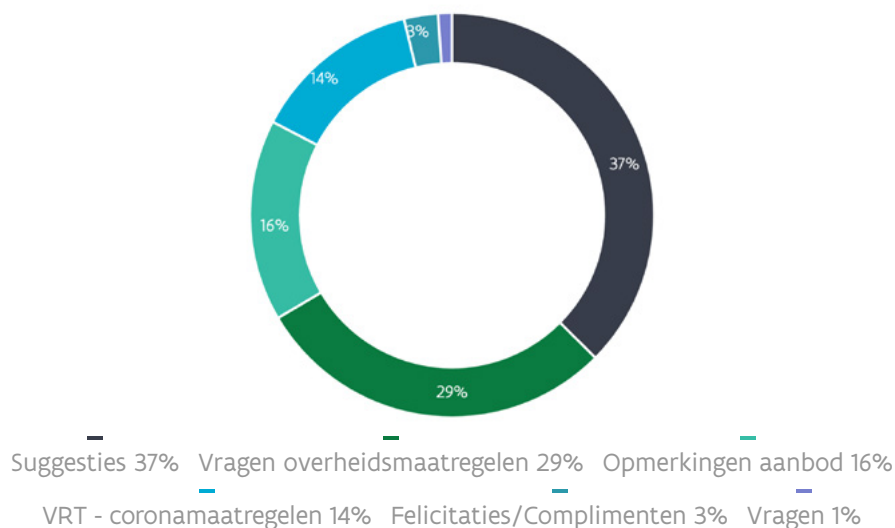
Met vriendelijke groet,

Klacht - #132042

Corona

We registreerden in totaal **2.239 dossiers** waarvan **390 klachten**. De inhoud van deze categorie verklaart onmiddellijk de stijging in 2020 tegenover 2019. Volgens ons is het klachtenrapport van 2020 daarom eerder een weerspiegeling van het algemene mentale welzijn van de gemiddelde Vlaming. Aan de toon van verschillende berichten zien we dat ze vaak voortkwamen uit verschillende emoties zoals frustratie, bezorgdheid, angst en misschien wel eenzaamheid.

Het is dan ook geen verrassing dat onze werking in 2020 sterk gekenmerkt werd door de heersende pandemie. Daarom lijkt het ons zeer belangrijk hier dieper op in te gaan. Aangezien mediagebruikers een groot deel van hun informatie over het virus via onze kanalen ontvingen, resulteerde dat in veel vragen en klachten. Om deze categorie duidelijk in kaart te brengen, bespreken we zowel de klantencontacten als klachten.





Suggesties – 839 dossiers

Door de coronacrisis en daaropvolgende lockdown kreeg het begrip 'vrijtijdsindeling' plots een heel andere vorm. Er stroomden zeer veel suggesties binnen, gaande van mogelijke films of reeksen tot ideeën voor nieuwe programma's of wijzigingen in de huidige programmering. We lieten alle mediagebruikers weten dat we hun suggesties in overweging namen in samenspraak met de aanbodverantwoordelijken. Zo werden er suggesties geplaatst op VRT NU en thema's behandeld in *Vandaag*, en gingen we van start met 'Beweeg in je Kot'. Suggesties over de nieuws- en duidingsprogramma's worden besproken door de nieuwsombudsman.

Geachte,

Veel Vlamingen vechten momenteel tegen Corona. Eén van de veel voorkomende symptomen is vermoeidheid, bovendien ondersteunt een goede nachtrust het immuunstelsel. Het is dus belangrijk dat de gemiddelde Vlaming op tijd gaat slapen. In deze tijden kan de Vlaming maar beter het nieuws op de voet volgen. Het lijkt me daarom een goed idee om het late Journaal op een vroeger tijdstip te programmeren. Het nieuws dat te laat wordt ingediend kan altijd de volgende dag, in de ochtend worden weergegeven. Verder dank en felicitaties voor de goede berichtgeving in deze drukke periode!

Vriendelijke groeten,

Suggestie - #136158

Hallo,

Zouden jullie in tijden van corona een heruitzending van Willy's en Marjetten en van de twee Neveneffectenreeksen zien zitten?? Of opnieuw beschikbaar stellen via VRT NU? Dat waren twee steengoede programma's die vele mensen nu wel nog eens zouden smaken. Alvast bedankt! Hou jullie goed, fijne groet,

Suggestie - #136168

In coronatijd worden we aangemoedigd om te sporten. Kunnen er wat programma's komen met bvb ochtendgymnastiek. Aangepast aan verschillende leeftijdsgroepen. Kleuterturnen bvb, oefeningen voor ouderen, aerobics voor gevorderden . En bvb wat avondyoga... Er moet nog genoeg materiaal in jullie archief te vinden zijn. Dank U. Voor het tv scherm sporten is handiger dan voor je i Phone of tablet.

Klacht - #139010

Is er een mogelijkheid om dagelijks een soort "thuis-gym-fitness" programma uit te zenden? Eventueel verschillende levels?

Suggestie - #136577

Vragen overheidsmaatregelen – 651 dossiers

Net omdat we als publieke omroep een grote bron van informatie zijn voor de Vlaming, kregen we heel wat vragen die eigenlijk bestemd waren voor de overheid en bevoegde instanties. Het aantal vragen steeg ook telkens na de uitzending van een persconferentie over de coronamaatregelen. Kijkers kwamen bij ons terecht met de vraag of ze kleinkinderen nog mochten zien, hoe groot die bubbel nu eigenlijk mocht zijn of hoeveel premie ze als zelfstandige zouden ontvangen. Ook reacties van onbegrip, verwarring of angst over nieuwe maatregelen of versoepelingen bereikten ons. We stelden een duidelijk standaardantwoord op met alle contactmogelijkheden en opties waar mensen terecht konden met vragen of voor informatie. Daarnaast verwezen we ook door naar alle informatiepagina's op onze VRT NWS-website waar veelgestelde vragen met het correcte antwoord werden verzameld.

Mag ik naar mijn lief toegaan als niemand symptomen heeft van corona?

Vraag - #137301

8 augustus zou ik in een zeer grote tuin een verjaardagsfeestje willen geven. Hoeveel mensen mag ik uitnodigen?

Vraag - #154190

Mijn vraag over de corona hetze is wanneer moet ik contact met arts opnemen? ik heb wat last van verkoudheid en ademhaling met wat steken af en toe in de borst, maar dit zijn ook de gebruikelijke symptomen van hooikoorts en astma waar ik al mee zit

Vraag - #136176

Nieuwe auto' van de haven naar de dealers. Eén chauffeur. Dealers kunnen toch geopend worden om de voertuigen in ontvangst te nemen. Ook één persoon. Wat is dan het probleem om die niet te leveren? Dit ontgaat mij. Spreiding vrachtvervoer ... in plaats van over enkele weken overdrukte. opmerking: ik heb GEEN nieuwe auto in bestelling. Louter logische redenering uit gezond verstand

Vraag - #139242

Hallo,

Er moet nu toch iets van mijn hart,

Alle ambtenaren met van 2000€ en meer zitten nu veilig thuis, maar wie houdt er nu ons land recht, arbeiders met een pensioen van 1400€. Vinden jullie dit normaal. Stof mo eens over na te denken. Hoog tijd om eens orde op zaken te stellen.

Klacht - #137020

Waarom is het aantal besmettingen in België nu hoger dan in Nederland dat 1 week later begonnen is met maatregelen? Bovendien is het aantal besmettingen in Nederland per 100.000 inw. 1500 en in België 900

Klacht - #138796

Als ik zie hoe men deze week de doe het zelf winkels heropent, dan heb ik toch veel vragen over de veiligheid. Apothekers, winkels plaatsen plexiglas om hun personeel te beschermen. De media dringt er enorm op aan om de scholen te heropenen, maar wat met de veiligheid van de leerkrachten. Leerkrachten mogen blijkbaar net zoals het personeel van de woonzorgcentra zonder bescherming aan het werk. Ik vind dit niet kunnen.

Sommige leerkrachten zijn ook grootouder, zij mogen hun kleinkinderen niet zien, maar zouden wel zonder bescherming moeten lesgeven aan kleinkinderen van andere grootouders. Voor de scholen open gaan zou men toch eens grondig moeten nadenken hoe men het personeel gaat beschermen. Kinderen zijn misschien minder vatbaar voor de ziekte, maar dat is zeker niet zo voor leerkrachten. Hoe gaat men alles ontsmetten. Hoe gaat een leerkracht 1,5 m afstand houden????? Hoeveel procent van de leerkrachten is bereid zijn eigen veiligheid op het spel te zetten?

Vraag - #143692

Opmerkingen over het aanbod of de berichtgeving – 361 dossiers

Reacties op ons aanbod komen voor in alle categorieën, maar in dit subhoofdstuk hebben we het specifiek over klachten en vragen die een gevolg zijn van de coronacrisis. Zo merkten we bijvoorbeeld dat kijkers programma's die al jarenlang werden uitgezonden toch niet meer gepast vonden. Dat was bijvoorbeeld het geval bij reeksen als *Kinderziekenhuis 24/7*, *Spoed 24/7* of documentaires zoals over Tsjernobyl. Sommige kijkers gaven aan dat die programma's een negatieve impact hadden op hun gemoed. Anderen lieten weten dat er naar hun mening te veel negatief nieuws werd gedeeld en vroegen om meer positief nieuws. Zo kregen we regelmatig de vraag of het ook mogelijk was om dagelijks te laten weten hoeveel mensen het ziekenhuis reeds verlaten hadden. We stelden vast dat de gemiddelde Vlaming niet enkel op de openbare omroep rekende voor de betrouwbare informatie, maar absoluut ook voor ontspanning.

Hallo,

De VRT nieuws app, het VRT nieuws in 't algemeen ... In deze sombere tijden ... Kan er AUB nog een plaatsje vrijgemaakt worden voor een beetje positief nieuws? Of is het de bedoeling dat de media de bevolking alleen maar op negatieve gedachten brengt!

Klacht - #142164

Beste ,

Wij kijken zo goed als elke dag naar de kanalen 1 en Canvas. We stellen wel vast dat in deze voor vele sombere periode ook sombere programma's geprogrammeerd staan. De documentaire Tsjernobyl en de reeks over de Holocaust. Zeer interessant maar niet echt opbeurend.

Klacht - #145266

Dat gevoel vertaalde zich ook in klachten over 'het teveel aan corona'. We stelden vast dat sommige mediagebruikers na enige tijd 'coronamoe' werden. Er was begrip voor het feit dat een van onze opdrachten het informeren van de Vlaming is, maar we kregen wel de vraag om dat tot op zekere hoogte te doen. Af en toe wat ademruimte en informatie over andere zaken was welkom en noodzakelijk.

Ik begrijp dat mensen geïnformeerd moeten zijn en blijven over de covid-19 stand van zaken. Maar is het dan echt nodig om daar voortdurend mee bezig te zijn? Telkens je de TV of de radio aanzet, gaat het over Corona dit en corona dat. Dit gaat op de duur eerder een averechts effect hebben. Ik ben het gewoon beu om nog te kijken of te luisteren naar alle duidingen over corona. We moeten met z'n allen thuisblijven, we hebben ons huis al 10 keer gekuist en opgeruimd, de tuin ziet er uit als een plaatje, aub geef een beetje ontspanning op TV en radio en schaf niet om de haverklap ontspanningsprogramma's af omdat een of andere 'expert' weer een woordje moet plaatsen of omdat een of andere politieker met een weer eens zijn zegje moet doen. Sorry, ik haak af van alle zenders VRT, VTM waar het alleen nog maar gaat over corona en zal dus niet meer geïnformeerd zijn. Geef de mensen die thuis zitten, ouderen die dikwijls alleen thuis zitten, iets om naar te kijken en niet iets om bang van te worden.

Klacht - #143008

Zoals eerder vermeld, is het opmerkelijk dat klantencontacten en klachten meer dan anders vertrokken vanuit een bepaalde emotie. Binnen deze categorie was dat heel vaak vanuit een vorm van angst of bezorgdheid waardoor andere gevoeligheden de kop opstaken. Ook de vraag om de geldende maatregelen en de ernst daarvan nog meer onder de aandacht te brengen, zagen we regelmatig terugkomen.

Geachte,

Vandaag (19 april) zag ik tijdens het journaal hoe voetbalvedetten zich vermaakten door met een rol wc papier te spelen. Naar mijn mening getuigden deze beelden van weinig smaak. Zelf ben ik 65+ en kamp ik met de gevolgen van het hamsteren. Vooral wc papier is verdwenen uit de rekken van de magazijnen en als men dan ziet dat men dit gebruikt als "speelgoed" doet dit minstens even slikken. Steeds heb ik de educatieve rol van VRT en zijn nieuwsdienst kunnen appreciëren. Echter deze beelden waren in deze tijden schokkend en minimaliseren het euvel van het hamsteren Dit zijn naar mijn mening verkeerde signalen!

Het siert de VRT echter dat ze de mensen die zich ten volle actief inzetten om de maatschappij door deze crisis te loodsen in het dag licht zetten: de mensen van de zorgsector, openbare diensten (politie, vuilnismannen enz) en levensnoodzakelijke beroepen. Dit zijn de echte helden in deze moeilijke tijden: zij houden ons ,op risico van eigen gezondheid, in leven!!

Klacht - #136424

Beste,

Kan er aub minder reclame gemaakt worden om meteen naar Spoed te gaan in deze corona tijden? De boodschap moet altijd zijn: "bel uw huisarts". Er zijn in het hele land pre-triagepunten in opstart waar de huisarts na een klinisch onderzoek beslist of de patiënt naar Spoed moet of naar huis mag. Maak dus liever reclame voor de huisarts dan voor spoed! U heeft hier een erg grote verantwoordelijkheid voor de overrompeling van spoeddiensten en ziekenhuizen. Neem uw verantwoordelijkheid als openbare omroep. Op VTM hebben ze dit immers wel gedaan!

Met dank!

Klacht - #136892

Er wordt gevraagd geen wc papier te hamsteren en jullie sturen video s met hoe te trainen met wc papier!!!

Klacht - #137108

Beste,

Ik hoorde net de aankondiging van een song met als mededeling 'voor alle moeders en vaders die vandaag 'OPGESCHEEPT' zitten met hun kroost....dit spreekt boekdelen en wordt nog eens en steeds opnieuw breed uitgesmeerd de laatste dagen in onze maatschappij.

Shame on dergelijke hedendaagse ouders, en jammer genoeg wordt dit als de geldende hedendaagse norm beschouwd, opgescheept zitten met je kinderen. Heel erg triest voor al deze kinderen, heel erg jammer.

Vriendelijke groeten,

Klacht - #136503

Tijdens de uiteenzetting van het journaal van 21 maart om 13.00h was er een item van de Antwerpse haven. En hierin wordt er gesuggereerd dat we niet meer 100% zeker zijn van voldoende aanvoer levensmiddelen

Als bv. havenwerknemers ziek zouden worden. Met dergelijke uitspraken zegt u aan de mensen dat een tekort van levensmiddelen mogelijk is. Stopt daarmee of anders moedigt u het hamsteren nog aan maw veroorzaakt geen paniek. Maar maak ook eens het verschil in sterfte tussen een griep en corona. Bedankt.

Klacht - #136851

Beste,

Kunnen jullie in het begin van het journaal en zelfs tussendoor nog meer de belangrijke aandachtspunten aanhalen en tussendoor (in het journaal) mensen er op attent maken wanneer er iets fout gebeurt.

Ik denk vooral aan het afstand houden, het belang van handen wassen eerder dan massaal alcoholgel te kopen zodat er een tekort in de zorg is.

Klacht - #136439

VRT–coronamaatregelen – 302 dossiers

De categorie 'VRT-coronamaatregelen' gaat over de maatregelen die de VRT zelf nam, zowel voor als achter de schermen. In het voorjaar ontvingen we vooral veel klachten en vragen over reeksen die voor de coronacrisis waren opgenomen. Mediagebruikers waren bijvoorbeeld verontwaardigd dat Ben Crabbé kandidaten nog steeds een hand gaf. Ook bij verschillende rubrieken van *Iedereen beroemd* zagen we deze verwarring.

Geachte,

Het is storend om Ben Crabbé te dicht bij de deelnemers te zien staan, een hand te zien geven aan de winnaar. De mensen denken dat Blokken rechtstreeks is, wat natuurlijk niet is, maar onvoldoende geweten. Vooral de boodschap na de uitzending van Blokken om uw handen te wassen en geen hand te geven maakt het verwarrend. Oplossing/suggestie : net voor en/of na Blokken moet gemeld worden dat de uitzending voor de Corona-uitbraak is opgenomen. Dit is misschien niet leuk maar de eerlijkheid zou wel erg geapprecieerd worden. Ik hoop op deze manier ook mijn steentje te hebben bijgedragen aan de uitbreiding van de Corona en kan alleen maar hopen dat het nodige gevolg wordt gegeven.

Vriendelijke groeten.

Klacht - #137873

Beste,

Ik heb een opmerking over het programma Blokken in deze tijden van het Coronavirus. Het is aangeraden om elkaar geen hand te geven en 1,5 meter afstand te houden van elkaar. Daarom begrijp ik niet dat in Blokken aan het einde van het programma men elkaar een hand geeft en dicht bij elkaar staat te praten. Lijkt me niet zo'n goed voorbeeld. Geef dan elkaar een elleboog. Mijn mail is geen klacht. De bedoeling om elkaar te helpen het goede voorbeeld te geven.

Met vriendelijke groet,

Klacht - #136762

Op blokken blijft men handen schudden na de wedstrijd. Kan dit stoppen

Klacht - #135059

Hallo

Ik zie elke dag om 18:30 Blokken. Ondanks dat er op dit moment over het virus Corona opduikt, en gewaarschuwd word dat je o.a. geen handen moet gaan schudden. Maar ik zie dus bij het televisieprogramma Blokken, dat de presentator Ben toch iedere x de handen schud met zijn kandidaten.

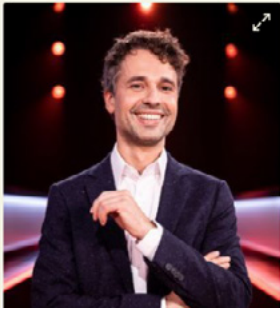
Vind dat erg raar???

Klacht - #136105

Een belangrijke algemene regel was dat producties zich in principe altijd hielden aan de op dat moment en op die locatie geldende maatregelen. Tijdens de zomermaanden konden de maatregelen bijvoorbeeld variëren naargelang de opnamelocatie. Maar dat bleek niet altijd duidelijk voor verschillende kijkers. Daarom plaatsten we een informatieve banner bij de start van bepaalde uitzendingen. Daarnaast werd er ook verduidelijking over de genomen maatregelen geplaatst op de website van Eén.

Dit voorjaar kan je bij ons genieten van nieuwe programma's. Om de veiligheid voor en achter de schermen te garanderen werden er extra coronamaatregelen genomen op de set. Benieuwd naar hoe we te werk zijn gegaan? We nemen je mee achter de schermen.

EÉN JAAR GRATIS



Voor 1 jaar gratis waren de opnames in september, toen er meer kon dan vandaag, vandaar ook de boodschap aan het begin van de aflevering. Alle kandidaten werden getest, in kleine bubbels opgedeeld, en gingen in afzondering op hotel tussen de opnames door.

De studio werd aangepast waardoor de kandidaten verder uit elkaar kunnen staan. Op het moment dat ze in de vakken staan, zorgen de kandidaten er voor dat ze niet te dicht bij elkaar komen, maar die momenten zijn sowieso kort. Alles werd in overleg met de preventiedienst van VRT georganiseerd.

Tijdens de tweede golf merkten we een andere vorm van verontwaardiging. Mediagebruikers hadden nog steeds aandacht voor het naleven van de maatregelen, maar kregen het moeilijk met programma's waarin zaken werden getoond die voor de kijkers zelf niet meer mogelijk waren, zoals bijvoorbeeld in *Vrede op aarde*. Hoewel duidelijk werd gemaakt dat alle maatregelen strikt werden opgevolgd, konden klagers zich hier niet in vinden. Dat de cast gezellig samen op weekend kon in een chalet tijdens de feestdagen was voor velen moeilijk te verteren. We erkenden dat het een heel moeilijk periode was en dat we er ons bewust van waren dat de beelden van *Vrede op aarde* niet overeenkwamen met de maatregelen die de mensen thuis moesten volgen.

We merkten een soortgelijk gevoel wanneer het over de kapsels van onze schermgezichten ging. Anders dan tijdens de eerste coronagolf was het tijdens de tweede golf wel toegelaten om kappers en visagistes te laten werken binnen de mediasector. Mediagebruikers werden op de hoogte gebracht van deze uitzonderingsregel, waarbij we benadrukten dat we begrip hadden voor hun opmerkingen. Aangezien we niet bevoegd waren om de opgelegde maatregelen in vraag te stellen, verwezen we alle klagers door naar de bevoegde instanties.

De haren van presentatoren, presentatrices op TV zijn altijd in orde. Waarom zij wel en wij niet?? Zeer onrechtvaardig.

Klacht - #174157

Waarom zijn de haren van de nieuwsankers zo mooi geknipt?? De kappers mogen toch niet werken , doen ze het zelf??

Klacht - #176348

Geachte,

Zoals zo vaak worden er op tv aan de lopende band beelden getoond die niet coronaproof zijn, maar het programma "vrede op aarde" is duidelijk niet coronaproof gemaakt. Kijk, het is gewoon hypocriet om zo dingen uit te zenden, maar wel de mensen de les te spellen in het journaal. Ik neem aan dat jullie wel een flut uitleg zullen hebben die geen kat gelooft...

Klacht - #174157

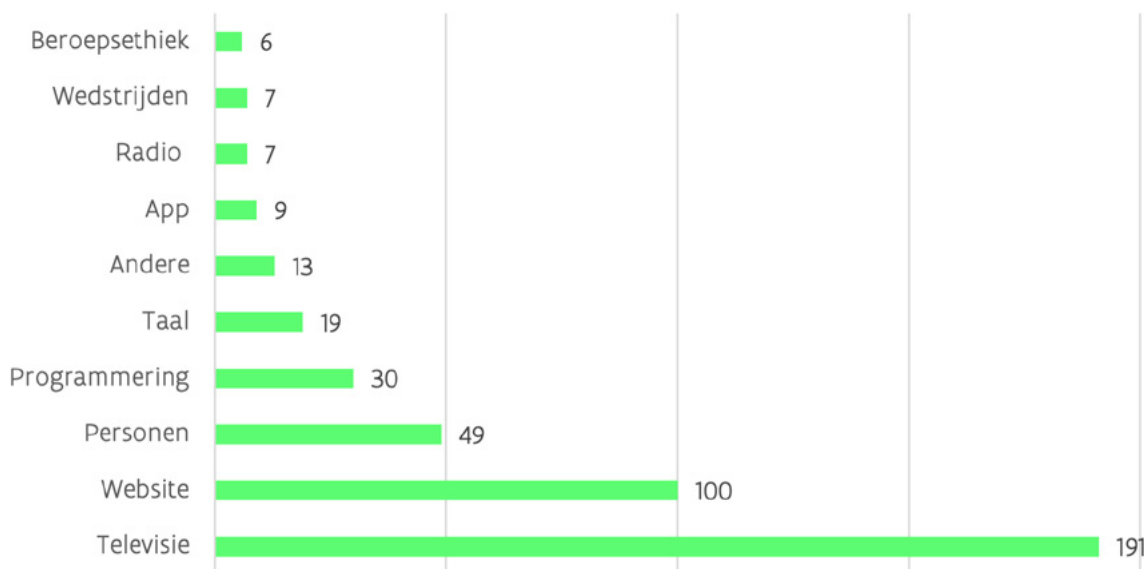
Vrede op aarde : VRT is in het zelfde bedje ziek als menig corona-expert! De VRT vindt het blijkbaar nodig om lockdownfeestjes te organiseren in de Tv-uitzendingen. Terwijl de VRT-nieuwsdienst samen met bepaalde “corona-experts” uitblinken in het betuttelen van de bevolking, vindt de VRT het nodig om via het programma Vrede op aarde lockdownfeestjes te organiseren waarbij er ondermeer alcohol geschonken wordt. Dat bepaalde corona-experts, zoals Erika Vlieghe, niet beseffen dat dit een probleem vormt en dus ingaan op de uitnodiging om er zelf aan deel te nemen, tart elke verbeelding. Dit is een verdere escalatie van de verbeterheid waarmee de debatsessies op de nieuwsdienst van de Vlaamse TV-media gehouden worden onder het excuus van de goedkeuring van deze zelfde “experten”. Hoe wereldvreemd en hoeveel gebrek aan empathie kan je ten toon spreiden? Hoeveel gebrek aan een minimaal multidisciplinair wetenschappelijke inzicht kan je ten toon spreiden? Dat de deelnemers getest werden op Covid-19 kan je moeilijk als excuus aanhalen, want ook vb de professionele voetballers worden getest; maar als die samenkomen voor een verjaardag, zelfs in de buitenlucht, is de wereld te klein en wordt er schande geroepen. Trouwens de mogelijkheid om de regels te omzeilen door het testen wordt niet gegeven aan een “gewone” burger van het land, en terecht! Maar als je lid bent van de nieuwsdienst of je je corona-expert noemt, dan ben je blijkbaar niet meer verantwoordelijk voor je eigen gedrag. Blijkbaar is de “curve” immuun voor deze mensen. Goed bezig! Het wordt hoog tijd dat de VRT, en bij uitbreiding minstens de volledige Vlaamse mediasector, nadenkt hoe zij omgaat met de huidige maatschappelijke crisis tgv de coronapandemie. Hoe denken jullie jullie geloofwaardigheid terug te winnen?

Klacht - #174833



2.1.5 SPORZA

In 2020 behandelden we in **totaal 1.113 dossiers** over Sporza, waarvan **430 klachten**. Dat zijn er beduidend minder dan in 2019 en 2018. In tegenstelling tot wat sportliefhebbers van 2020 hadden verwacht, was het geen druk sportjaar: geen Olympische Spelen, geen Europees kampioenschap voetbal of andere grote toernooien.



Zoals de traditie het wil, zitten de meeste meldingen in de categorie 'Televisie', maar dat aandeel neemt af ten opzichte van online verslaggeving. Klachten over personen vloeiden in een groot deel van de gevallen voort uit persoonlijke voorkeuren: een voorkeur voor een bepaalde sporter of ploeg.

Concentratie wielerseizoenen

Door het sportluwe voorjaar verschoven verschillende wielerseizoenen naar de zomer- en najaarsperiode. Dat was voor veel kijkers een verstrooiing, maar leidde tegelijk tot klachten omwille van de grote concentratie aan rechtstreekse wielerovertredingen. Sommigen overlaptten ook met toernooien in andere sporten, zoals de European Open tennis.

We krijgen als gewone kijker weer de laatste dagen niks anders dan wielrennen en ander sport op ons bord. Ik wil niet klagen maar het zijn wij die telkens opnieuw onze programma's moeten missen terwijl bij een goede organisatie de gewone kijker ook zijn deel kan hebben als de sportevenementen naar Canvas zouden verhuizen. De zondag is al lang geen familie zender meer want dat is niets anders dan sport zoals vandaag 4u30 niets anders dan dat. Dit moest mij wel even van het hart. Overal staat geprogrammeerd dat er iedereen beroemd en thuis is en dan pas wielrennen en ik doe de tv open voor iedereen beroemd de homo universalis te kijken en wat zie ik WIELRENNEN!! Sorry hoor dat is niet om te lachen.

Klacht - #00164776

Vrouwensport

Sporza wil een voortrekker zijn in het promoten van vrouwensport. Het net zond steeds meer rechtstreekse wedstrijden uit en had daar op verschillende kanalen aandacht voor. Tegelijk merkten we dat de gevoeligheid van de mediagebruikers en sportliefhebbers toenam.

Vandaag viel me opnieuw op dat Sportweekend geen enkele seconde heeft gewijd aan de Giro Rosa. Dit is nochtans een van de grootste koersen voor vrouwen die er bestaat met alleen maar topatleten aan de start (wereldkampioen van vleuten, olympisch kampioen van der Breggen enzovoort). Er is wel tijd voor een reportage van een –met alle respect voor de renners– tweederangs koers voor mannen, de Antwerp Port Epic. Maar voor de grootste meerdaagse rittenkoers voor vrouwen is er geen tijd. Ik vind dit schandelijk. Ik hoop dat deze boodschap duidelijk aankomt en dat jullie hier rekening mee houden.

Klacht - #160974

Sporza Retro

In het voorjaar zond Sporza archiefwedstrijden en -programma's uit. Kijkers konden daarvoor stemmen op de website van Sporza, wat massaal werd gedaan. Veel kijkers stuurden hun suggesties ook door naar ons. Een aantal kijkers uitte hun bezorgdheid over het dopinggebruik in de periodes die voorkwamen in de *Sporza Retro*-uitzendingen. Die klachten werden per renner en per uitzending individueel bekeken en besproken met Sporza. Aangezien doping verweven was met de toenmalige wielercultuur, zou een groot deel van de wielergeschiedenis verdwijnen als we die periode zouden weglaten. Daarom censureerden we niet, maar gaven we wel context en duiding.

Wanneer gaan jullie nu eens stoppen met het heruitzenden van wielervedstrijden waarin de twee grootste dopingszondaars van de laatste 50 jaar de hemel ingeprezen worden voor hun prestatie. Dat dit alles door de drie aanwezigen in de studio allemaal te kaderen is in de geest van de tijd is zwaar nog erger dan de uitzending. Er zijn voldoende retro wedstrijden die wel het bekijken waard zijn. Of leven we in een land waar de misdadigers de scepter zwaaien.

Klacht - #154536

VRT-Profiel

In 2020 integreerde Sporza het VRT-profiel op haar website. Daardoor konden Belgische inwoners sportbeelden bekijken in het buitenland, net zoals op VRT NU. Zonder profiel was dat niet mogelijk. Aangezien het reisverkeer naar het buitenland dit jaar beperkter was, verwachten we een daling in klachten hierover.

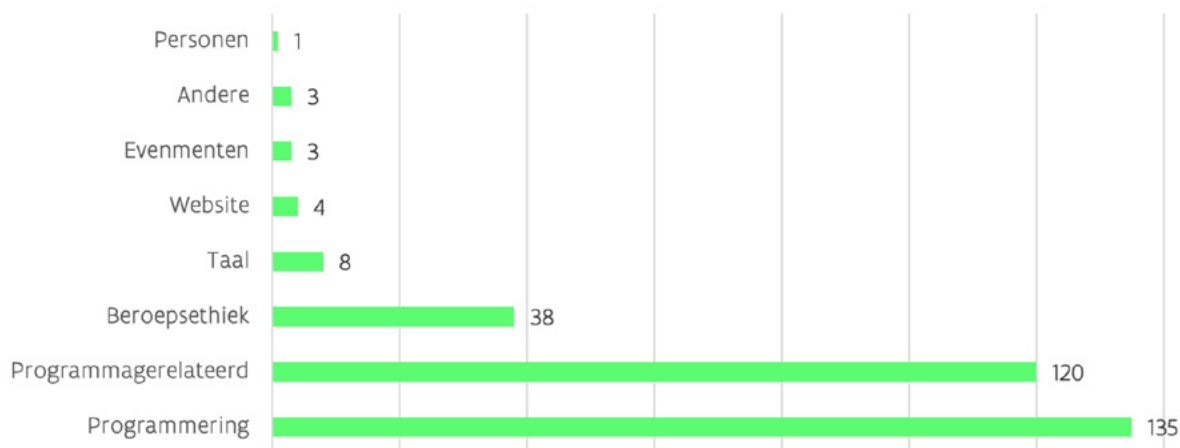
Wanneer gaan sporza video's eindelijk eens in het buitenland kunnen bekeken worden? Dat is toch niet meer van deze tijd.

Klacht - #127600



2.1.6. CANVAS

In 2020 behandelde de klanten- en klachtendienst **1.092** dossiers, waarvan **312** klachten. Dat is een kleine daling ten opzichte van 2019. Het overgrote deel van de klachten situeert zich in de categorieën 'Programmagerelateerd' en 'Programmering'.



Programmering

Op Canvas worden elke avond verschillende liveprogramma's uitgezonden, zoals *Terzake* en *De Afspraak*. Van zulke programma's kunnen we nooit precies op voorhand zeggen wanneer ze exact eindigen. Dat is eigen aan een liveprogramma. De actualiteit die op de voet wordt gevolgd en de verschillende live-interventies leiden er bovendien toe dat *De Afspraak* en *Terzake* niet langer met enkele minuten vertraging worden uitgezonden.

Daarnaast liepen de gesprekken met de studiegasten ook verschillende keren uit, los van de actualiteit.

In 2020 werden er vaker klachten geregistreerd over het uitlopen van programma's. De actualiteit maakte dat duidingsprogramma's als *Terzake* en *De Afspraak* vaker uitliepen, wat dan weer leidde tot een opgebouwde vertraging naar het einde van de avond toe. Vooral bij de kijkers uit Nederland merkten we dat zulke vertragingen niet op tijd werden gewijzigd in de elektronische programmagidsen.

Wijzigingen in het uitzendschema werden steeds zo snel mogelijk doorgegeven aan distributiemaatschappijen zoals Telenet en Proximus, maar ook aan Nederlandse providers. Zij hadden op hun beurt tijd nodig om dat in de systemen te verwerken. Plotse wijzigingen, zoals duidingsprogramma's die uitliepen, raakten daardoor dus vaak niet op tijd bij de Nederlandse providers.

Canvas besloot vorig jaar al om een programmaherhaling in te plannen wanneer ze verwachtten dat een sportwedstrijd zou uitlopen. Dat kon bijvoorbeeld het geval zijn wanneer een wedstrijd niet op een gelijkspel mocht eindigen, waardoor de kans op verlengingen groter was. Dat was echter geen optie bij de duidingsprogramma's, aangezien Canvas op voorhand niet kon inschatten hoe groot het risico was dat zo'n programma zou uitlopen.

Zowel de redacties van *Terzake* en *De Afspraak* als de coördinatoren van Canvas werden op regelmatige basis op de hoogte gebracht van bovenstaande klachten.



Programmagerelateerd

Kinderen van de Holocaust

Eind april werd de reeks *Kinderen van de Holocaust* uitgezonden. De vijfde aflevering ging over de rol van de Holocaust en Israël. De VRT registreerde tien klachten over die aflevering, zowel van Joodse organisaties als van individuele kijkers. Naar aanleiding van de uitzending berichtte pers al over de kritiek die het Simon Wiesenthal Center had geuit over de aflevering. De klachten volgden dan ook grotendeels de kritiek van het Simon Wiesenthal Center. Aangezien in het programma uitsluitend Joodse getuigen aan het woord kwamen, kozen de programmamakers ervoor om in de off-tekst en voice-over een aantal zaken op scherp te zetten, om geen te eenzijdige lezing van de geschiedenis te geven. De kritiek van het Simon Wiesenthal Center en de kijkers had dan ook betrekking op één bepaalde zin uit de off-tekst, namelijk: *“Nadat Joodse milities moordpartijen hebben aangericht in een twintigtal Palestijnse dorpen, slaan honderdduizenden Palestijnse burgers op de vlucht.”* De programmamakers oordeelden dat dit een belangrijk deel van de geschiedenis was met implicaties tot vandaag.

De programmamakers baseerden zich ook altijd op de heersende academische consensus in Vlaanderen als leidraad. Zo werd de aflevering over Israël meermaals becommentarieerd door vier academici die zeer vertrouwd zijn met het thema: Herman Van Goethem (rector UA en oud-directeur Dossin), Christophe Busch (oud-directeur Dossin), David Crikemans (prof. Internationale Politiek) en Ludo Abicht (prof. Midden Oostenkwesities).

Samen met de makers van de reeks stelden we een antwoord op waarin de visie en werkwijze van de makers uitgebreid werd toegelicht.

Geachte heer, mevrouw,

Hartelijk dank voor de uitzendingen over de kinderen van de holocaust die ik met veel waardering bekijk. Wel wil ik u attenderen dat er in aflevering 5 veel eenzijdige onwaarheden/ tekortkomingen en éénzijdigheden gebracht werden in het Israëlisch/Palestijns conflict om een goede nuance weer te geven. Ik kreeg er een wrange nasmaak van hoe Israël ten onrechte werd voorgesteld. Hopend dat u in het vervolg de geschiedenis en bronnen beter en genuanceerder zult controleren en weergeven. Want deze serie verdient dit niet. Nogmaals mijn complimenten voor de afleveringen.

Met vriendelijke groet,

Klacht - #150308

Beroepsethiek

De Ideale Wereld – Hitlergroet

In deze categorie ging de helft van de klachten over de aflevering van *De Ideale Wereld*. Daarin maakte de centrale gast grappen met een Hitlergroet. De redactie van het programma besloot na de uitzending om een nieuwe versie, waarbij het bewuste fragment werd geknipt, aan te leveren aan VRT NU. Daarnaast liet ook een van de leden van de Raad van Bestuur zijn ongenoegen blijken via mail.

De kijkers die een klacht instuurden, zagen dit als een teken van politieke inmenging en censuur. Ze vonden het niet kunnen dat er een fragment uit de uitzending werd geknipt. De makers van het programma benadrukten dat, hoewel het ongenoegen van een van de leden van de Raad van Bestuur mee in overweging werd genomen, de keuze om het fragment te knippen volledig bij de makers zelf lag.

In het antwoord aan de kijkers lichtten we de keuze van de makers om het fragment te knippen uitgebreid toe.

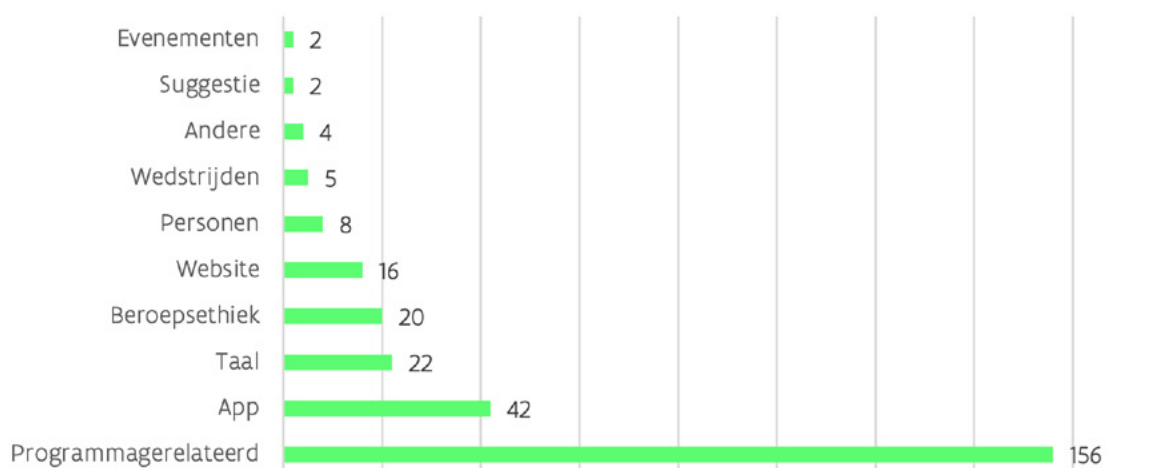
Het is duidelijk dat de ideale wereld een satirisch programma is. Hierop kan geen censuur plaatsvinden, vind ik. Als blijkt dat door inmenging van iemand de raad van bestuur van de VRT en gedelegeerd bestuurder hierop zijn aangesproken en op basis daarvan wordt het gedeelte van de hitlergroet verwijderd en worden er verontschuldigingen geboden aan een politieke partij, dan klopt er iets niet. Ik heb de uitzending gezien, vond het niet het sterkste deel van de uitzending, maar daarom moet dit niet geschrapt worden. Spijtig. Ik hoop dat dit rechtgezet wordt en dat de aflevering opnieuw volledig zichtbaar wordt.

Dank u.

Klacht - #152897

2.1.7. RADIO 1

Radio 1 registreerde dit jaar **1.059 dossiers**, waarvan **277 klachten**. Het totale aantal dossiers is licht afgenomen, maar het aandeel klachten is dan weer licht toegenomen in vergelijking met vorig jaar (**246 klachten**).



Programmagerelateerd

Meer dan de helft van de klachten ging over de programma's en/of de muziekkeuze. Luisteraars konden zich niet altijd vinden in de keuze om ook mainstream en/of hiphop te draaien. Het was inderdaad zo dat ook Radio 1-luisteraars in contact kwamen met mainstream artiesten. Radio 1 probeerde de muziek zo samen te stellen dat het verteerbaar bleef voor mensen zonder grote muziekkennis, net zoals Radio 1 ook oudere muziknummers draaide die mensen misschien niet kenden, maar wel konden waarderen. We streefden ernaar om de verschillende doelgroepen van Radio 1 tegelijk te bedienen. Een te grote focus op de ene doelgroep zou de andere kunnen weggagen.

Daarnaast waren er ook verschillende klachten over het programma *Byloo*. Enkele luisteraars ergerden zich aan het feit dat het programma niet 'objectief' of 'neutraal' zou zijn. In *Byloo* ging de presentator op wandel met de actualiteit. De toon kon ernstig zijn, maar zeker ook ironisch of *tongue in cheek*. Het doel van het programma was om de waan van de dag te relativiseren, met milde spot en satire. We vermoedden dat de breuk met *De Ochtend* voor sommige kijkers niet duidelijk of te groot was. Daarnaast merkten we dat we meer klachten registreerden na de schoolvakanties dan tijdens het jaar. Daaruit leidden we af dat luisteraars in sommige gevallen nog moesten wennen aan de overschakeling van de vakantieprogrammatie naar de reguliere programmatie.

Geachte

Ik ben fan van scherpe humor. Ik ben fan van duiding en objectieve verslaggeving. Maar wat de laatste dagen bij Byloo passeert van platvloers gedoe wat voor humor moet doorgaan, dat tart alle verbeelding. Moeten wij op de werkvloer dit blijven dulden? OF worden wij echt verplicht om uit te wijken naar zenders zoals Radio Maria of iets van de commerciële omroep om geen platvloerse alluderingen op sex of gore parodieën over kotsen te moeten aanhoren???

Klacht - #161907

Beroepsethiek

Twaalf van de twintig klachten in de categorie 'Beroepsethiek' gingen over een uitzending van *De Wereld van Sofie*. Daarin werd het kijkgedrag van porno besproken, waarna een bepaalde conservatieve ouderenorganisatie online opriep om klacht in te dienen. De klachten kwamen inhoudelijk dan ook vaak letterlijk overeen. De organisatie klaagde aan dat porno in de uitzending werd genormaliseerd en gepromoot naar kinderen toe. Ze vroegen om een wederwoord. Uiteraard werd in de uitzending geen reclame gemaakt voor porno en werden kinderen geen enkele keer vernoemd. De redactie nam de kijkcijfers van de pornowebsite Pornhub als startpunt voor de uitzending. De programmamakers vroegen zich bijvoorbeeld af waarom zoveel mensen naar porno keken en waarom bepaalde categorieën populairder waren dan andere. De redactie schakelde daarvoor de hulp in van verschillende experts die het kijkgedrag toelichtten op basis van wetenschappelijke studies. Alle klagers kregen een antwoord waarin de keuzes van de redactie werden toegelicht. In het antwoord verwezen we ook naar eerdere uitzendingen waarin pornoverslavingen aan bod kwamen. Voor het inhoudelijke deel van het antwoord deed de redactie ook beroep op klinisch seksuoloog Sam Geuens, die de beweringen over de effecten van porno kon toelichten. De vraag tot wederwoord werd dan ook afgewezen, omdat er geen persoonlijke beschuldigingen aan het adres van de organisatie werden geuit.

Ik wens formeel klacht in te dienen tegen het radio programma “De wereld van Sofie” van dinsdagmorgen 21-01-2020, met als titel “Iedereen kijkt porno”. Ijveren voor een gezonde seksuele opvoeding voor onze kinderen/jongeren is zeer belangrijk! Daarom wensen wij met klem te protesteren tegen dit programma. Ik kan niet anders dan dit programma te bestempelen als een vorm van eenzijdige indoctrinatie, die niet te verenigen is met de veronderstelde neutraliteit van Radio 1. Het hele programma kan beschouwd worden als propaganda voor het bekijken van porno, zonder dat er een tegenstem te horen was. Zowel ethisch als democratisch achten wij dit volledig onverantwoord.

Hoe langer hoe meer gaan landen de gevaren van porno aankaarten, zowel voor het individu als voor de samenleving. Elf staten in de VS waarschuwen voor een pornografiecrisis (FamilyWatch International). Engeland wil een pornoblock voor jongeren onder de 18 jaar (D.S.,22-03-2019). Dit zijn maar enkele voorbeelden, die aantonen dat de andere kant van de medaille niet belicht is geweest.

Onze kinderen hebben recht op een degelijke opvoeding tot maatschappelijke verantwoordelijkheid, ook en vooral op seksueel gebied. Al wat met porno te maken heeft, staat daar haaks op en wij beschouwen het dus als onze burgerlijke plicht om uitzendingen als deze aan te klagen. Daarenboven vinden wij dat het democratisch recht op woord en wederwoord flagrant werd geschonden, vermits tegenstanders van de verspreiding van porno in deze uitzending niet aan bod kwamen.

Wij hopen van harte dat u zich, evenals wij, rekenschap geeft van de maatschappelijke draagwijdte van uitzendingen die onderwerpen als deze eenzijdig belichten, met een ondoordachte en onverantwoorde lichtzinnigheid.

Met beleefde groeten;

Klacht – #129936

App

In 2020 zagen we een grote toename van de klachten over de Radio 1-app. Dat was volledig te wijten aan de lancering van de nieuwe app eind november 2020. Verschillende gebruikers meldden dat het niet langer mogelijk was om oudere nieuwsberichten opnieuw te beluisteren. In de nieuwe app konden ze enkel het nieuwsbulletin van het voorbije uur horen. Luisteraars gaven aan dat dat niet genoeg was en dat ze liever het nieuwsbulletin van een specifiek uur (dat langer duurde) wilden beluisteren. Die klachten waren niet terug te vinden bij de uitrol van de apps van andere radiozenders. Verschillende luisteraars verwezen dan ook naar Radio 1 als de ‘nieuwszender’ onder de radiozenders. De ontwikkelaars van de app gaven gevolg aan die oproep en maakten dat er een nieuwe update werd uitgevoerd. Daardoor konden luisteraars opnieuw naar oudere nieuwsbulletins luisteren. Ook hadden enkele gebruikers dezelfde technische problemen als bij de andere vernieuwd radioapps. Deze problemen werden steeds doorgegeven aan de ontwikkelaars van de app zodat zij de problemen van dichtbij konden opvolgen.

Gisteren ontwaakte ik met een nieuwe radio1-app. Ik luister ALLEEN naar radio 1 voor het nieuws en de krantencommentaren die steevast pareltjes van journalistiek zijn.

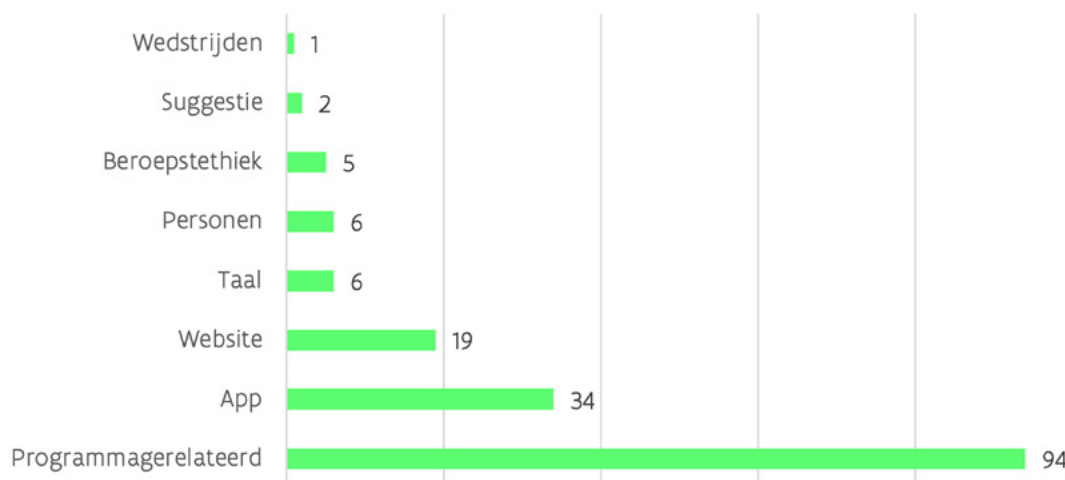
Die laatste zijn in de nieuwe app al helemaal weg, en herbeluisteren is alleen mogelijk voor de meest recente nieuwsuitzending, daar waar ik vroeger een menu had waaruit ik kon kiezen tussen een vijftal bulletins, waarbij ik meestal opteerde voor de meer uitgebreide nieuwsuitzendingen. Nu is mij dat ontnomen, en dat voor een radiozender die pretendeert de nieuwszender bij uitstek te zijn. De nieuwe app heb ik dus niet nodig.

Klacht - #170086



2.1.8. RADIO 2

In 2020 behandelden we 1.072 dossiers over Radio 2. 167 daarvan waren klachten. Dat is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar.



De grootste toename zit in de categorie 'App'. Dat heeft vooral te maken met de nieuwe Radio 2-app, die bij een aantal luisteraars niet goed werkte. Voor meldingen van technische problemen stonden we rechtstreeks in contact met de ontwikkelaars van de apps. Zij volgden alle meldingen op en namen ze mee voor verbeteringen bij volgende updates. De Radio 2-app was niet de enige app die vernieuwd werd – alle radioapps werden in een nieuw jasje gestoken – maar het was wel de app waarover de meeste technische problemen werden gemeld. Dat was opmerkelijk, omdat die app pas als laatste werd vernieuwd. Studio Brussel beet de spits af, gevolgd door MNM, Radio 1 en Klara. Voor de lancering van de nieuwe Radio 2-app brachten de makers al verbeteringen aan, op basis van feedback op de andere radioapps. Alle apps waren immers op dezelfde manier gebouwd. Bij Radio 2 merkten we dat het vooral ging om gebruikers die oudere besturingssystemen hadden, wat het verschil kan verklaren.

Naast de vernieuwing van de app zette Radio 2 in 2020 sterk in op het gebruik van de app als een manier om gemakkelijk in contact te staan met luisteraars. Een aantal personen stuurde een klacht omdat ze geen toestel hadden dat de apps ondersteunde. Met de inspanningen voor de app was het zeker niet de bedoeling om luisteraars uit te sluiten. Luisteraars die geen toegang hadden tot de apps gaven we alle alternatieven mee om te (her)luisteren, kijken, lezen, reageren en mee te doen aan wedstrijden. De app verenigde al die functies op één plaats, maar sloot de andere kanalen niet uit.

graag had ik de radio2 app op mijn pc geïnstalleerd daar niet iedereen een *domme phone* heeft dit lukt blijkbaar niet waarom enkel mensen met een dure telefoon???

Klacht - #170344

Ik vind het niet normaal hoe jullie de bevolking aansporen om zich een smartphone aan te schaffen en de radio2 app te installeren. Straks is het niet meer mogelijk om ergens nog cash te betalen, is iedereen volgbaar waar hij ook gaat of staat. Ja, ik heb ook een smartphone, een gratis gekregen bij "de krant van West Vlaanderen" maar heb de GSM verbinding uitgeschakeld en gebruik deze slechts in mijn kot, doe die zekerlijk niet mee wanneer ik de woning verlaat. Denk dat het verstandiger zou zijn om de GSM te bannen willen we toch nog een beetje vrijheid hebben. Bij een telefoonabonnement is het mogelijk om een geheim nummer aan te vragen, maar besef dat deze faciliteit door veel diensten overschreven kan worden en dat je toch traceerbaar bent, heb bij proximus gewerkt en had deze mogelijkheid zonder beperking. Ook de app die komende is i.v.m. contactopsporing CORONA zou een faciliteit hebben om deze uit te schakelen maar wees niet te lichtgelovig, voor bepaalde diensten zal deze faciliteit overschrijfbaar zijn.

Klacht - #155895

Uitspraken

'Programmagerelateerd' kende Radio 2 geen grote uitschieters. Een aantal klachten hadden betrekking op uitspraken van presentatoren. Die uitspraken werden individueel beluisterd en gekaderd, en indien nodig gingen we in dialoog met de programmamakers. Een deel van de klachten kaderde binnen het actualiteitsprogramma *Spits*, waarin onderwerpen op een satirische manier aan bod kwamen volgens de leuze 'serieus als het moet, knipoog waar het kan'. Satire heeft een belangrijke plaats op de VRT, maar we begrepen dat humor subjectief is en luisteraars dat op verschillende manieren konden ervaren. Het was echter nooit de bedoeling om mensen te kwetsen. Klachten over al dan niet humoristische uitspraken bekeken we geval per geval. Wanneer de klacht betrekking had op maatschappelijke thema's stelden we een antwoord op maat op, in overleg met de programmamakers.

Vorige week vrijdag was ik live getuige van 1 van de meest hallucinante stukjes radio die ik in mijn 41 levensjaren al ooit heb mogen meemaken. 2 uur aan een stuk mocht ik David Van Ooteghem tijdens de *Spits* quasi non-stop zich horen verheugen over het feit dat Donald Trump besmet was met Covid-19, daarbij een hele hoop wansmakelijke zoi debiterend en tot overmaat dan nog eens allerhande mensen contacterend waar hij gelijkaardige triestige reacties aan probeerde te onfutselen (onder andere Ciska Schoeters). Bij Björn Soenens probeerde hij het ook maar die bleef gelukkig professioneel en hield zich aan de feiten. In tijden waar de verzamelde media sowieso al onder vuur ligt voor onder andere net het feit dat er wel een zeer eenzijdige subjectieve blik op de feiten worden gebracht vind ik dit ab-so-luut niet kunnen, los nog van het feit dat überhaupt gewoon crapuleus is. De uitleg van meneer van Ooteghem op mijn privé bericht erover dat het hem niet veel kan schelen omdat Trump een idioot is die Covid al sinds het begin ridiculiseerde is bij deze ontoereikend! Met de collega's, waar de radio eigenlijk al sinds ik me kan herinneren op Radio 2 stond, is er ondertussen beslist dat dit vrijdag sowieso de laatste dag was.

Klacht - #163144

Vandaag om 07:15 de presentatrice over Trump's maatregel om te tekenen ivm de meeting in Tulsa. Zegt zij dat is toch zot, zotter, zotst.... Ik vind dat zij zich niet moet uitspreken over iets, radio moet toch neutraal zijn? Moet Radio 2 zijn, domme, mening opdringen? Ik vind die actie om te tekenen om reden van Covid deel te nemen aan een meeting in Tulsa goed. Hadden ze in Brussel ook moeten doen voor de betoging tegen racisme.

Klacht - #152309

Toen ik vandaag luisterde naar Radio 2 - Antwerpen, hoorde ik om iets voor 13u het nummer "papaoutai" van Stromae. Tijdens de afkondiging van dit nummer stelde de presentator zich de vraag: "Waar zou die vader van Stromae zijn? Misschien staat hij wel in de rij voor Brantano." Een verwijzing naar de drukke wachtrijen voor de uitverkoop van Brantanofiliaan. Nu is het helaas zo dat de vader van Stromae, Pierre Rutare, in 1994 werd vermoord tijdens de genocide in Rwanda. Persoonlijk vind ik het ongepast om op deze wijze te praten over mensen die onder dergelijke verschrikkelijke omstandigheden het leven hebben gelaten. Daarom zou ik het waarderen, mocht u de presentator wijzen op zijn fout, zodat deze in de toekomst zeker niet meer wordt gemaakt.

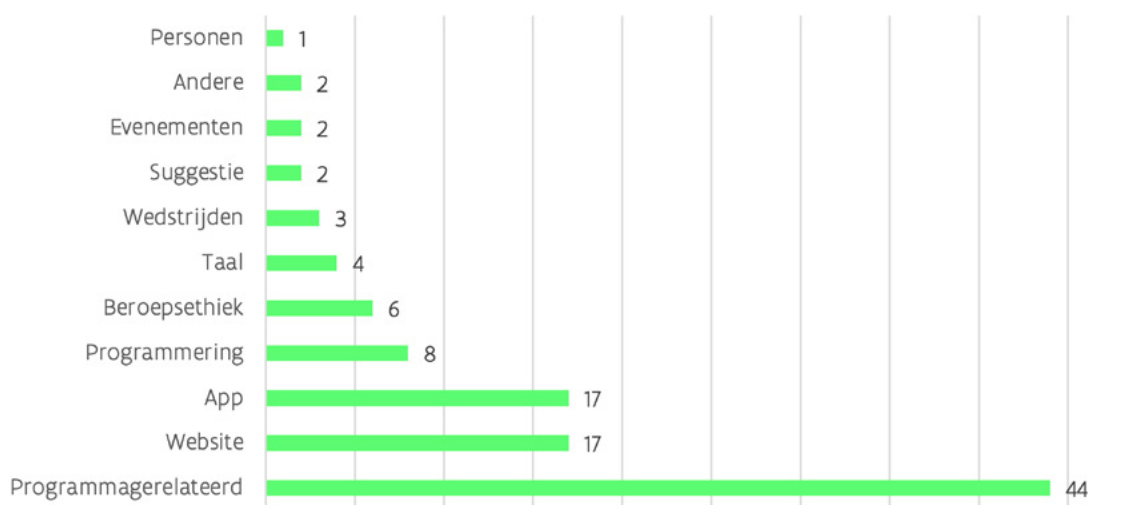
Klacht - #158734

Zomerhit

In 2019 ontvingen we een aantal klachten over de toegankelijkheid van *Zomerhit*. Daarvoor traden we in gesprek met de productie en de diversiteitscoördinator, om te bekijken wat er misgelopen was en wat we konden verbeteren naar de toekomst toe. Omdat *Zomerhit* in 2020 zonder publiek plaatsvond, hebben we die feedback nog niet in de praktijk kunnen omzetten.

2.1.9. KETNET

In 2020 werden **1.208 dossiers** geregistreerd over Ketnet, waarvan **106 klachten**. Dat is een duidelijke daling ten opzichte van 2019 (**183 klachten**).



Beroepsethiek

Het aantal beroepsethische klachten is in 2020 het sterkst afgenomen. De feedback van vorige jaren gaten we in standaardantwoorden, omdat we voor zulke klachten een duidelijk beleid hadden en er geen overleg met de manager beroepsethiek nodig was. Die klachten werden dit jaar geregistreerd onder 'Programmagerelateerd', wat logischerwijze leidde tot een stijging van het aantal programmagerelateerde klachten. We merkten bijvoorbeeld dat ouders nog steeds met dezelfde bezorgdheden zaten rond voedselverspilling en veiligheid bij heruitzendingen van oudere programma's waarin met eten werd gespeeld of waarin stunts werden gedaan. Op basis van overleg met de aanbodverantwoordelijke Telidja Klai uit 2019 stelden we een algemeen antwoord op. Daarin verduidelikten we hoe het programma tot stand kwam en waar de programmamakers op letten. Zo gebruikten de makers voedsel waarbij de vervaldatum al verstreken was (tenzij de kinderen het voedsel opaten) en maakten we duidelijk dat de stunts uit de programma's niet zomaar mochten worden herhaald door de kinderen.

Ik vindt dat deze uitzending een echte slechte voorbeeld aan onze jongeren geeft! Vandaag heb ik gezien 3 stomme mensen die blijven zolang mogelijk met hun kledij in een sauna! Weten jullie dat somme mensen al dood waren met zoiets te doen!??

Klacht - #160554

Beste Als vader van een parkouren de jongen maakt het me zeer bezorgd dat in hoodie "promotie" wordt gemaakt om op daken te gaan parkouren en van dak tot dak te springen. Het is al moeilijk genoeg om hem duidelijk te maken dat die YouTube filmpjes gevaarlijk zijn zonder dat dat Ketnet, dta normaal voor kwaliteit staat, hier ook in mee gaat. Bezorgd, teleurgesteld... Beste groeten

Klacht - #134721

Evenementen

Het aantal klachten over de Ketnet-evenementen nam ook af in 2020. Door de coronacrisis werden verschillende evenementen afgelast of uitgesteld, zoals de *Ketnet Zomertour* en de concerten van *#LikeMe*. Het spreekt voor zich dat we daar dan ook amper klachten over ontvingen. We registreerden twee klachten over de evenementen. Een kijker had een klacht over de zichtbaarheid van het podium tijdens het *Gala van de Gouden K's* (dat plaatsvond in januari), een andere kijker vond het niet kunnen dat Ketnet niet meer meedeed met het Junior Eurovisiesongfestival. Beide personen kregen een persoonlijk antwoord.

App

Hoewel er in 2020 een nieuw Ketnet- en Ketnet Junior-app werd gelanceerd, merkten we dat het aantal klachten ook hierover beperkt is gebleven. Bij de lancering van de Ketnet Junior-app gaven enkele gebruikers aan dat de update tot wat problemen leidde. Die problemen werden doorgegeven aan de ontwikkelaars van de app. Zij voerden vervolgens enkele updates door om alles recht te zetten. We merkten dat de problemen in de oude Ketnet-app vanzelf opgelost raakten met de komst van de nieuwe app. Verschillende gebruikers lieten ook weten dat hun technische problemen verdwenen waren na het installeren van de nieuwe app.

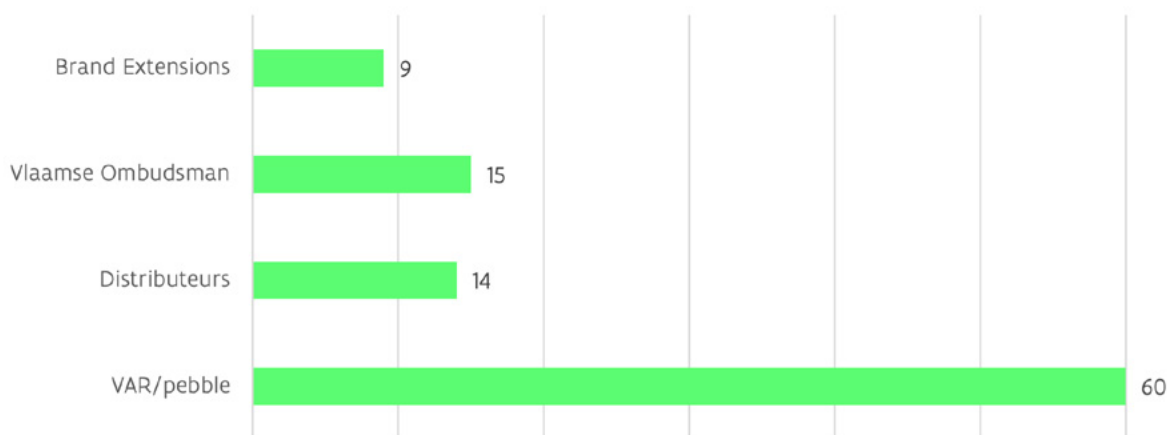
Goed nieuws app werkt weer dank jullie en dikke dank jullie van mijn dochtertje

Klacht - #161078



2.1.10. SAMENWERKING EN COÖRDINATIE MET ANDERE OVERHEIDSINSTANTIES OF DERDEN

Binnen deze categorie registreren we de klachten die voortvloeien uit samenwerkingen met derden zoals de VAR en Pebble, of distributeurs zoals Proximus en Telenet. Ook klachten die via derden worden aangeleverd, zoals de Vlaamse Ombudsman, worden onder deze categorie geregistreerd. In het klachtenrapport van 2019 werden ook de parlementaire vragen, waarvoor de klachtendienst input leverde, onder deze categorie geplaatst. Aangezien dat inhoudelijk geen klachten zijn, werd in 2020 besloten deze hier niet meer onder te registeren.



VAR/Pebble

Net als vorige jaar gaat het grootste aantal klachten binnen deze categorie over reclameboodschappen. Er is zelfs sprake van een lichte stijging ten opzichte van 2019 (**47 klachten**). In tegenstelling tot 2019 gingen deze klachten minder over het 'te frequent' uitzenden van reclame, maar eerder over de inhoud. We stelden vast dat bepaalde thema's, afhankelijk van de mediagebruiker in kwestie, als ongepast voor een publieke omroep werden ervaren. Die klachten werden ook sterk beïnvloed door de coronapandemie. Zo gaven kijkers bijvoorbeeld aan dat het ongepast was om reclame te maken voor solden wanneer er gevraagd werd om zo veel mogelijk contact te vermijden. Ook reclamespots waarin veel mensen te zien waren, stootten kijkers voor de borst.

Geachte,

Gisteren 21/03; Studio Brussel doet z'n uiterste best om iedereen binnen te houden en het zo aangenaam mogelijk te maken. Schitterend, alleen kreeg ik nog een reclame te horen van Dreamland om tuinmeubelen te gaan kopen met een korting van 15% tot eind maart (dacht ik). Dus allemaal binnenblijven maar wel met z'n allen tuinmeubelen gaan shoppen? Idem voor een beauty box van Feeling of Libelle bij aankoop van een magazine. Opnieuw; dus allen naar de krantenwinkel om een beautybox? In Italië zullen ze vreemd opkijken. Een omroep die deze crisis ernstig neemt kan zulke reclame niet meer uitzenden (ondanks dat hij misschien al op voorhand gepland/betaald werd). Ik hoop dat er dringend naar gekeken wordt wat nog kan/niet kan.

Alvast bedankt voor jullie begrip.

Klacht - #136795

Geachte, Wij merken dat u uw reclameboodschappen niet filtert, wat u nochtans wettelijk waarschijnlijk wel zal kunnen. Er zijn nog tal van reclames die mensen oproepen om te verzamelen, terwijl er aangeraden wordt om net nu sociale afstand te houden!

Klacht - #135519

Geniet van melk! Serieus? Die filmpjes al es bekeken hoe kalfjes van hun moeder gescheiden worden? Had dit niveau van VTM verwacht, niet van VRT. Bovendien is melk en elk dierlijk product hoogst ongezond voor de mens. Wees geïnformeerd over waarover je reclame maakt.

Klacht – #138900

Vlaamse Ombudsdienst

In 2020 ontvingen we **vijftien dossiers van de Vlaamse Ombudsdienst**. Twaalf daarvan waren eerstelijnsklachten van mediagebruikers die werden doorverwezen naar ons. In de drie overige gevallen ging het om een tweedelijnsklacht.

First dates

Zoals beschreven in '2.1.1. Eén' werd op sociale media opgeroepen om de klachtenprocedure te contacteren naar aanleiding van de negende aflevering van *First dates*. De vrouw die de oproep plaatste, contacteerde na een antwoord van de VRT-klachtendienst de Vlaamse Ombudsdienst. Op basis van verschillende suggesties van de Vlaamse Ombudsdienst werd gekeken naar mogelijkheden om een bemiddelingsprocedure op te starten. Zoals eerder aangegeven werd hierop helaas niet ingegaan door de klager.

VRT-archief

Door de coronacrisis werden leerkrachten meer dan ooit uitgedaagd om na te denken over hoe ze leerlingen konden blijven inspireren en boeien. We stelden vast dat ze daarvoor regelmatig gebruik maakten van ons gratis platform VRT NU en het VRT-archief. Dat was ook het geval bij een docente aan een hogeschool die gebruik wilde maken van een VRT NU-fragment. Het fragment bleek echter na enige tijd niet meer beschikbaar, waarop ze het VRT-archief contacteerde. De verzoekster kon hetzelfde fragment in de klas tonen via het Archief voor Onderwijs. Door het afstandsonderwijs viel deze optie echter weg, want het Archief voor Onderwijs is niet toegankelijk voor studenten van de hogeschool¹. De docente kon het fragment ook aankopen, zoals andere particulieren.

De docente kon zich niet vinden in die opties, wat leidde tot een tweedelijnsklacht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Op basis daarvan zochten we naar een mogelijke oplossing. De aflevering met het gewenste fragment werd langer beschikbaar gesteld op VRT NU. Dat is echter niet altijd een mogelijkheid, aangezien we sterk afhankelijk zijn van rechten.

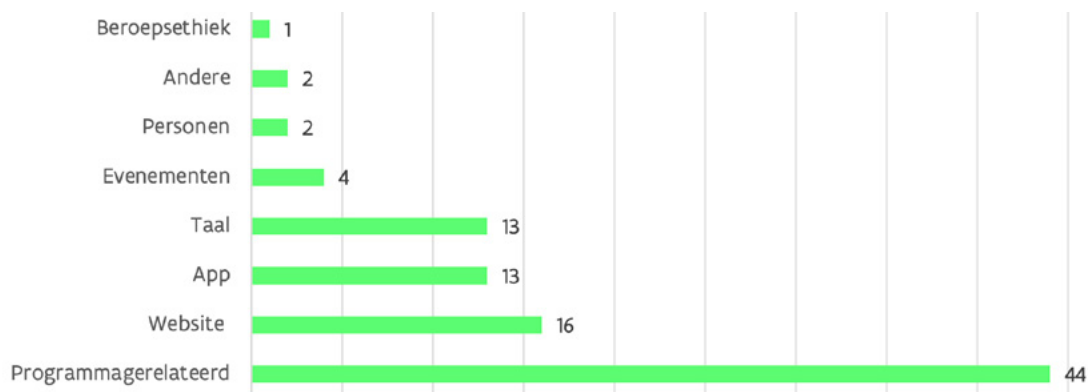
Peter Van de Veire

Zoals verder toegelicht in '2.1.13. MNM' kregen we verschillende klachten in de nasleep van het lekken van verschillende privébeelden van drie bekende Vlamingen, waaronder VRT-presentator Peter Van de Veire. Enkele klachten gingen over de zendtijd die Van de Veire kreeg tijdens de ochtendshow om te reageren op de commotie. Deze klachten werden beantwoord met een verduidelijking rond de opzet van de uitzending. Zo maakte MNM samen met experts een thema-uitzending over sexting en de mogelijke gevaren ervan. Luisteraars kregen ook de mogelijkheid om vragen te stellen. Een klager kon zich echter niet vinden in dat antwoord en schreef de Vlaamse Ombudsman aan. De klager nam vooral aanstoot aan de uitspraken "*Dat is ook een beetje pervers*" en "*Dat is pas echt crimineel*" die Van de Veire gebruikte wanneer hij de luisteraars aansprak. De Vlaamse Ombudsman besloot dat de aangeklaagde woorden misplaatst waren, niettegenstaande het feit dat de bewuste show globaal gezien wel degelijk sensibiliserend was en Van de Veire afsloot met een liefdesbetuiging aan zijn publiek. De Ombudsman erkende het ongenoegen van de verzoeker en - breder - van menig luisteraar, lezer en kijker.

¹ Het aanbod op Het Archief voor Onderwijs is gratis toegankelijk voor alle Vlaamse lesgevers, leerkrachten in opleiding en leerlingen secundair (in een Vlaamse erkende onderwijsinstelling). De beeld- en geluidsfragmenten mogen uitsluitend gebruikt worden voor onderwijsactiviteiten. Het brede publiek heeft met andere woorden geen toegang tot al die beeld- en geluidsfragmenten. Dat komt omdat het audiovisuele materiaal auteursrechtelijk beschermd wordt en dus niet zomaar vrij bekeken of beluisterd mag worden. Het Archief voor Onderwijs doet een beroep op de onderwijsuitzondering in het auteursrecht, en mag daarom wel beeld- en geluidsfragmenten beschikbaar maken voor de onderwijsactiviteiten van lesgevers en leerlingen.

2.1.11. KLARA

In 2020 registreerde de VRT **540 dossiers** over Klara, waarvan **95 klachten**. Dat is een stijging ten opzichte van 2019 (61 klachten). Een mogelijke verklaring voor die stijging is te vinden in de luistercijfers. Zo was er een forse stijging van het marktaandeel van Klara dit jaar (2,7%) ten opzichte van 2019 (1,8%).



Net zoals vorig jaar konden we ook dit jaar geen opvallende klachten vinden. Een veertigtal klachten ging over de muziekkeuze. Zo vonden verschillende luisteraars dat er te weinig klassieke muziek te horen was. Andere luisteraars klaagden dan weer dat er een overdaad aan klassieke muziek was en dat de zender aan vernieuwing toe was. De muziksamenstellers van Klara moeten programma's samenstellen die een breed publiek aanspreken. Daarom kozen zij ervoor om, naast heel wat klassieke muziek, ook andere genres aan bod te laten komen. In programma's als *Music Matters* en *Django* hoorde de luisteraar een mix van verschillende genres. Klassieke muziek kwam dan weer uitgebreid aan bod in programma's als *Klassiek Leeft*, *Maestro* of *Fidelio*. Daarnaast bood Klara ook de digitale zender Klara Continuo aan. Op die zender is enkel klassieke muziek te horen.

Het klachtenrapport van 2020 leert ons dat het interessant kan zijn om een aparte categorie te voorzien, specifiek voor klachten over het muziekaanbod. Ook voor de andere zenders kan dit tot efficiëntere en duidelijkere rapportering leiden. Dit systeem zullen we toepassen in het klachtenrapport van 2021.

Daarnaast zien we ook een stijging van het aantal klachten over Klara-app. Net zoals bij de andere radiozenders werd ook de app van Klara in een nieuw jasje gestoken. Dat leidde in het begin tot een aantal klachten, aangezien sommige functionaliteiten nog niet volledig op punt stonden. Die problemen werden snel verholpen, wat ook weerspiegeld werd in het aantal klachten.

Geachte

Ik ben 76 jaar en luister al van kinds af naar klassieke muziek en vanaf het begin naar Klara. Ik heb er altijd zeer van genoten. Tot mijn grote spijt stel ik vast dat er al een hele tijd meer gesprekken , wereldmuziek en zeer moderne “ klassieke” muziek gebracht wordt. Ik kan dat maar matig appreciëren en haak af. In mijn omgeving zijn de oudere “ klassieke “ contacten dezelfde mening toegedaan Ik begrijp wel dat daar misschien een luisterpubliek voor is en dat we onze geest moeten verruimen , maar ik houd het dan liever bij cd's of andere klassieke radiozenders in het buitenland. Dit is geen klacht , maar een spijtige vaststelling

Met vriendelijke groet

Klacht - #134289

Geachte

Ik vraag mij soms vaak af welke op welke post de radio staat. Aangezien ik altijd naar Klara luister ben ik verplicht hem uit te zetten De laatste tijd is er meer jazz en andere rommel op. Behalve met de heer Stoute. Aub. Klassieke muziek. Dat is toch waar kla(ssieke) ra(dio) voor staat? Vriendelijke groeten

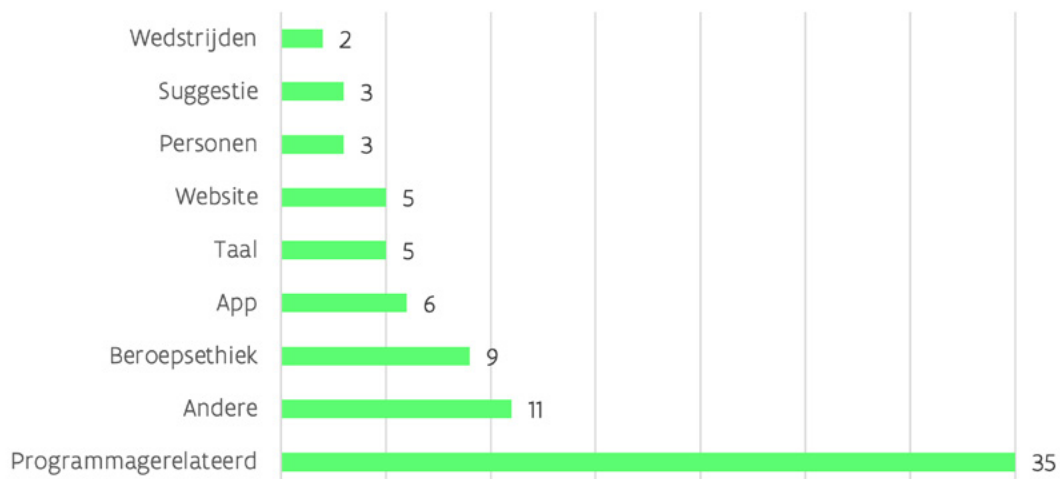
Klacht - #155613



2.1.12. STUBRU

In 2020 behandelden we in totaal **379 dossiers** met betrekking tot Studio Brussel. **79** daarvan waren klachten. Net zoals MNM biedt dat geen totaalbeeld van het aantal klachten of vragen. MNM en Studio Brussel zijn twee merken die heel toegankelijk zijn via de app. Hoewel elke radiozender een app heeft waar luisteraars kunnen reageren, gebruiken hun respectievelijke doelgroepen die niet op dezelfde manier. De luisteraars van MNM en Studio Brussel sturen doorgaans sneller een bericht via de app. Voor de andere radiozenders is de app ook een belangrijk communicatiemiddel, maar hun luisteraars gebruiken het medium minder exclusief. Klachten over Studio Brussel of MNM die gevoeliger van aard waren, kwamen wel tot bij ons.

Met al onze radiozenders bereiken we een heel diverse groep luisteraars, die op verschillende manieren communiceren. Dat maakt het niet eenvoudig om een totaalbeeld en een volledige rapportering te krijgen, maar dat is wel ons streefdoel. In 2020 hebben we bij Eén een proefproject opgestart waarbij de vragen die via hun sociale media binnenkwamen, geïntegreerd werden in onze digitale klantentool Salesforce. Ook werken sinds 2020 de collega's van het VRT Archief in Salesforce, in navolging van *De Warmste Week*. Samen met het pilootproject bij Eén willen we zo op termijn zicht krijgen op alle vragen en opmerkingen die de mediagebruikers over de VRT hebben.



Muziekkeuze

Studio Brussel heeft een heel gevarieerd muziekprofiel met een rijk aanbod aan genres. Aan bepaalde nummers namen verschillende luisteraars in 2020 aanstoot, omwille van het taalgebruik of de inhoud. Die klachten werden steeds besproken met de muziekverantwoordelijke, waarbij we de klacht aftoetsten met de ethische richtlijnen. Onze netten, waaronder Studio Brussel, draaien geen muziek die aanzet tot discriminatie, racisme of haat. Toch kunnen alle relevante muziekstijlen en nummers aan bod komen, ook nummers die luisteraars als choquerend kunnen ervaren. Waar nodig kaderden we nummers op de radio en op andere platformen. Zo besteedde Flo Windey in haar online videoreeks *faqda* een aflevering aan het nummer 'WAP' van Cardi B en Megan Thee Stallion. In veel gevallen waren de nummers waarover we klachten ontvingen net nummers die discriminatie, racisme of haat wilden aanklagen.

Op 22/06/2020 werd er op het radiokanaal Studio Brussel het liedje 'Hoelang nog' gespeeld van de artiesten 'RAMZI FEAT ZWANGERE GUY MANLIKE & BRANCKOS'. De inhoud van dit nummer heeft een haatdragende houding tegenover de politiediensten in ons land en lijkt het geweld tegen de politie te verheerlijken. Als openbare omroep, onafhankelijke partij binnen het nationaal medialandschap vind ik dit ongepast en is dit gewoonweg ondenkbaar. Graag zou ik hierbij willen verzoeken om het nummer niet meer te draaien en geweld tegen de politie en geweld door de politie niet te verheerlijken. Met dank.

Klacht - #153285

Ik ben al jaren trouwe luisteraar van studio brussel. ik heb de eerste woorden van Christophe Lambrecht gehoord en helaas ook de laatste. ik luisterde dag in dag uit trouw naar studio brussel want er was toch maar 1 zender! de laatste maanden schakel ik al eens over naar Willy, gewoon simpel omdat ik vind dat het studio brussel van nu niet meer zo bij mij past. maar toch zet ik nog regelmatig jullie zender op. Eerder deze week hoorde ik echter het nummer 'Malafide' van zanger Pepe op jullie zender en ik heb hem prompt afgezet en niet meer aan. Die persoon zingt letterlijk 'die vuile flikken die me weer eens willen pakken'. ik vraag me dan heel hard af, welk doelpubliek wensen jullie hiermee te bereiken? en vooral welk signaal geven jullie mee door zulke muziek goed te keuren? Onze ordehandhaving heeft het al zwaar genoeg, dit vind ik een mes in de rug voor de mensen die ik hoop nooit nodig te hebben... Er is een grens aan het toelaatbare. bij mij is het bereikt. helaas staat stubru niet meer op bij mij, het is weg... en dat vind ik enorm jammer... er is gelukkig een goed alternatief. Ik besef dat ik maar 1 persoon uit de zovele ben en dat deze mail helemaal niks zal veranderen maar ik vond het wel mijn verantwoordelijkheid om mijn mond open te doen. ik wil niet dat mijn dochter opgroeit met zulke muziek.

Klacht - #158613

Café Quarantaine

In het voorjaar van 2020 lanceerde Studio Brussel het programma *Café Quarantaine*. Hoewel we de programmamakers bij aanvang verzochten om voorzichtig te werk te gaan, kregen we een klacht over de aandacht voor alcohol. Dat kaartten we aan bij de redactie, die daarna opnieuw een verhoogde alertheid voor de gevaren van alcoholgebruik meenam in het programma. Het bleef beperkt tot die klacht.

Ik ben al jaren een trouwe luisteraar van Studio Brussel. Ik ben echter diep teleurgesteld door het programma Cafe Quarantaine waarin voortdurend virtueel alcohol gedronken wordt, en zelfs regelmatig wordt aangemoedigd om dat thuis in afzondering te doen. Houd alstublieft rekening met de zeer grote groep ex verslaafden die in deze crisis dreigen te hervallen, en hierdoor worden aangemoedigd door jullie uitzending. Voor mij is het alleszins heel moeilijk, als herstellend alcoholist. Spijtig dat ik niet meer naar Studio Brussel kan luisteren.

Klacht - #138272



Thank you, boomer

Onder de categorie 'Anderé' valt een aantal klachten over autopromotie van Studio Brussel op televisie en in kranten. Veel muziek in de *Tijdloze 100* stamt uit de 'babyboomgeneratie'. Daarom verwerkte Studio Brussel dat gegeven in de autopromotie, met een humoristische knipoog naar de vooroordelen over de zogenoemde 'boomers'. We ontvingen daarover enkele klachten van personen uit die generatie die zich aangesproken voelden. Studio Brussel krijgt, zoals eerder vermeld, veel reacties binnen van hun doelpubliek via de app. Met autopromotiespots bereikten ze ook een publiek dat daar niet toe behoort en via andere kanalen contact opnam.

Sorry dat ik u contacteer doch op StuBru' vond ik niet direct de weg om een rechtstreekse boodschap te bezorgen. Mijn ergernis betreft de reclame die gevoerd wordt i.v.m. het zoveelste programma omtrent een keuze maken voor een nummer. De reclame die deze week gevoerd wordt ergert me mateloos. Dank u voor de muziek? Wij, als Boomers, hebben die muziek niet gemaakt, wij ondergingen die en hielden er van. Dat was leuk en we genoten er van. Er is de laatste tijd een zeer denigrerende houding naar naoorlogse kinderen toe. Ik vind het helemaal ongepast dat jongere generaties zich zo over ons uitspreken. 'Oké, Boomer' vind ik ronduit een schandelijke uitspraak. We worden constant voorgeschoteld als profiteurs én de geprivilegieerden van deze maatschappij. Als je vanaf je tiende levensjaar meehelpt in de slagerij van je ouders en daarna 42 jaar jezelf inzet in het onderwijs, als leerkracht, directeur, dan kan je het best missen dat dames, zoals 'Siska Schoeters', je omschrijven of aanspreken als 'Oké Boomer'. Komt er op neer dat dit vergelijkbaar is met de volgende denigrerende uitspraak: 'Sois belle et tais-toi.' VRT streeft naar correcte info, naar respect voor elke bevolkingsgroep: holebi's, moslims, joden, ... en terecht, meer dan terecht. Maar mogen wij als 'Boomers', vragen om 'iets' meer respect? Kan dat woord echt niet uit het woordenboek geschrapt worden, ikzelf spreek ook mensen niet aan als 'millenials'. Er worden al genoeg stempels gedrukt op mensen, hou hiermee op, dirk kan alleen bijdragen tot het einde of stopzetten van de polarisatie. Mijn excuses dat ik hier een beetje mijn frustratie uit doch vele zestig-plussers hebben het hier heel erg lastig mee.

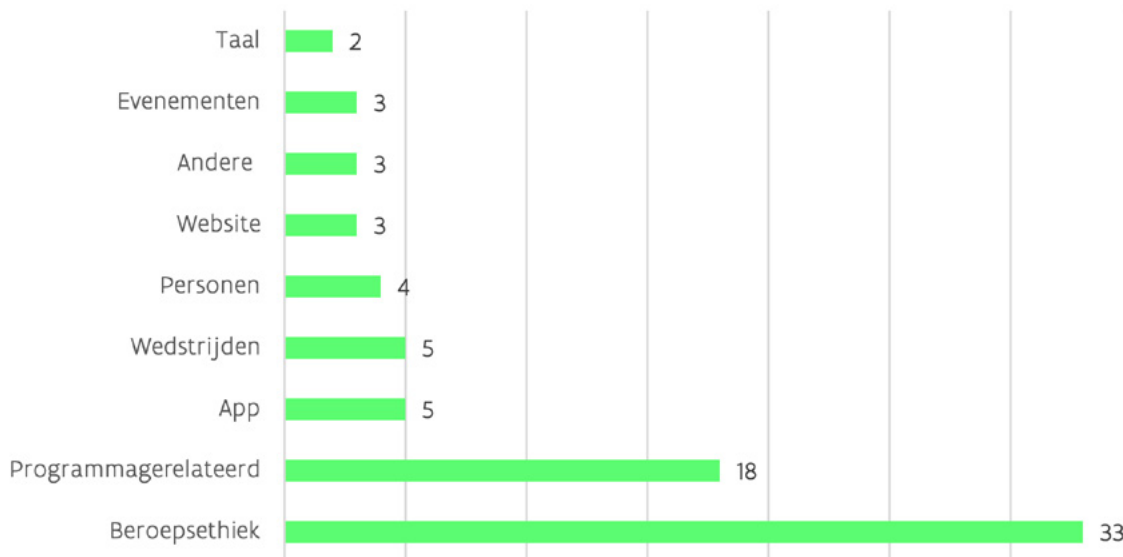
Klacht – #171248

Naar aanleiding van jullie advertentie, in de standaard, boomer is een scheldwoord, voor de mensen waar jullie alles aan te danken hebben, velen die hard gewerkt hebben in vuile fabrieken, van hun 14 jaar wat kinderarbeid was, om jullie te laten studeren, voor jullie kinderen zorgen, voor jullie grootouders, sandwiches zijn het, ze verdienen beter, dan uitgelachen te worden om hun laaggeschooldheid

Klacht - #170402

2.1.13. MNM

Over MNM behandelden we in 2020 **271 dossiers**, waarvan **76 klachten**. Bijna de helft had betrekking op de verspreide beelden van enkele Bekende Vlamingen, waaronder Peter Van de Veire. Een deel van de klachten bevatte een oordeel over de presentator. Andere klagers vonden het ongepast dat hij zijn boodschap op de radio mocht brengen. Hoewel de gebeurtenissen zich voordeden in de privésfeer van de presentator en we hier als VRT geen bevoegdheid over hadden, kregen alle klagers een gepast antwoord. Daarin gaven we mee waarom Peter Van de Veire de luisteraars in *De Grote Peter Van de Veire Ochtendshow* aansprak. Zo konden we aandacht geven aan het thema 'sexting'. MNM is een zender die met beide voeten in de leefwereld van jongeren wil staan en hen ook wil begeleiden en steunen. We wilden jongeren sensibiliseren over de gevaren van sexting. Een seksuologe en socialemedia-expert gaven duiding over het thema en tips over hoe je als ouder ermee kan omgaan.



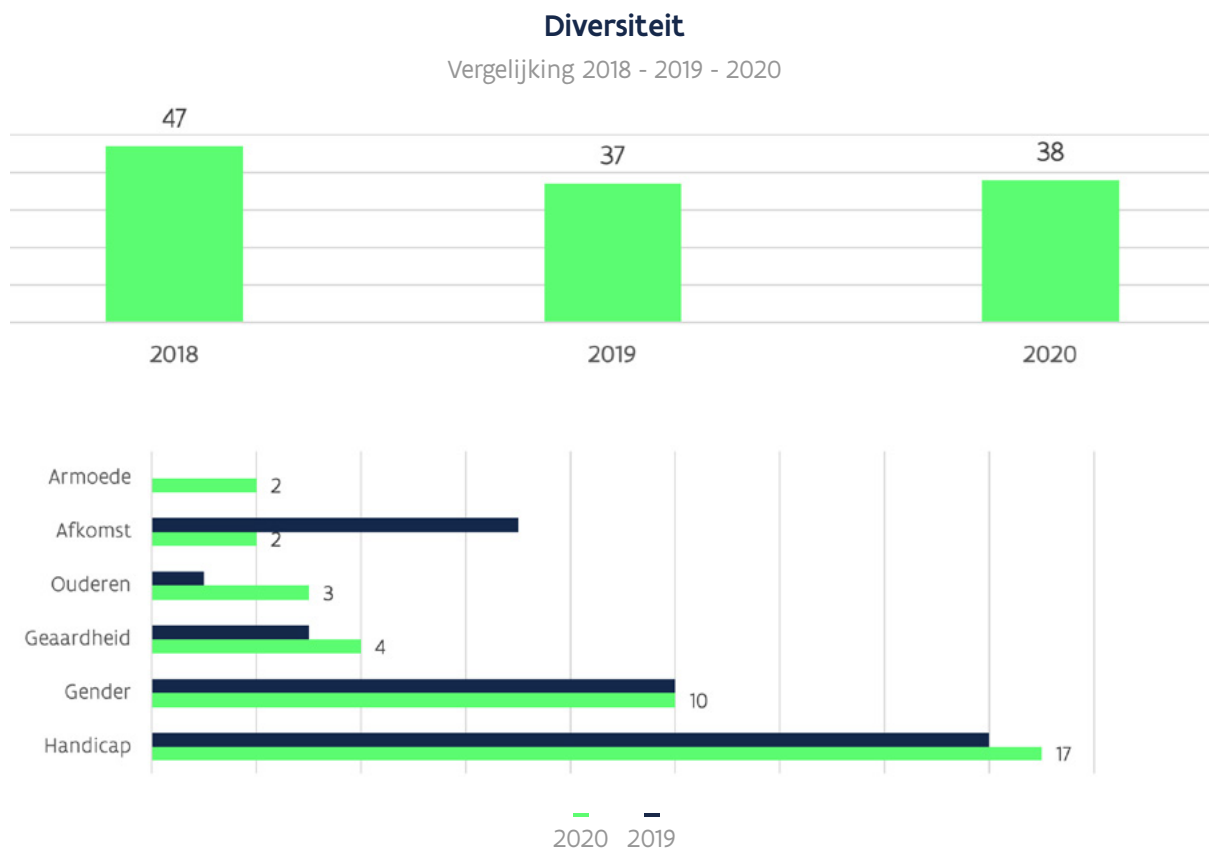
Het verwondert me dat Peter Van de Veire op zijn minst geen berisping kreeg voor het gebruik van openbare middelen (micro tijdens radioprogramma) voor persoonlijk gebruik (een persoonlijke boodschap ter verschoning van zijn verkeerd gedrag) Werd dit niet opgemerkt? Werd dit onder het tapijt gevaagd? Steunt de vrt het " slachtoffer"?

Klacht - #163036



2.1.14. DIVERSITEIT

De VRT is de omroep van en voor iedereen in Vlaanderen. Dat willen we ook weerspiegelen in het aanbod. Om ervoor te zorgen dat het aanbod en de digitale platformen herkenbaar en toegankelijk zijn voor iedereen, gaat de VRT geregeld in overleg met verschillende belangenverenigingen over de doelstellingen, actieplannen en cijfers. De expertise van die verenigingen wordt geïntegreerd in de diversiteitsaanpak van de publieke omroep. De klachten binnen deze categorie kunnen ook gezien worden als feedback van deze belangengroepen. Net zoals vorig jaar registreerden we hier **37 klachten**. Ook binnen de subcategorieën, opgebouwd op basis van onze diversiteitsthema's, zien we sterke gelijkenissen met 2019.



Diversiteit: handicap

Naar aanleiding van de persconferentie van het Overlegcomité op 17 maart kregen we enkele klachten over het ontbreken van een tolk voor dove kijkers. De doventolken werden tijdens deze persconferentie inderdaad niet goed in beeld gebracht waardoor de informatie niet duidelijk genoeg was voor dove kijkers. Deze feedback namen we ter harte met het oog op toekomstige persconferenties.

De dagelijkse persconferentie van de FOD VVVL / NCCN met dove tolk VGT wordt niet live op TV uitgezonden, hoewel dat wel het geval is met de Waalse zender LN24. Dove senioren hebben heel vaak geen toegang tot een computer of smartphone, laat staan dat ze de livefeed via Facebook vinden als ze wel een toestel hebben. Deze vlieger gaat trouwens op voor alle mensen in Vlaanderen zonder computer, smartphone of Facebook-account, dus ook de groep horende senioren. Deze groep is aanzienlijk groot dus ik ben van mening dat de VRT meer inspanningen moet doen om de live persconferentie ook live op tv uit te zenden.

Klacht - #138954



Beste In deze moeilijke tijden, waar de gezondheid van iedereen voorop staat. Vind ik toch belangrijk dat wij deze informatie ook live op tv kunnen zien. Ook doven maken zich zorgen. Ook doven kunnen ziek worden en anderen besmetten. Kan u deze aub overwegen om deze aanpassing een tijdje in te voeren. Bedankt

Klacht - #135588

Diversiteit: gender

Het aandeel van vrouwen in VRT-televisieprogramma's oversteeg in 2020 het opgestelde streefdoel van 40%, met een eindbalans van 41,2%. Toch merkten we, net als vorig jaar, dat een tiental klagers dat percentage nog steeds te weinig vond. Deze feedback leerde ons dat we hier aandacht voor moeten blijven hebben naar de toekomst toe. De nieuwe beheersovereenkomst (BHO 2021 – 2025) stelt dan ook een streefdoel van 48% in 2025.

Waarom komen er zo weinig vrouwen aan bod in Vive Le Vélo? Als vrouwelijke kijker vind ik het bijzonder jammer dat er niet in elke aflevering een vrouw te gast kan zijn. Dikwijls is dit dezelfde dame (Marijn De Vries), en er is nooit meer dan 1 vrouwelijke gast. Waarom wordt er niet meer ingezet op de gender balance in dit programma?

Klacht - #161499

2.2

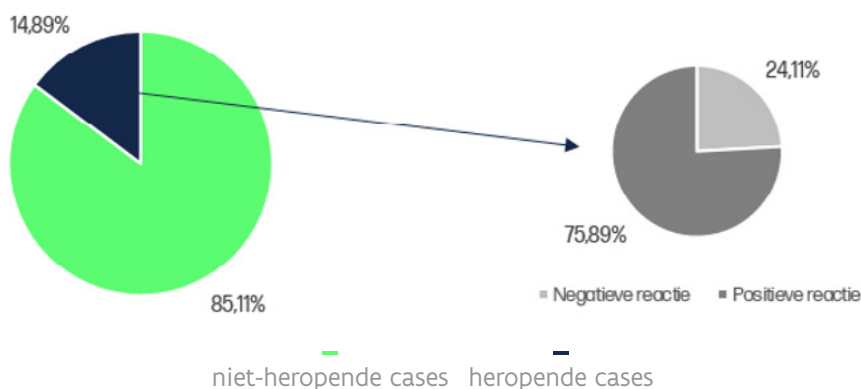
KREGEN ALLE KLANTEN TIJDIG EEN ANTWOORD EN WAREN ZE HIERMEE TEVREDEN?

Zoals uit voorgaand rapport blijkt moest het team een grote toestroom aan dossiers verwerken. Uiteraard blijft het belangrijk dat klanten op een correcte manier verder worden geholpen. Om dit na te gaan, implementeerden we in 2020 de mogelijkheid om in onze tool aan te geven of een klant al dan niet tevreden was met het uiteindelijke antwoord dat ze kregen. Zo stellen we vast dat 15% opnieuw contact zocht na een eerste antwoord. Dat is stabiel gebleven tegenover 2019.

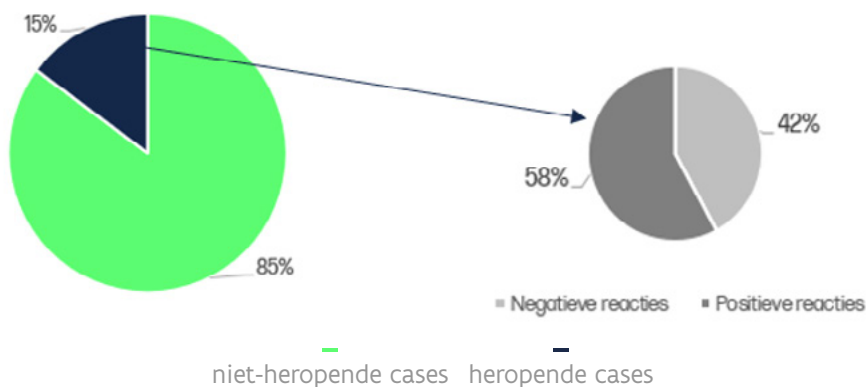
We zien echter wel dat 42% van de 15% heropende cases eerder negatief (te lang moeten wachten op een antwoord, niet voldoende informatie, niet akkoord met de aangeboden oplossing...) was. Dat is een duidelijke stijging ten opzichte van 2019. We zien dat deze reacties in de meeste gevallen gaan over klachten rond de berichtgeving met betrekking tot de coronapandemie en de genomen maatregelen bij de producties. Toch blijft dit een groot aandachtspunt.

Ondanks de grote drukte zijn we er wel in geslaagd alle klanten gemiddeld binnen de werkweek een antwoord te bezorgen.

2019



2020





3

Besluit

We begonnen dit klachtenrapport met de vaststelling dat 2020 voor ons iets anders in petto heeft gehad dan we hadden gedacht. We stelden een kleine toename vast van zowel de klantencontacten als de klachten met zo'n 8.84%. Op basis van dit rapport concluderen we dat de coronapandemie daar een groot aandeel in heeft gehad. Bijna 10% van het totale aantal contactnames was een rechtstreeks gevolg van de coronacrisis. We zien ook een indirect effect op het kijk- en luistergedrag. Daarnaast zijn er enkele specifieke gebeurtenissen, zoals de negende aflevering van *First dates* en de vernieuwde radioapps, die hebben bijgedragen aan deze stijging. Op andere vlakken zien we dan weer een daling waar we ze niet hadden verwacht. Zo registreerden we beduidend minder klachten over Sporza ten opzichte van 2018 en 2019. Ook hier heeft corona een rol gespeeld, aangezien er door de wereldwijde crisis minder sportevenementen op de agenda stonden.

De gestelde prioriteiten in het klachtenrapport van 2019 verdwenen wat op de achtergrond door de focus op het nieuwe normaal en het garanderen van klanttevredenheid. Dat wil echter niet zeggen dat die prioriteiten op de achtergrond zullen blijven. Meer nog, de uitdagingen waarmee we in 2020 werden geconfronteerd, hebben ons doen inzien dat de basis van onze werking op punt staat. Dat stelt ons in staat om daarop verder te bouwen naar de toekomst toe. Dat is dan ook exact wat we willen doen in het komende jaar. Toch zullen we rekening moeten blijven houden met de impact van de coronapandemie, want ook in 2021 is deze nog niet weg te denken uit ons leven. Het garanderen van klanttevredenheid en aandacht hebben voor het welzijn van onze medewerkers blijft daarom onze prioriteit.

Een eerste uitdaging die we willen aangaan, is de integratie van VRT NU in onze digitale klantentool. Zo wordt alle informatie over VRT NU in één tool geregistreerd en wordt de feedback gebundeld. Die rapportering is van groot belang, want de nieuwe beheersovereenkomst (BHO 2021- 2025) stelt dat de VRT versneld de digitale omslag moet maken met audio, video en vernieuwende formats. Hierin zal VRT NU een centrale rol spelen.

Wat we zeker ook niet uit het oog willen verliezen, zijn de sociale media van de verschillende netten. Zij zijn zelf vragende partij om na te gaan hoe de klantendienst een rol kan spelen in het beantwoorden van de klantenvragen die via deze kanalen de VRT bereiken. Zo zullen we in eerste instantie het proefproject bij Eén Digitaal verder afronden. De Facebookvragen die momenteel nog worden beantwoord door het digitale team van Eén, zullen we integreren in Salesforce. De klantenvragen zullen wij voor onze rekening nemen. Als blijkt dat de klantenvraag toch specifiek voor het team van Eén is, beschikken zij ook over toegang tot de klantentool om de vraag af te handelen. Zodra we vaststellen dat deze werking waterdicht is, gaan we na in welke mate we die ook kunnen toepassen bij andere diensten/merken van de VRT.

Tot slot staat de gebruiksvriendelijkheid van onze contactpagina ook hoog op onze prioriteitenlijst. Enerzijds willen we ervoor zorgen dat klanten nog gemakkelijker hun weg vinden naar ons. Anderzijds zullen we proberen om het onderscheid tussen de verschillende diensten, zoals nieuwsombudsman, GDPR, VRT-archief,... te verduidelijken.





Inhoud

Ombudsman

Samenvatting	58
1. VRT als aanspreekpunt in de crisis	60
2. Reacties behandelen	61
2.1. Eerste coronagolf: maart, april en mei	61
2.2. Tweede golf: oktober, november en december	61
2.3. De coronacrisis als geheel	63
2.4. Operationele werking van het Nieuwsombudsteam	63
3. Algemene beschrijving van de reacties	65
3.1. Analyse van de klachten	65
4. Analyse van de gegronde reacties	75
4.1. Een steeds lager percentage gegronde klachten	75
4.2. Gegronde klachten per programma	75
4.3. Gegronde klachten per ethisch criterium	77
4.4. Gegronde onnauwkeurigheid daalt	78
4.5. Partijdigheid	80
4.6. Taalfouten	84
5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang	85
5.1. Analyse van de klachten	85
5.2. Behandeling van de klachten	86
5.3. Beoordeling van klachten met persoonlijk belang	86
5.4. Voorbeelden van klachten met persoonlijk belang	86
6. Andere activiteiten	88
7. De aanbevelingen van vorig jaar	90
7.1. Maak de knoppen om fouten en taalfouten te melden ook beschikbaar in de mobiele app	90
7.2. "Tell me why it matters"	90
7.3. Investeer in journalistieke kwaliteit	90
7.4. Maak reacties op de website opnieuw mogelijk	90
7.5. Maak opnieuw een rubriek "aanvullingen en correcties"	91
7.6. Verbeter de zoekfunctie op de site	91
8. Conclusies	92
9. Aanbevelingen voor 2021	93
9.1. Blijf zoeken naar manieren om de polsslag van het publiek te voelen	93
9.2. Blijf interactie onderzoeken	93
9.3. Vergeet niet dat er ook naast corona nog belangrijk nieuws is	93
9.4. Verbeter de zoekfunctie	94
9.5. Start opnieuw een werking op rond kwaliteit en zelfreflectie	94

Samenvatting

DE POLSSLAG VAN HET PUBLIEK

2020 was meer dan ooit het jaar waarin **het publiek input gaf aan de redactie**. De redactie heeft ook meer dan ooit van die input gebruik gemaakt en heeft zelfs nieuwe wegen voor input geopend. De nieuwsombudsman pleit er al langer voor dat de redactie open zou staan voor de polsslag van kijkers, luisteraars en lezers. Corona creëerde daar bijzondere omstandigheden voor die hopelijk een blijvende impact zullen hebben.

De nieuwsombudsman ontving in 2020 een kleine 13.000 mails. (5500 in 2019.) Daar waren **opvallend minder klachten** bij en meer suggesties, getuigenissen en felicitaties. Dat heeft alles te maken met de coronacrisis die zorgde voor een heel andere interactie met het publiek.

Met name tijdens de eerste coronapiek heeft het ombudsteam **met man en macht gewerkt om zo veel mogelijk vragen van het publiek te beantwoorden**. Natuurlijk hebben we vaak doorverwezen naar info@coronavirus.be maar even vaak zochten we in de vele artikels op de website van VRT NWS naar concrete antwoorden. Suggesties en getuigenissen werden dagelijks doorgegeven aan de redactie en de redactie heeft er meer dan ooit gebruikt van gemaakt.

De toevloed aan mails was zo groot dat niet alles kon beantwoord worden. De werkdruk bij het nieuwsombudsteam lag dit jaar uitzonderlijk hoog. 11.771 mails kregen wel degelijk nog een individueel antwoord. De anderen kregen een algemene standaardreply. Alles werd wel gelezen en doorgestuurd naar de betrokken redacteurs en verantwoordelijken. Klachten met persoonlijk belang werden altijd beantwoord.

Precies omdat de waarde van input van het publiek erg duidelijk bleek tijdens de coronacrisis, werd in het najaar onderaan elk artikel een knop **“Hebt u een vraag?”** toegevoegd. Deze mails worden niet individueel beantwoord, maar er verschijnen wel geregeld overzichtsartikelen met de antwoorden op de meest gestelde vragen. Hoofdredactie en directie vragen de nieuwsombudsman om zelf ook meer op die manier te werken en dus minder individuele mails te beantwoorden.

Mede op vraag van de nieuwsombudsman werd er gestart met een meer intensieve **moderatie op de Facebookpagina's** van VRT NWS. Ook daar worden vragen in direct message nu vaker beantwoord. Er wordt meer ingegrepen om hate speech, beledigend taalgebruik en beweringen waarvan de redactie die inhoud niet kan verifiëren, te verwijderen, uiteraard in lijn met de gebruiksvoorwaarden.

Klachten met persoonlijk belang stegen lichtjes tot een aantal van 85. Ze konden in vrijwel alle gevallen door bemiddeling worden opgelost.

Het aandeel klachten over **“partijdigheid”** en **“on nauwkeurigheid”** zit al enkele jaren in dalende lijn. De klachten over het criterium **“selectie”** en **“toon en stijl”** stijgen in aandeel.

Bij **“selectie”** gaat het vaak over mensen die aandacht vragen voor een bepaalde belangengroep. Soms vragen ze ook een alternatieve werkelijkheid die de wetenschap hen helaas niet kan geven. Bij **“toon en stijl”** waren er opvallend veel reacties op onderbreken en verondersteld te kritisch interviewen, terwijl andere stemmen dan weer juist een nog kritischer houding vroegen.

Het **gegrondheidspercentage ligt op 9,1%**. Dat is lager dan de 17,68 % van vorig jaar. Toch zijn er evenveel klachten als vorig jaar gegrond verklaard, maar het percentage is lager omdat er veel meer klachten zijn binnengekomen. Lang niet alle klachten waren dus terecht. Selectieklachten zijn intussen de grootste groep,

maar slaan zelden op een aanwijsbare inbreuk op het redactiestatuut.

De coronacrisis maakte het moeilijk voor de nieuwsombudsman om opleiding of workshops te geven op de vloer. Fysiek contact was niet mogelijk. Maar ook de zeer grote werkdruk, zowel bij het nieuwsombudsmanteam en op de redactie zelf, zorgde ervoor dat er geen ruimte was voor opleiding.

De reacties van het publiek werden geregeld besproken met de hoofdredactie, presentatoren, de eindredacteuren en de themaverantwoordelijken.

De nieuwsombudsman publiceerde **een twintigtal columns**. Hij was geregeld te gast in *De zevende dag*.



1

VRT als aanspreekpunt in de crisis

De Vlamingen vonden in de openbare omroep, en ook in de nieuwsombudsman, duidelijk een aanspreekpunt voor hun zorgen, vragen en bedenkingen in de coronacrisis.

De coronacrisis zorgde in 2020 voor bijna 13.000 contactnames bij de nieuwsombudsman. Veelal niet met klachten, maar met vragen, suggesties en getuigenissen. In 2019, dat nochtans een verkiezingsjaar was, bleef het bij ongeveer 5500 contacten. In 2020 werd dat aantal al gehaald in het eerste semester. Dat zorgde voor grote uitdagingen voor het team van de nieuwsombudsman en ook voor een nieuwe manier van werken. (zie hoofdstuk 2).

Het is opvallend hoe de openbare omroep voor vele Vlamingen kennelijk een ankerpunt vormde in de crisis. De nieuwsredactie heeft daarom ook nieuwe manieren van interactie met het publiek geïnstalleerd, mede op aanbevelen van de nieuwsombudsman. In de aanbevelingen zult u ook lezen dat de nieuwsombudsman hoopt dat de coronacrisis een blijvend kantelpunt zal blijken voor een redactie die veel meer rechtstreeks in contact staat met het publiek.

Het aantal klachten met persoonlijk belang ligt zoals altijd veel lager. In 2020 waren er 85 klachten van mensen die persoonlijk bij de berichtgeving betrokken waren. (tegenover 73 in 2019) 38 van die klachten werden gegrond verklaard, maar alle klachten werden ofwel minnelijk geregeld of werden niet verder gezet na antwoord van de nieuwsombudsman. Slechts in één geval kon er in 2019 geen bemiddelde oplossing worden bereikt. (Zie analyse van de klachten met persoonlijk belang in hoofdstuk 5)

	2020	2019	2018	2017 (vanaf april)
Contacten	12.786	5.574	4.795	1.293
Klachten	7.551	3.900	2.831	935
gegronde klachten	687 (9,1%)	691 (17,7%)	599 (22%)	203 (22%)
persoonlijk belang	85	73	49	39
persoonlijk belang en gegrond	37	38	28	17
persoonlijk belang en ontevreden	1	1	4	1

STALKERS

Deze cijfers maken abstractie van een honderdtal veelklagers (Mensen die zeer frequent mails sturen zonder persoonlijk belang, maar met een zeer uitgesproken mening over de berichtgeving of - meestal - over het onderwerp dat in de berichtgeving werd behandeld.) In totaal waren zij in 2020 verantwoordelijk voor 1415 contacten. Hun klachten worden altijd gelezen maar alleen beantwoord als de klager wel degelijk een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor een foutieve aanname van de klager. 361 contacten van stalkers werden zo wel degelijk nog individueel beantwoord, 87 anderen kregen een standaardantwoord. In die gevallen tellen de klachten wel degelijk mee voor de hierboven geciteerde cijfers. In de andere 967 gevallen, die meestal neerkomen op het pure uiten van een mening over de actualiteit, werden de klachten geannuleerd. Deze praktijk werd in de voorbije jaren besproken met de Vlaamse Ombudsman.

2

Reacties behandelen

De coronacrisis heeft de werkomgeving van de nieuwsombudsman ingrijpend veranderd. Zeker tijdens de eerste piek deed een heel nieuw publiek een beroep op de nieuwsombudsman. Daarbij ging het eigenlijk niet meer om klachten maar om een vloedgolf van suggesties, getuigenissen en vragen over corona. Opvallend aan deze publieksreacties was de positieve toon en de vele blijken van waardering voor het werk van de openbare omroep.

2.1

EERSTE CORONAGOLF: MAART, APRIL EN MEI

Maart, april, mei en juni 2020 leverden bijna 5500 contacten op, ongeveer evenveel als in heel 2019.

Omdat andere projecten wegvielen kon de personeelscapaciteit van het team van de nieuwsombudsman tijdelijk worden opgetrokken. Stagiairs inbegrepen hebben tijdens deze eerste piek tot negen mensen tegelijk publieksreacties beantwoord. Het percentage klachten in deze periode daalde tot 40 %. In een normaal jaar zijn 70% van de binnenkomende mails klachten. Nu waren het vooral getuigenissen, suggesties en vragen. Vragen handelden vooral over de toepassing van de coronaregels, waarbij de leden van het nieuwsombudsmanteam uiteraard vaak moesten verwijzen naar de website info-coronavirus.be of de infolijn. Maar vaak konden burgers ook verder worden geholpen op basis van bestaande artikels op VRT NWS.

Dat het om een nieuw publiek ging, bleek onder meer uit het gegeven dat halfweg het jaar 28 procent van de reacties van vrouwen kwam. (Tegenover 21 procent in andere jaren.) Hoewel er geen precieze cijfers bekend zijn, hadden we ook de indruk dat het om een jonger publiek ging dan in andere jaren.

Vrijwel dagelijks stuurde het team van de nieuwsombudsman een mail aan de redactie met daarin de meest opvallende vragen, bezorgdheden en getuigenissen van het publiek. Dat werd vaak gewaardeerd en er is ook dikwijls journalistiek werk gebaseerd op de input van het publiek. Deze praktijk werd in de tweede golf overgenomen door het vragenteam.

2.2

TWEDE GOLF: OKTOBER, NOVEMBER EN DECEMBER

Tijdens de tweede coronagolf was er geen bijkomende versterking meer mogelijk en werd besloten om niet meer op elke suggestie of getuigenis een individueel antwoord te geven. Sinds september ontvangt elke mailer een standaardantwoord waarin wordt uitgelegd dat elke mail wordt gelezen en zo nodig wordt doorgegeven aan de redactie maar dat niet meer elke mail afzonderlijk wordt beantwoord. Sinds september heeft ongeveer een kwart van de mails geen individueel antwoord gekregen.

Voor de vele vragen van het publiek heeft de hoofdredactie besloten om onder de artikels op de website een knop "hebt u een vraag" te voorzien. De nieuwsombudsman blijft intussen natuurlijk bereikbaar via het tabblad bovenaan de homepage.

- Gemiddeld komen er 82 mails toe per dag via de knop "hebt u een vraag". Sinds augustus 2020 gaat het om **10.546** contactnames bij het vragenteam.
- Soms roept de website ook expliciet op om vragen te stellen over een bepaald onderwerp. Dat leverde over heel 2020 **66.993** reacties op.
- De vragen worden dagelijks verspreid over de hele redactievloer.

De vragen die binnenkomen via de knop “Hebt u een vraag?” worden in de regel niet individueel beantwoord, maar de redactie publiceert dus geregeld artikels die antwoord bieden op de meest gestelde vragen.

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/03/13/coronavirus-antwoord-op-uw-vragen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/20/coronavragen-beantwoord/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/06/23/coronamaatregelen-op-een-rij/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/11/motivatievaccins/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/25/zo-vierden-we-kerstavond/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/23/wat-is-er-mogelijk-tijdens-de-feestdagen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/15/wat-is-er-mogelijk-in-de-kerstvakantie/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/10/12/corona-infolijn/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/25/ontsmetten-winkelkarren/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/12/slachtoffers-gelekte-naaktbeelden-getuigen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/28/6-leerkrachten-over-de-start-van-het-schooljaar/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/12/verhuur-koten-tijdens-corona/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/07/hittegolf-en-coronamaatregelen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/07/22/overzicht-maatregelen-per-gemeente/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/07/02/toeristen-spreiden-om-drukke-te-vermijden/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/06/12/in-beeld-de-standbeelden-van-leopold-ii-in-belgie/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/06/07/heropening-cafe-s-en-restaurants/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/19/warme-dagen-in-coronatijden-wat-met-ijsjes-pootjebaden-en-uits/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/17/5-directeurs-over-opstart-scholen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/12/terug-naar-school-na-8-weken/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/05/steden-plannen-om-te-winkelen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/04/30/terug-naar-het-werk-na-7-weken-thuiszitten/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/04/20/tips-aanlooplessen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/03/06/week-van-de-lentekriebels-praten-met-uw-kind-over-seks-hoe-doe/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/01/22/bloed-plasma-of-bloedplaatjes-doneren-dit-is-alles-wat-je-moet/>

Daarnaast heeft ook de redactie zelf een 30-tal artikels gemaakt naar aanleiding van of met input van het publiek. Enkele voorbeelden:

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/30/corona-app-doet-veel-vragen-rijzen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/10/02/vragen-over-minimumpensioen-van-1-500-euro/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/30/de-reddingsstrook-vanaf-nu-verplicht-verplicht-hoe-moet-dat-di/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/02/groepsimmuniteit/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/27/politie-binnenvallen/>

Sinds november probeert het vragenteam ook vragen te beantwoorden in een videoconcept. ‘**In één Minuut**’.

Ook in studiogesprekken, journaalreportages en andere artikels worden deze vragen meegenomen. Het vragenteam stuurt ook vrijwel dagelijks een mail naar de hele redactievloer met de meest gestelde vragen van het publiek. Het is de bedoeling dat deze praktijk ook na de coronacrisis wordt verder gezet, en de nieuwsombudsman juicht die evolutie van harte toe.

Omdat vragen, suggesties en getuigenissen voor een deel naar de knop, “hebt u een vraag?” gingen, steeg het relatieve aantal klachten bij de nieuwsombudsman opnieuw. Toch bleef het aantal contacten hoog. Het daalde nooit meer onder de 800 per maand, daar waar de voorbije jaren 400 contacten een drukke maand betekende. Oktober, november en december waren in 2020 in totaal al goed voor 3600 contacten.

2.3

DE CORONACRISIS ALS GEHEEL

Uiteindelijk kwamen er 5953 contacten binnen rond corona. Daarvan waren er 3006 klachten, de andere contacten waren vragen, suggesties en getuigenissen. Het gegrondheidspercentage van de klachten rond corona was met 9,51% vergelijkbaar met het algemene gegrondheidspercentage van 9,1%. (17,7% in 2019)

2.4

OPERATIONELE WERKING VAN HET NIEUWSOMBUDSTEAM

DIT JAARVERSLAG

In dit jaarverslag worden de publieksreacties besproken die door de nieuwsombudsman werden beantwoord. Er wordt dus abstractie gemaakt van het beperkt aantal klachten dat eventueel nog door de klantendienst werd beantwoord. In de regel worden beroepsethische klachten voor de nieuwsdienst doorgestuurd naar de nieuwsombudsman, maar als er bijvoorbeeld goede standaardantwoorden ter beschikking zijn, handelt de klantendienst soms ook zelf klachten af.

STATUUT VAN DE NIEUWSOMBUDSMAN

De nieuwsombudsman werkt sinds april 2017 rechtstreeks voor de CEO van de VRT. De onafhankelijkheid van de nieuwsombudsman wordt door het 'Statuut van de nieuwsombudsman' gegarandeerd. Die onafhankelijkheid is de weerspiegeling van de persvrijheid en de autonomie van de nieuwsredacties, zoals voorzien in het redactiestatuut en het Mediadecreet. De nieuwsombudsman geniet ook het vertrouwen van de Deontologische Adviesraad (DAR) van VRT NWS, zoals in het 'Statuut van de nieuwsombudsman' wordt gevraagd. De nieuwsombudsman bewaakt de journalistieke beroepsethiek en verantwoordelijkheid. Hij toetst reacties van het publiek af aan het redactiestatuut, de richtlijnen voor onpartijdigheid en de code van de Raad voor de Journalistiek.

AANSPREKPUNT VOOR HET GROTE PUBLIEK

De nieuwsombudsman is rechtstreeks bereikbaar via nieuwsombudsman@vrtnews.be. Bij andere openbare omroepen die een nieuwsombudsman hebben (Nederland, Estland en Denemarken) treedt de nieuwsombudsman zelden of nooit op als eerstelijnsbehandelaar. De meeste reacties worden doorverwezen naar de klanten- en klachtendienst en de hoofdredactie, waarna de nieuwsombudsman eventueel als beroepsinstantie optreedt.

In de loop van het jaar 2020 kreeg het CRM-programma een update die door een ingehuurd software-ontwikkelaar werd uitgevoerd. Die update zou veel kinderziektes vertonen die maar moeizaam werden weggewerkt. De update was op die manier een ernstige bijkomende hinderpaal voor de vlotte werking van het nieuwsombudsteam en een bijkomende stressfactor op een moment dat het team al ernstig overbevraagd werd. Pas sinds november loopt de werking weer vlotter.

Het team van de nieuwsombudsman kreeg in de loop van het jaar 2020 tijdelijke versterking. Met name tijdens de eerste coronapiek konden mensen die door de maatregelen zonder opdracht vielen, tijdelijk naar het nieuwsombudsteam worden overgeplaatst. Tijdens de tweede coronapiek, heeft de redactie geïnvesteerd in moderatie op sociale media en in het vragenteam. In die periode was er nog maar één bijkomende kracht in het nieuwsombudsteam, die intussen met pensioen is. Het team stond eind 2020 dus weer waar het begonnen was: de nieuwsombudsman heeft anderhalve FTE als ondersteuning. Dat is op dit moment te weinig om alle mails een individueel antwoord te kunnen geven.

Omdat de toevloed van contactnames - lang niet allemaal klachten - onbeheersbaar was, zijn in het najaar ongeveer een kwart van de contacten niet meer individueel beantwoord. Er was wel altijd een algemene

standaardreply die elke mailer ontvangt, en elke mail werd wel degelijk gelezen en doorgegeven aan relevante redactieleden.

FEEDBACK VAN HET PUBLIEK

Ondanks het feit dat sommige contacten niet meer individueel beantwoord werden, maar alleen een standaardreply kregen, steeg in globa het aantal reacties op de gegeven antwoorden. Ook het percentage tevreden reacties steeg lichtjes.

5,47% liet uitdrukkelijk weten niet tevreden te zijn. (6,26% in 2019), 12,74% liet uitdrukkelijk weten wél tevreden te zijn met het antwoord. (12,02 % in 2019).

In zo goed als alle gevallen werden de klachten binnen de termijn van 45 dagen beantwoord.

Het percentage klachten dat de nieuwsombudsman gegrond verklaarde, daalde van 17,7% voor 2019 tot 9,1% in 2020. In wezen werden er eigenlijk ongeveer evenveel klachten gegrond verklaard, terwijl het totaal aantal mails wel toenam. Voor een grondiger analyse van de klachten: zie het hoofdstuk “analyse van de gegronde klachten”.



3

Algemene beschrijving van de reacties

59,5 procent van de contacten waren klachten. Dat is beduidend minder dan de 70 procent klachten van 2020. Tijdens de eerste coronapiek (maart, april, mei) bedroeg het aantal klachten zelfs maar 40% van het totale aantal contacten. Daaruit blijkt duidelijk dat de Vlamingen tijdens de coronacrisis VRT ook zagen als een aanspreekpunt voor hun vragen, angsten, getuigenissen en suggesties.

De nieuwsombudsman en zijn team kregen 1801 vragen binnen. (535 in 2019). 798 mails werden gecategoriseerd als een pure mening die eigenlijk geen betrekking had op de verslaggeving (313 in 2019). 499 keer werd de redactie iets gemeld, daar zat specifiek in 2020 ook nogal wat desinformatie tussen. 1655 keer deden mensen suggesties over onderwerpen die aan bod konden komen, vaak ging het dan over groepen die impact ondervonden van de coronamaatregelen en die graag hun verhaal kwijt wilden. Meer dan eens is de redactie daar ook op ingegaan. (496 suggesties in 2019)

Er waren ook 217 felicitaties (122 in 2019). Naast de mails die als enige inhoud een felicitatie hadden, viel het ook nog op dat in vele van de contacten uit de eerste coronapiek uitdrukkelijk waardering sprak voor het werk van de openbare omroep, zelfs in de mails die uiteindelijk klachtenmails waren.

Er waren ook nog 151 taalfoutmeldingen (148 in 2019). Ook taalfoutmeldingen lopen meestal via de knoppen onderaan de artikels zodat de nieuwsombudsman er geen volledig beeld van heeft.

Sommige mails waren ook moeilijk te categoriseren, bijvoorbeeld:

**Ik wil positieve energie verspreiden dus hierbij:
Heb een leuke dag :)**

3.1

ANALYSE VAN DE KLACHTEN

De coronacrisis zorgde dus voor een buitengewoon hoge vraag naar interactie. En toch was die groeiende vraag naar interactie niet nieuw. Ook in 2019 moesten we alweer een stijging van 40 procent melden in de contactnames bij de nieuwsombudsman. De coronacrisis staat evenwel buiten elke verhouding met een toename van de contacten met 233%. De klachten stegen iets minder snel mee, namelijk met 194%. De nieuwsombudsman werd met name tijdens de eerste piek ook beschouwd als een luisterbereid aanspreekpunt en een vraagbaak over de maatregelen. De knop “hebt u een vraag” zorgde er tijdens de tweede piek voor dat vragen, suggesties en getuigenissen eerder bij het nieuwe vragenteam terecht kwamen.

3.1.1 WIE DIENT EEN KLACHT IN?

De mediagebruikers die de nieuwsombudsman contacteren zijn niet representatief voor het publiek van de VRT of VRT NWS. Nog steeds is er - geteld op basis van de namen - een duidelijk overwicht van (oudere) mannen. Toch werd er in 2020 ook een heel nieuw publiek bereikt. Met name in de eerste coronagolf kwamen de contactnames van een vrouwelijker en jonger publiek. Daardoor is er in 2020 over het hele jaar een daling van het aandeel mannen tot 70,6 %. (77 % in 2019) De redactie wil graag op dat pad verder gaan en overweegt de nieuwsombudsman bij een nog breder publiek bekend te maken, onder andere door in 2021 in te zetten op een vlog.

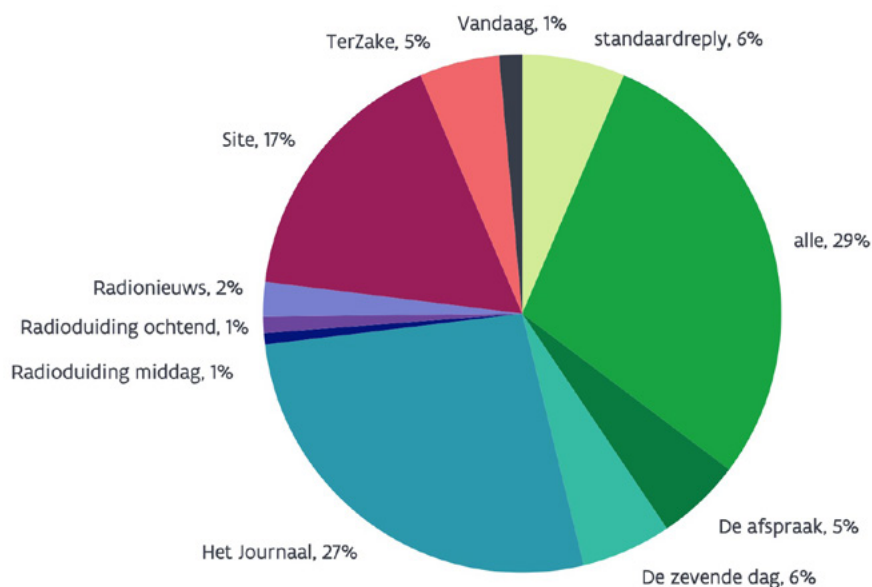
	man	vrouw	(organisatie of onduidelijk)
2018	78 %	20%	2
2019	77%	21%	2
2020	70.6%	26,6%	2,8

3.1.2 EEN ZEER DISPARAAT GEHEEL

Er kan niet genoeg benadrukt worden dat het geheel van de klachten buitengewoon dispaaraat is. In de mate dat het niet makkelijk is om duidelijke tendenzen af te lijnen. De gemiddelde klacht is er één die komt van één burger die reageert op één element uit de berichtgeving zonder dat er andere burgers op datzelfde element reageren. Dat maakt klachten beantwoorden zeer arbeidsintensief, ook al omdat de klager er vanuit gaat dat de nieuwsombudsman en zijn medewerkers alhorend en alziend zijn. Omschrijvingen als “vanochtend op de radio” vragen bijkomende mails met een vraag naar uitleg of tijdrovend onderzoekingswerk.

De coronacrisis was uiteraard dé uitschieter van 2020, maar zelfs binnen dat thema werd een uitzonderlijk brede plejade aan opmerkingen, getuigenissen, vragen en klachten gegeven.

3.1.3 VERDELING OVER DE PROGRAMMA'S EN DE WEBSITE



“Alle”

Voor het eerst vormt de categorie “alle” de meest genoemde categorie bij de klachten. (28.3% tegenover 16,9% in 2020) Dat betekent dat klachten op meerdere programma's sloegen of op een algemene teneur van de berichtgeving. Dat betekent ook dat klachten in 2020 vaak minder specifiek waren. Klagers waren minder in staat om precies aan te geven met welke journalistieke keuze, in welke concrete uitzending ze nu een probleem hadden. Vaak handelden de publieksreacties over een algemene teneur of een veronderstelde sfeer in de berichtgeving. Kleine onnauwkeurigheden en taalfouten komen ook steeds minder vaak bij de nieuwsombudsman terecht en worden verwerkt via de knoppen onderaan de artikels.

De Site

Voor het eerst is de site niet meer de grootste leverancier van klachten bij de nieuwsombudsman. Het aandeel klachten over de site daalde tot 16,3%. In 2019 was dat nog 35 procent. Dat wordt allicht verklaard doordat vele kleine onnauwkeurigheden en taalfouten gemeld worden via de knoppen “Hebt u een fout

opgemerkt?” of “Hebt u een vraag over dit nieuws?” Met name de knop “Hebt u een vraag over dit nieuws?” werd pas dit jaar ingevoerd. Bij de knop “fout opgemerkt” wordt niet meer rechtstreeks verwezen naar de nieuwsombudsman, maar als reacties over journalistieke keuzes gaan, worden die nog altijd naar de nieuwsombudsman doorgestuurd.

Het Journaal

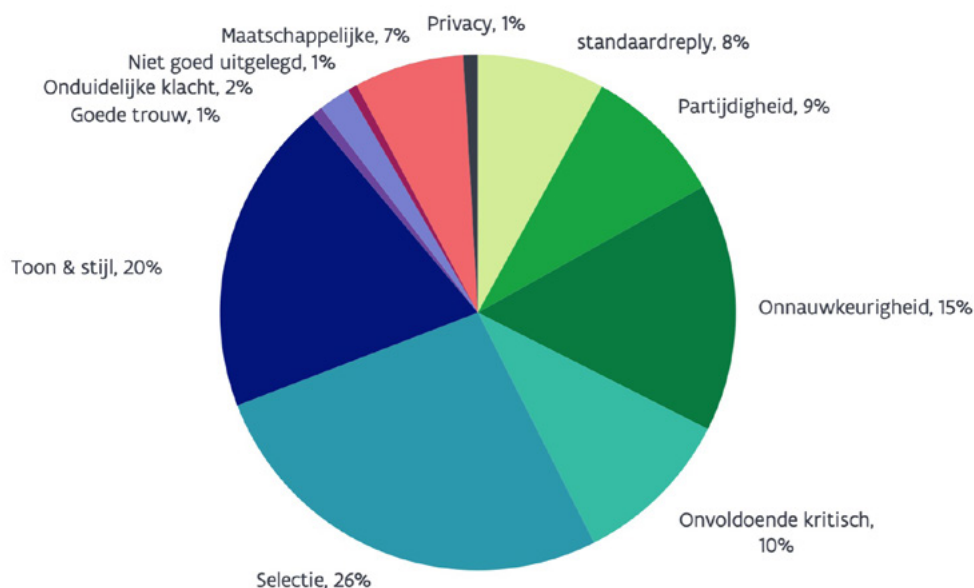
Het Journaal stijgt als klachtenonderwerp van 18,9 % in 2019 naar 26,4 % in 2020. Dat is allicht het gevolg van het feit dat Het Journaal, in tegenstelling tot de site, verder geen eigen postbus heeft voor klachten of opmerkingen.

Duidingsprogramma's

De Afspraak, De Zevende Dag en TerZake zijn elk goed voor om en bij de 5 procent van de klachten. De verhoudingen lijken daar min of meer stabiel. Radio levert traditioneel weinig klachten op.



3.1.4 VERDELING VOLGENS BEROEPSETHISCHE CRITERIA



Partijdigheid en onnauwkeurigheid worden relatief minder belangrijk in de klachten

Traditioneel zijn vermoedelijke onnauwkeurigheid en partijdigheid de meest aangehaalde criteria voor mensen om een klacht in te dienen bij de nieuwsombudsman. Maar in 2020 zijn beide categorieën sterk in belang gedaald. Partijdigheid is nog goed voor 8,9 procent van de klachten (19% in 2019) en onnauwkeurigheid voor 15,6 procent van de klachten (29% in 2019). Die tendenzen waren ook in vorige jaren al merkbaar maar zijn door corona versterkt. Voor een meer gedetailleerde bespreking van de klachten over onnauwkeurigheid en partijdigheid verwijzen we door naar hoofdstuk 4: “Analyse van de gegronde klachten”.

Twee nieuwe categorieën zijn nu de koplopers: selectie en smaak/toon/stijl.

	2018	2019	2020
Partijdigheid	26%	19%	8,9%
Onnauwkeurigheid	25%	20%	15,6%
Selectie	17%	25%	26,6%
Toon en Stijl	12,37%	12,01%	19,8%

Selectie

26,6 % van de klachten zijn selectieklachten. (24 % in 2019). Dat betekent dat men klaagt omdat men vindt dat een bepaald onderwerp, een bepaalde belangengroep of een bepaalde stelling onvoldoende aan bod is gekomen. Uiteraard waren er vele groepen die tijdens de coronamaatregelen opkwamen voor hun eigen belang. De redactie is trouwens vaak genoeg ingegaan op mensen die bij de nieuwsombudsman aandacht vroegen voor hun beroeps- of belangengroep.

Er was ook vaak de verzuchting voor ‘alternatieve stemmen’. Waren de virologen tijdens de eerste coronapieken nog echte helden, waarbij mensen vooral reageerden omdat men vond dat de virologen té kritisch werden aangepakt, dan was er in de tweede jaarhelft bij sommigen een zekere vermoeidheid ten aanzien van de virologen. Overigens werden er wel degelijk ook andere stemmen aan bod gelaten, zoals professor Lieven Annemans. Er was ook de artikelreeks “early warners” die mensen aan het woord liet die de coronacrisis wel degelijk beter dan anderen had voorspeld.

Maar het is natuurlijk zo dat sommige klagers ook gewoon op zoek waren naar een andere werkelijkheid. Naar kritiek die als conclusie zou hebben dat de maatregelen overbodig zouden zijn. De redactie is hier terecht binnen de krijtlijnen van de wetenschap gebleven.

Smaak toon en stijl

19,8% van de klachten die het nieuwsombudsteam behandelde, ging over toon en stijl, meestal van presentatoren tijdens interviews en duidingsprogramma's. (12% in 2020)

Daarbij waren overigens grote verschuivingen in de loop van het jaar. Tijdens de coronapiek kreeg het ombudsteam nog tientallen klachten na één uitzending omdat kijkers vonden dat een viroloog en een politicus veel té kritisch waren aangepakt. In de tweede jaarhelft groeide de vraag naar een meer kritisch aanpak. Maar kritiek wil nog niet zeggen: agressief of aanklappend interviewen. Heel wat kijkers vinden bijvoorbeeld dat er te veel wordt onderbroken.

In 2020 kwamen er daarover 320 klachten binnen. Vrijwel de helft daarvan, 46,5 % daarvan hadden betrekking op de Zevende Dag. Dat hangt natuurlijk samen met het gegeven dat De Zevende Dag een debatprogramma is, maar het blijft een aandachtspunt.

Klachten over onderbreken worden zelden gegrond bevonden. Ze worden steekproefgewijs beoordeeld op basis van de vraag of een studiegast wel degelijk zijn of haar standpunt uiteen kan zetten op een manier die voor de kijker begrijpelijk is. Vorig jaar oordeelde de nieuwsombudsman dat er met twee studiegesprekken een probleem was op dat vlak. Dit jaar was er geen enkel voorbeeld. Er werd dus van geen enkel bekeken studiegesprek geoordeeld dat het een inbreuk vormde op het redactiestatuut.

Dat neemt niet weg dat onderbreken een aandachtspunt blijft. Onderbreken is vaak een journalistiek zeer verdedigbare en zelfs juiste beslissing, maar het is belangrijk dat de kijker mee is met redenen waarom er onderbroken wordt. Het kan niet de bedoeling zijn dat kijkers worden afgeschrikt, of dat de informatie waar het interview uiteindelijk om draait, minder goed door de kijker of luisteraar wordt begrepen. Uiteraard ligt daar ook een verantwoordelijkheid bij de studiegast(en). Maar het blijft ook een aandachtspunt voor de redacties.

Maar "toon en stijl" kan ook over heel andere, vaak ook heel subjectieve elementen gaan. Zo waren er bijvoorbeeld mensen die vonden dat het jaaroverzicht te onrustig gemonteerd was of te negatief van toon. De meeste klachten over toon en stijl gaan over een individuele, subjectieve ervaring van een bepaalde formulering of redactionele keuze. Zo vond een kijker dat er bij de dood van Kobe Bryant niet verwezen had mogen worden naar zijn fortuin. "toon en stijl" klachten zijn moeilijk te objectiveren en daarom moeilijk gegrond te verklaren, wat niet wegneemt dat er soms aandachtspunten rond zijn.

Onvoldoende kritisch? Of desinformatie?

10,1 % van de behandelde klachten kwam van mensen die aandrongen op een meer kritische houding, meestal tegenover het gevoerde coronabeleid of ten aanzien van de wetenschappelijke stand van zaken.

Een bijzonder aspect daarbinnen vormt desinformatie. 77 keer kreeg de nieuwsombudsman links van het publiek naar bronnen die foute informatie bevatten. Ze werden uiteraard doorgestuurd naar de check-redactie. De redactie kreeg intussen het verwijt dat ze deze "kritische stemmen" niet aan bod zou laten.

Maar nog vaker bleken achterhaalde of slecht onderbouwde redeneringen terug te komen in mails, zonder dat daarom altijd duidelijk was waar mensen zich op baseerden. Bijvoorbeeld: "Covid-19 is niet gevaarlijk onder de 65 en dus moeten we alleen woonzorgcentra beschermen maar zijn andere maatregelen in de maatschappij niet nodig." Of "We moeten 'een beetje' meer doden aanvaarden in ruil voor het openen van de horeca." Met name in de maanden augustus en oktober waren op dat vlak om onduidelijke redenen piekmaanden. De nieuwsombudsman heeft in die periode verschillende columns gepubliceerd over mogelijke kromredeneringen inzake corona.

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/28/vragen-aan-de-nieuwsombudsman-over-de-coronaverslaggeving/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/25/en-als-corona-nu-eens-in-een-grafiek-samen-te-vatten-viel/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/09/wat-is-dat-eigenlijk-goeie-kritiek-op-het-coronabeleid/>

Ook de nieuwsombudsman heeft, onder meer in De zevende dag, erop aangedrongen dat de redactie ook een kritische houding ten aanzien van het beleid zou bewaren, met name tijdens de eerste coronapiek, waar er ook het risico bestond dat de openbare omroep zou overkomen als een overheidszender die het beleid mee uitdraagt. De redactie heeft die kritische houding zeker ook aangenomen. Naast vele studio gesprekken, kan er ook verwezen worden naar de uitstekende uitzendingen van Pano over de mondklappers en over de krokusvakantie als besmettingsbron. Maar de redactie heeft terecht geargeld om minder goed wetenschappelijk onderbouwde stemmen een forum te geven.

De nieuwsombudsman heeft in verschillende columns ook aangegeven wat goeie kritiek op het coronabeleid kan zijn. Kritiek is niet noodzakelijk negatief en zeker niet agressief. Kritiek is fair en baseert zich vooral op de feiten. U vindt één van die columns hier:



Column: Wat is dat eigenlijk, goeie kritiek op het coronabeleid?

Corona is dé periode waarin heel wat mensen herontdekt hebben hoe belangrijk een openbare omroep voor hen is. Zeker in de piekmaanden maart, april en mei waren er nooit zoveel bedanking en felicitaties. Maar intussen zijn er weer andere mensen die vinden dat VRT NWS “kritischer” moet zijn. Nu heb ik daar zelf ook af en toe vingerwijzingen over gegeven. Maar misschien is het tijd om eens af te lijnen wat dat nu eigenlijk is: goeie kritiek op het coronabeleid.

Natuurlijk was er ook kritiek in de verslaggeving

De redactie moest veel maatregelen uitleggen maar de kritische houding was er zeker ook. Dat had vaak te maken met de overheid die niet altijd even performant was. De gebrekkige communicatie, de traag op gang komende contacttracing om maar twee voorbeelden te noemen. Ik krijg ook reacties dat beleidsmakers en virologen té kritisch werden aangepakt. Maar sommige burgers noemden dat “scratching the surface”. Dat is veel gezegd, want journalistiek moet het overheidsoptreden tegen het licht houden. Maar er is inderdaad meer.

Goeie kritiek vergeet het grote plaatje niet

In april vroeg ik al in “De Zevende Dag” dat er een evaluatie zou komen van het beleid van die eerste maanden van de crisis. Dat is ook gebeurd met de uitstekende “Pano”-reportage “Hotel corona”. Ook de artikelenreeks over Early Warners heb ik kunnen waarderen. Er waren wel degelijk mensen die de crisis wél vroeger hadden zien aankomen. Tegelijk heb ik de redactie ook kritiek gegeven omdat op het moment van de vele versoepelingen er naar mijn aanvoelen te weinig is gevraagd of het wel veilig was om al die versoepelingen door te voeren.

Wat is dan nu het grote plaatje?

Vandaag is het grote plaatje dat we een deel van die versoepelingen hebben moeten terugdraaien. De comfortabele, wekelijks wisselende bubbel van 15 moest weer worden ingekrompen naar vijf dezelfde mensen voor weken. Dat vooruit-achteruit-beleid kan je geen succes noemen en vreet aan het draagvlak voor de maatregelen. De voor de hand liggende vraag is of er niet te snel is versoepeld maar vooral: wat leren we daar nu uit voor de toekomst?

In mijn mailbox wordt erg vaak verwezen naar Nederland en Zweden als voorbeeldlanden. Het beleid is er inderdaad soms soepeler, maar je gaat er ook niet zomaar naar een rockfestival. Het is opvallend dat er in mijn mailbox vrijwel nooit wordt verwezen naar landen die het strenger doen. Neem nu het grootstedelijke gebied Melbourne, in Australië. De vijf miljoen inwoners van dat gebied krijgen een avondklok opgelegd die al om 20 uur ingaat. Goeie kritiek gaat niet alleen uit van het leuke voorbeeld maar ook van het minder leuke. Maar er mag zeker naar het buitenland verwezen worden. Aan virologen en beleidsmakers om uit te leggen waarom het Belgische beleid volgens hen toch beter is en om de kijker, luisteraar en lezer daarvan te overtuigen.

Het pijnloze beleid

Maar heel wat mensen die in mijn mailbox naar meer “kritiek” vragen, willen eigenlijk vooral horen dat een pijnloos indammen van het coronavirus mogelijk is. De inspiratie daarvoor is op dit moment opvallend vaker een zekere stemmingmakerij en soms ook wat desinformatie die op sociale media circuleert. Vreemd genoeg krijg ik daar op dit moment meer echo's van dan in de piek van de crisis, toen de maatregelen nochtans veel strenger waren. Een terugkerend idee is bijvoorbeeld dat we gewoon wat meer doden moeten aanvaarden om de vrijheden en de economie nieuwe kansen te geven. Wat meer “mortaliteit” voor minder economische schade.

“Mortaliteit” aanvaarden om “zuurstof” te geven aan de economie

Om te beginnen is het vreemd dat doden ineens abstracte “mortaliteit” worden als er maar economische

belangen op het spel staan. Doden zijn doden, ze zijn altijd wel iemands vader, moeder, broer, zus of vriend. Een overlijden dat vermeden had kunnen worden, is altijd een tragedie. Het is normaal dat journalistiek ervan uitgaat dat het beleid zo veel mogelijk mensenlevens wil redden en het beleid ook op dat punt bevraagt.

Er is geen meesterlijke draai aan de thermostaat

Maar vooral, het hele frame van de redenering “een zekere mortaliteit aanvaarden om de economie te redden” is nog niet echt aan de orde. Ze veronderstelt namelijk dat we in staat zijn om enkele tientallen (honderden?) doden extra te aanvaarden om onze economie meer ruimte te geven. Dat we dus weten hoe we - bij wijze van spreken - met een meesterlijke draai aan de thermostaat de maatregelen een standje lager kunnen zetten, net genoeg om een kleine maar geen grote toename in het aantal doden te veroorzaken en tegelijk de economie te doen heropleven. De epidemie op waakvlam als het ware.

Wisten we maar waar die zit: de waakvlamstand

Mensen opofferen voor de economie blijft ethisch lastig, maar we zouden de discussie best wel kunnen aangaan als we tenminste wisten hoe. De waarheid is dat we die meesterlijke draai aan de thermostaat nog altijd niet kennen of beheersen. We zoeken ernaar. Hopelijk vinden we hem snel, maar de eerste pogingen daartoe raakten toch wat in de knoei, met een nieuwe verstrenging van het beleid tot gevolg. Dit virus sluit voorlopig geen deals: een beetje meer van dit in ruil voor wat meer van dat. We zijn nog lang niet toe aan het fijnzinnig afwegen van belangen. We zitten nog altijd in de fase van het krampachtig vermijden van een grote, exponentiële uitbraak.

Dat dat in deze zomermaanden lijkt te lukken, is geen argument om dan maar geen maatregelen te nemen. Onze relatie met het virus is er nog altijd één van wurgen of gewurgd worden. Wie kritiek wil leveren op het beleid, moet vooral niet de indruk wekken dat we die pijnloze thermostaatstand wél zouden weten zitten, als de virologen of de beleidsmakers dat maar zouden willen. Dat is helaas niet zo.

Virologen in het vizier

Als sommige mensen in het publiek de maatregelen beu worden, dan geldt tot op zekere hoogte natuurlijk ook voor de boodschappers van die maatregelen: de virologen en epidemiologen die hebben aangedrongen op de recente maatregelen. Sommige kijkers vinden dat de epidemiologen te vaak in de studio zitten. De VRT is wat dat betreft niet anders dan andere media en er is ook een heel eenvoudige logica voor. Het probleem is een epidemie en dus vraag je mensen die daar iets van afweten. Als je een lek in de waterleiding hebt, vraag je een loodgieter en geen bakker.

Virologen weten overigens best wel dat draagvlak voor maatregelen erg belangrijk is. Het kan daarbij helpen dat ze zich ook kwetsbaar durven opstellen en in alle duidelijkheid zeggen wat ze niet weten. Ze weten nog weinig over eventuele gevolgen op lange termijn van COVID-19 en vooral: ze weten nog niet waar de waakvlamstand zit.

Aan de kritiek die ik in mijn mailbox krijg, liggen nog twee andere gedachten ten grondslag die mensen kennelijk graag zouden horen van journalisten: “De slachtoffers zijn toch al wat ouder, nee?” en “Aan griep sterven elk jaar toch ook veel mensen”. Ik vind niet dat redacties daarin moeten meegaan.

Corona bedreigt alle leeftijden

De meeste slachtoffers zijn inderdaad boven de 65, maar er zijn ook honderden slachtoffers onder de 65 gevallen. Er zijn ook jongere mensen met longschade. Herstellen van COVID-19 is overigens lang niet altijd eenvoudig en de wetenschap ontdekt de mogelijke langetermijengevolgen maar mondjesmaat. De ziekte blijft voor heel wat mensen erg ingrijpend. Het is belangrijk dat media blijven uitleggen waarom het geen optie is om corona gewoon zijn gang te laten gaan, zoals Knack deze week nog deed. Ook als we er nu gelukkig beter in slagen om ouderen en bijvoorbeeld woonzorgcentra beter te beschermen, dan nog is COVID-19 voor heel wat mensen een probleem.

Corona is geen griep

Sommige mensen willen graag van de redactie horen dat COVID-19 alleen maar een wat gevaarlijker soort griep is. Die vergelijking wordt vooral gemaakt in de hoop dat ze leidt tot een pijnloos beleid. Ik som even op waarom die vergelijking echt niet opgaat.

Er zijn in België wel degelijk meer mensen gestorven aan COVID-19 dan aan gelijk welke griep epidemie deze eeuw. Die overlijdens zijn er gekomen ondanks zeer verregaande maatregelen. Het is wetenschappelijke onzin om dat te vergelijken met griep epidemieën waar we veel minder maatregelen voor nemen. We weten dat het coronavirus zich razendsnel en exponentieel kan verspreiden. Het echte referentiepunt zijn de doden die er zouden vallen als we geen maatregelen zouden nemen. Alles wijst erop dat dat aantal nog vele malen hoger zou kunnen liggen.

Griep kennen we. COVID-19 nog lang niet.

Bij griep kunnen we het kwetsbare deel van de bevolking beschermen met een vaccin, bij COVID-19 niet. Griep verdwijnt vanzelf in de zomer. Corona duidelijk niet. Het is belangrijk dat media dat blijven uitleggen. Kritiek op het beleid mag en moet. Maar corona is geen griep.

Wees kritisch voor de experts

Epidemiologen en virologen zijn geen heiligen en ook geen allesweters. En er is ook kritiek geleverd, bijvoorbeeld in "Pano: Hotel corona". Vorige week werd epidemioloog Pierre Van Damme in "Het Journaal" nog geconfronteerd met uitspraken van een Franstalige collega die de maatregelen in Antwerpen duidelijk overdreven vond. Dat mag vaker gebeuren.

Nodig ook andere experts uit

Nu zijn er zeker ook andere experts aan het woord geweest. Onlangs zat bijvoorbeeld psycholoog Koen Lowet nog in de studio. Ik zou de redactie willen aanraden om dat vaker te doen. Maar het is natuurlijk niet zo dat een compleet ander beleid mogelijk zou zijn als de media maar andere experts zouden uitnodigen. Achter de vraag naar andere experts (economen, psychologen) zit een vraag naar beleid dat uitgaat van andere belangen. En dat mag. Uitnodigen dus. Maar wat de redactie niet kan, is het beeld bevestigen dat we al zo ver zijn dat we de maatregelen risicoloos en fijnzinnig kunnen aan- en uitzetten.

Moet het echt?

Dat neemt niet weg dat het volstrekt legitiem is om te vragen of zo'n avondklok niet overdreven was, als ze blijkbaar on hold kan worden gezet voor de hittegolf. Er mogen ook kritische vragen zijn over absurde situaties zoals het mondkapen dat ook zou moeten tijdens een eenzame wandeling. Moet het nu echt verboden zijn om met je partner een bed of gordijnen te gaan kopen? Als de mensen moe worden, is het des te belangrijker dat de redactie in alle rust die vragen stelt. En dat mag misschien nog ietsje meer zijn. Maar ook hier is het grote plaatje belangrijker.

Welke kritiek moet er dan wel geleverd worden?

Ik lees dat virologen en epidemiologen het aantal besmettingen liefst heel laag willen krijgen. Zo mogelijk nul. Dat betekent dat de maatregelen lang moeten worden volgehouden. Maar ik heb van politici niet gehoord of ze het daarmee eens zijn.

En heeft een Belgisch beleid intussen wel zin als tegelijk de grenzen open blijven? Hoe volgen we mensen op die gewoon met de auto ons land binnenkomen? Als de maatregelen nog heel lang gaan duren, wat doen we dan intussen voor de kleine ondernemingen, voor de horeca, voor de evenementensector?

Wat is het langetermijnperspectief?

Het is precies het ontbreken van een duidelijk langetermijnperspectief dat mensen gevoelig maakt voor boodschappen die een alternatieve maar onbestaande werkelijkheid aanbieden. Ook critici op het publieke forum moeten ervoor oppassen dat ze niet onbewust een foute indruk geven over onze relatie met het virus. Maar we hebben het lastig met langetermijnperspectieven in dit land, waar zelfs het vormen van een federale regering een langetermijnproject is.

Er is in de media terecht altijd heel veel begrip en empathie geweest voor de nadelen van de maatregelen. Voor de problemen van ondernemers en artiesten. Ik heb ook persoonlijk een groot hart voor hen en die aandacht moet er blijven. Maar media kunnen de werkelijkheid niet veranderen. Ze kunnen wél de problemen van mensen op de agenda zetten en aan de beleidsmakers vragen waar we nu op lange termijn naartoe gaan. Een langetermijnvisie wordt zeker geen onverdeeld leuke boodschap. Maar journalisten moeten wel de vraag blijven stellen.

3.1.5 VERDELING KLACHTEN PER INHOUDELIJK THEMA

De drie belangrijkste inhoudelijk thema's van de klachten waren: algemene verslaggeving, politiek en buitenland. In de loop van de afgelopen jaren zijn de verhoudingen tussen die thema's sterk gewijzigd.

	2017	2018	2019	2020
Buitenland	28%	22%	17%	12,79%
algemene verslaggeving	36,7%	18%	31%	59,32%
Politiek	13,5 %	30%	30%	10,69%

Dat "algemene verslaggeving" het leeuwendeel van de klachten voor zijn rekening neemt, mag weinig verbazen aangezien het thema "Corona" meestal onder algemene verslaggeving werd gecategoriseerd. Alleen wanneer klagers de stand van de wetenschap of de cijfers in vraag stelden, werden klachten rond corona ingedeeld onder het thema "wetenschap" dat zo 5,99% van de klachten voor zijn rekening neemt. De klachten rond corona hadden een zeer grote verscheidenheid aan onderwerpen en aspecten die in andere delen van dit verslag aan bod komt. Ondanks Amerikaanse verkiezingen en de vorming van een federale regering waren buitenland en politiek dit jaar relatief minder belangrijk. Op het thema van de Amerikaanse verkiezingen wordt nog ingegaan in het hoofdstuk onpartijdigheid.



4

Analyse van de gegronde reacties

4.1

EEN STEEDS LAGER PERCENTAGE GEGRONDE KLACHTEN

Hoewel het aantal mails in de postbus van de nieuwsombudsman in de loop van de jaren sterk toeneemt, en met name een explosieve groei kende tijdens de coronacrisis, bleef het aantal klachten dat door de nieuwsombudsman gegrond werd verklaard eerder stabiel. Dat wijst erop dat de toename van het aantal mails en klachten niet zozeer een gevolg is van een redactie die slechter zou presteren, maar van een publiek dat steeds meer op één of andere manier met VRT NWS wil interageren.

	2020	2019	2018
gegrond	687	689	602
% klachten	9,1 %	17,68%	21,31%

Zoals we verder nog zullen zien, daalde specifiek in 2020 ook het aantal gegrond verklaarde onnauwkeurigheidsklachten. Klachten over toon en stijl of over de selectie van onderwerpen namen dan weer sterk in aantal toe, maar net die klachten zijn ook moeilijker in te schatten als een objectiveerbare inbreuk op het redactiestatuut. Ze worden daarom minder vaak gegrond verklaard. Klachten hadden in 2020 ook minder vaak betrekking op een specifieke uitzending of een specifiek artikel maar gingen vaker over een algemene teneur in de berichtgeving die dan bijvoorbeeld “te negatief” en “te neerhalend kritisch” of “te regimegetrouw” en “te rooskleurig” werd gevonden. Een steeds groter aandeel van de klachten moest worden gecategoriseerd als een klacht over “alle” programma’s. Ook dergelijke klachten zijn moeilijk objectiveerbaar en dus moeilijk te beoordelen als “gegronde” inbreuken op het redactiestatuut.

Naast de beoordeling “gegrond” kregen ook 2643 klachten de beoordeling “ongegrond met een aandachtspunt”. Dat is 22,45 % van de behandelde klachten, lichtjes meer dan vorig jaar. (18% in 2019)

Die beoordeling geeft aan dat er misschien geen duidelijke inbreuk op het redactiestatuut werd begaan maar dat er wel een element in de klacht zit waar de redactie aandacht aan zou kunnen besteden om te proberen klachten in de toekomst te vermijden. (Zie volgende alinea.)

54,7 procent van de behandelde klachten kreeg de beoordeling ongegrond. (53% in 2019).

4.2

GEGRONDE KLACHTEN PER PROGRAMMA

Klachten bij Het Journaal vormen nipt het grootste aandeel van de klachten die gegrond werden verklaard met 34,2% van de gegronde klachten. Het is voor het eerst dat Het Journaal hier op de eerste plaats staat. De site had traditioneel het grootste aandeel gegronde klachten, meestal kleine nauwkeurigheidsklachten, maar die worden steeds meer afgehandeld via de knop “fout opgemerkt” onderaan elk artikel.

	2020	2019	2018
aandeel site in “gegrond”	32,71%	62,96%	68,45%

Het Journaal is daardoor de sterkste stijger met 33,14 procent van de gegronde klachten in 2020. (16,68% in 2019 en 15,19% in 2018) De verklaring ligt hem dus waarschijnlijk in het gegeven Het Journaal geen ander kanaal heeft dan de nieuwsombudsman waar kleine fouten worden gemeld.

Voorbeeld gegronde onnauwkeurigheidsklacht:

In het Journaal van 1 februari 2020 is gezegd dat Van Beethoven tal van vioolconcerto's heeft geschreven. In werkelijkheid staat er maar één vioolconcerto op zijn naam.

Klacht #00130594

(Andere voorbeelden, zie hoofdstuk gegronde onnauwkeurigheid.)

51,68 % van de gegronde verklaarde klachten over Het Journaal zijn dat soort **onnauwkeurigheden**. Omdat het niet mogelijk is om Het Journaal achteraf nog te corrigeren, zijn de meest opvallende fouten in de loop van 2020 gecorrigeerd in een rubriek "Aanvullingen en correcties" op de website van de nieuwsombudsman. In totaal ging het hier om 115 gegronde klachten, waarbij dezelfde fout uiteraard soms meerdere keren wordt gemeld. In totaal ging het om 73 onnauwkeurigheden. Dat is de oogst van een heel jaar en moet dus afgezet worden tegen de vele uren uitzending die er geweest zijn. Maar dan nog gaat het naar het oordeel van de nieuwsombudsman om net iets te veel gegronde gevallen.

13,03% van de gegronde verklaarde klachten gingen over "**toon en stijl**". Zo waren verschillende klachten over één live verslag waarin het woord "zot" werd gebruikt om te verwijzen naar een psychisch zieke man die een aanslag pleegde in Trier.

Ook het overlijden van **Ilse Uyttersprot** zorgde voor reactie omdat de Journaalredactie ervoor gekozen had om in het middagjournaal een krantenvoorpagina van het bekende voorval op een toren opnieuw te tonen. De nieuwsombudsman begrijpt dat er naar dat incident is verwezen omdat het wezenlijk onderdeel is van de bekendheid van Ilse Uyttersprot, maar daarvoor hadden de beelden waarop zij zelf met het voorval lacht op het Aalsterse carnaval kunnen volstaan. De beelden zijn niet herhaald in het 19u00 journaal.

Deze twee genoemde cases zijn verantwoordelijk voor het leeuwendeel van de "toon en stijl" klachten.

8,4% van de gegronde journaalklachten ging over "**maatschappelijke verantwoordelijkheid**". Meestal gaat het dan over de vraag of journalisten zelf wel altijd de coronaregels volgen. De redactie hanteert effectief de lijn dat altijd de regels worden gevolgd die gelden op de plaats waar wordt gefilmd. Het publiek had daar vaak vragen en kritiek bij maar die was zelden gegronde. In een beperkt aantal gevallen was die kritiek wel degelijk terecht omdat bijvoorbeeld in de Wetstraat journalisten van verschillende media wel eens echt te dicht op elkaar stonden om verantwoord te zijn volgens de regels.

7,98% van de gegronde klachten ging over **selectie**. Daarbij ging het vooral over onoordeelkundig gebruik van archiefbeelden, bijvoorbeeld archiefbeelden van een Katholieke school met kruisbeelden, terwijl het item uitdrukkelijk over het GO onderwijs ging.

Bij de klachten die de beoordeling "**ongegronde met een aandachtspunt**" kregen, was één opvallend vaak terugkerende klacht, dat sommige kijkers zich storen aan de veelvuldige beelden van neuswissentests en vaccinatienaalden in het Journaal. Die klacht loopt nog steeds in 2021. Omdat het Journaal nu eenmaal de werkelijkheid moet tonen zoals ze is en omdat het om voor de hand liggende beelden gaat, bleek het niet eenvoudig om aan deze klacht van een deel van het publiek in zekere mate tegemoet te komen. In januari 2021 is aan cameraploegen en beeldmonteurs gevraagd om deze beelden zeker niet te vermijden maar wel om ze minder vaak in één uitzending te herhalen.

4.3

GEGRONDE KLACHTEN PER ETHISCH CRITERIUM

Onnauwkeurigheid blijft zoals gezegd de grootste groep in de gegrond verklaarde klachten met 52,01 %. (51% in 2019). Gegronde onnauwkeurigheid wordt verder besproken in hoofdstuk 4.4.

Toon en stijl vormen 10,96% van de gegronde klachten. Hier gaat het vaak om een subjectief aanvoelen. Toch worden dergelijke klachten af en toe gegrond verklaard.

In een Journaalitem was beter niet het woord “euthanasie” gebruikt voor in beslag genomen hanen die afgemaakt zouden worden.

#0012676

In een sportitem was beter niet het woord “Oostblok” gebruikt voor Oost-Europa omdat het herinnert aan een geopolitieke situatie die eenvoudig niet meer bestaat.

00129979

Het criterium **“onvoldoende kritisch”** is verantwoordelijk voor 10,92% van de gegronde klachten. Hierbij valt het op dat er zeer veel klachten waren over slechts enkele incidenten.

De nieuwsombudsman was van oordeel dat de redactie spontaan iets kritischer had mogen reageren op het idee van een “coronataks voor ouderen”, zoals onder meer geopperd in “De Afspraak”. De presentator moet natuurlijk geen standpunt innemen maar had mogen wijzen op mogelijke tegenargumenten.

#00148396

De presentator van TerZake had toch een kleine kanttekening mogen maken bij de uitspraak dat nationaal-socialisme een vorm van socialisme is, in die zin dat de toenmalige Duitse SPD daar toch een enigszins ander idee over had. De nieuwsombudsman heeft in zijn antwoord verwezen naar de toespraak van de toenmalige SPD fractieleider in de Reichstag vlak voor de volmachtenwet werd goedgekeurd die de facto de democratie in de Weimarrepubliek beëindigde.

#00147064

Bij een journaalitem over het groeiend aantal privé-zwembaden hadden vragen mogen gesteld worden over de waterschaarste en de beperkende maatregelen die toen al in dat verband golden. (Bijvoorbeeld een verbod om zwembaden te vullen.) <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/09/kijkt-het-journaal-met-de-ogen-van-de-middenklasse/>

#00147064

8,18% van de gegronde klachten ging over **maatschappelijke verantwoordelijkheid**. Een criterium dat in andere jaren, nauwelijks aan bod komt. In 2020 betrof het vooral klachten over de vraag of de redactie zelf wel de coronaregels volgde. Het ging dan over ventilatie in de studio, het idee om mondklappers in de studio te dragen, maar veel vaker over de vraag of reportage ploegen ter plaatse wel de regels volgden, onder andere ook voor buitenlandse verplaatsingen. Vaak ging het er ook over dat ploegen niet reageerden wanneer ze situaties filmde die niet aan de regels beantwoordden. In een beperkt aantal gevallen, met name in de Wetstraat stonden journalisten soms zelf ook te dicht op elkaar.

Partijdigheid maakte maar 5,25 % uit van de gegronde klachten in 2020. Zie hoofdstuk 4.5 voor een bespreking van de gegronde partijdigheid.

Privacykwesaties, goede trouw (vaak copyright voor foto's) en **onvoldoende duidelijke uitleg** vormen nog restcategorieën die minder dan 5 procent van de gegronde klachten uitmaken.

4.4

GEGRONDE ONNAUWKEURIGHEID DAALT

Het percentage onnauwkeurigheidsklachten dat door de nieuwsombudsman gegrond wordt verklaard, kent al enkele jaren een markante daling.

Het aantal onnauwkeurigheidsklachten bleef ondanks de forse stijging van het aantal contacten ongeveer gelijk (2020: 1166, 2019: 1097) Maar een veel lager percentage van die klachten werd gegrond verklaard. 29,9 procent in 2020 tegenover 37,8 in 2019 en 53% in 2018.

	2020	2019	2018
percentage gegrond	29,9%	37,8%	53%

Een verklaring voor die daling ligt mogelijk bij de nieuwsombudsfunctie zelf. Als het publiek de kans krijgt om de redactie te wijzen op onnauwkeurigheden, aanvankelijk alleen via de nieuwsombudsman, later ook via de knop “foutje opgemerkt”, dan worden fouten niet alleen sneller gecorrigeerd maar dan houdt dat de redacties ook scherp omdat elke redacteur weet dat ook kleine onnauwkeurigheden snel gemeld zullen worden. De mails via de knop “foutje opgemerkt” komen rechtstreeks in een mailbox van de online redactie terecht.

De knop “foutje opgemerkt” zorgt er allicht voor dat de mensen die alsnog bij de nieuwsombudsman terecht komen, degenen zijn die terecht geen gelijk krijgen van de redactie omdat ze zich nu eenmaal vergissen.

Specifiek in de coronacrisis waren er nogal wat amateur-epidemiologen, die vaak opmerkingen hadden over de cijfers. Een deel van het publiek volgde de journaaluitzendingen met het notitieboekje in de hand. Soms hadden zulke waarnemers best wel een punt, maar vaak sloegen ze de bal toch ook mis.

Voorbeeld ongegronde nauwkeurigheidsklacht 2020:

Vanmiddag hoorde ik u, Martine, voor de derde keer op rij in de nieuwsuitzending vertellen dat “x aantal mensen met Covid-19, de ziekte veroorzaakt door het Corona virus” zijn overleden. Mag ik er u op wijzen dat er vele Corona virussen bestaan, en dat het virus uit de Corona familie waar de wereld vandaag mee te kampen heeft, de naam Covid-19 werd gedoopt. Covid-19 is een van de vele corona-virussen, het is geen ziekte. Dit virus veroorzaakt symptomen die vaak gelijklopend zijn met een griep, ontstekingen van de bovenste luchtwegen, longontsteking e.d.

(Ongegrond : Covid19 is wel degelijk de ziekte, het specifieke coronavirus dat de crisis heeft veroorzaakt heet “Sars-Cov-2”, niet “Covid”).

4.4.1 GEGRONDE ONNAUWKEURIGHEIDSMELDINGEN PER PROGRAMMA

De Site

De website zag in 2020 een verbetering van de cijfers voor gegronde onnauwkeurigheid. Waar in 2019 nog 71% van de gegronde onnauwkeurigheidsklachten op de site werden vastgesteld, is dat in 2020 maar 45,27 %.

Het aantal onnauwkeurigheidsklachten voor de website daalde fors. Van 698 in 2019 naar 481 in 2020.

Dat heeft allicht ook te maken met het gegeven dat onnauwkeurigheden ook gemeld kunnen worden, en steeds vaker gemeld worden, via de knop “heeft u een fout opgemerkt” onderaan de artikels.

De klachten die nog bij de nieuwsombudsman terecht komen, zijn dan vaker de klachten waar de klager misschien ook geen gelijk heeft. In elk geval daalt niet alleen het aantal onnauwkeurigheidsklachten over de site bij de nieuwsombudsman, de nieuwsombudsman kan ook een steeds lager percentage als gegrond beoordelen.

website VRT NWS	2020	2019	2018
gegrond	158	293	274
percentage gegrond	32,9%	42%	59,4%

Dat neemt niet weg dat de nieuwsombudsman altijd aandringt op aanpassing van artikels waar fouten instaan. Ook wanneer het - zoals meestal - om detailfouten gaat.

Het journaal

Het aantal klachten over onnauwkeurigheid steeg bij Het Journaal, maar een kleiner deel van de klachten kon gegrond verklaard worden.

onnauwkeurigheid Journaal	2020	2019	2018
percentage gegrond	37,2%	41,12%	45,92%

Dat sterkt het vermoeden dat het toegenomen aantal meldingen vooral een gevolg is van “beter de weg vinden” en de groeiende vraag naar interactie. Maar dat neemt niet weg dat 115 klagers gelijk hadden wanneer ze een fout meldden over Het Journaal. (81 in 2019). Daarbij moet worden opgemerkt dat dezelfde fout soms meermaals wordt gemeld. In werkelijkheid ging het om 73 onnauwkeurigheden.

Op 24 maart werd verkeerdelijk gezegd dat ook nachtwinkels moesten sluiten, terwijl dat op dat moment nog niet duidelijk was.

#00137758

Op vijf juli werd de gemeente “La Marina”, die in lockdown moest, verkeerdelijk aan de Costa Blanca gesitueerd terwijl ze in Galicië ligt.

#000154546

In het journaal van 15 april werd op basis van een krant verkeerdelijk gezegd dat Spanje toerisme zou weren in de zomer, terwijl de Spaanse regering daarover nog geen beslissing had genomen.

#00143115

Op een kaart naar aanleiding van de verkiezingen in de VS, werden Alabama en Arkansas omgewisseld.

#00133818

In Het Journaal van 24 maart werd het Engelse woord “wet market” verkeerdelijk vertaald als “vismarkt”. Met “wet market” wordt een markt bedoeld waar allerlei levende dieren worden verkocht en zeker niet alleen vis. Dergelijke markten betekenen een risico voor zoönose en worden uiteraard terecht in vraag gesteld.

#00137542

4.5 PARTIIDIGHEID

4.5.1 PARTIIDIGHEIDSKLACHTEN DALEN

partijdigheid	2020	2019	2018
	667	729	716

Het aantal klachten rond partijdigheid daalde in 2020. Dat geldt zowel voor het absolute aantal, (van 729 naar 667) als voor het relatieve aantal. (8,9 % in 2020 tegenover 18,91 % in 2019)

Onpartijdigheidsklachten hebben vaak te maken met verslaggeving over controversiële thema's zoals klimaat of migratie. Die thema's waren in 2020 minder prominent aanwezig in verhouding tot het allesoverheersende thema corona.

Partijdigheidsklachten gaan zelden of nooit over de politieke berichtgeving in strikte zin. Ze slaan vaker op algemene verslaggeving en op studiogesprekken of debatten. Overigens moet partijdigheid niet louter politiek begrepen worden. Een indruk van partijdigheid kan ook ontstaan door een gebrek aan evenwicht in de berichtgeving over algemene onderwerpen: jagers tegen dierenliefhebbers bijvoorbeeld.

Wel komen er vaak partijdigheidsklachten in verband met de studiogesprekken waar men de interviewer te kritisch/onvoldoende kritisch vindt en daar partijdigheid achter vermoedt. Ook dat blijft uiteraard subjectief. Bovendien blijkt bij nazicht dat er vaak fel gereageerd wordt op één bepaalde onderbreking of één bepaalde vraag. De nieuwsombudsman gaat bij dergelijke klachten na of de interviewgast in het geheel van het gesprek wel degelijk de gelegenheid krijgt om zijn argumentatie uiteen te zetten op een manier die begrijpelijk en relevant is voor de kijker. In 2019 was de nieuwsombudsman van oordeel dat dit bij twee studiogesprekken het geval was. In 2020 waren er geen zulke voorbeelden.

Dat neemt niet weg dat de nieuwsombudsman geregeld reacties van kijkers doorspeelt aan presentatoren. En dat er naar aanleiding van specifieke uitzendingen vaak een gesprek volgt. In 2020 heeft Corona die informele gesprekken moeilijker gemaakt. Maar de feedback werd wel degelijk nog doorgegeven en er zijn wel degelijk dergelijke gesprekken geweest.

4.5.2 PARTIIDIGHEIDSREACTIES NAAR BEOORDELING

De beoordeling van partijdigheidsklachten is niet eenvoudig. Heel vaak gaat het om een subjectief aanvoelen. In 2020 werden 33 partijdigheidsklachten "gegrond" verklaard, tegenover 73 in 2019.

Daarbij moet herhaald worden, dat dat aantal 73 in 2019 bereikt werd door twee studiodebatten waarbij de klachten gegrond werden verklaard in die zin dat het debat naar het oordeel van de nieuwsombudsman moeilijk te volgen was voor een kijker maar uitdrukkelijk niet in de zin dat de moderatie werkelijk van partijdigheid zou hebben getuigd. Die twee studiodebatten waren verantwoordelijk voor het leeuwendeel van de geponde klachten in 2019. (zie jaarverslag 2019)

Publieksreactie in verband met partijdigheid:

Het is klaar en duidelijk dat de redactie zijn objectiviteit is verloren. In deze dagen wordt veel te eenzijdig naar de feiten gekeken en geen kritische vragen gesteld bij de essentie. Dit uit zich nu al een "tal maanden in de berichtgeving rond covid19 die niet meer is dan al dan niet moedwillige demagogie en paniekzaaierij. Alle rationele bedenkingen worden hierbij overboord gesmeten en de bevolking wordt in een pandemie van angst gestort. De covid19 heisa is gebaseerd op GEEN ENKEL feitelijk gegeven,

#00151359

Publieksreactie in verband met partijdigheid:

Ik heb me al vaak geërgerd aan het gebruik van “merken” in allerlei reportages en gesprekken. Maar de nieuwsdienst blijft hardnekkig bij het gebruik van iphone of ipad?! Waarom gebruiken jullie zelden of nooit het woord gsm, smartphone, tablet?!

Zelfs mijn mama die nooit een Apple product gehad, gezien heeft begint nu jullie taalgebruik over te nemen!? Ik verwacht echt van een neutrale omroep een neutraal taalgebruik. Woorden zoals balpen, luier, fototoestel, tablet, ... horen thuis in het nieuws, niet enkele populaire merken.

Enkele voorbeelden van als gegrond beoordeelde klachten in 2020:

Bij een artikel over de incidenten met het Groene Europarlementslid Pierrette Herzberger-Fofana werd aanvankelijk geen aandacht besteed aan de reactie van de politie. Het artikel werd op vraag van de nieuwsombudsman aangevuld.

De nieuwsombudsman was van oordeel dat het logisch zou zijn dat de redactie aandacht zou besteden aan de uitspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens rond een klacht van een Syrisch gezin. Omdat VRT hier al eerder over had bericht was de nieuwsombudsman van oordeel dat het in de evenwichtige berichtgeving past om ook te melden wat de uiteindelijke uitspraak is geweest. Omdat VRT hier al eerder over bericht had, werd dit als een partijdigheidsklacht beoordeeld en niet als een selectieklacht. De redactie is op de suggestie van de nieuwsombudsman ingegaan.

#00154145

In een interview met Spike Lee, noemde Ward Verrijcken de toenmalige Amerikaanse president Trump a “master of systemic racism”. Hij verwoordde daarmee eigenlijk de stelling van zijn interviewee maar dat was niet voor elke kijker duidelijk. Ward Verrijcken bood zijn verontschuldiging aan. Hij benadrukte dat het niet om een standpunt van hemzelf ging.

De redactie heeft intussen tot haar grote spijt afscheid moeten nemen van Ward Verrijcken.

#00148650

In een radio-interview naar aanleiding van een resolutie van het Europese Parlement over het chronisch vermoeidheidssyndroom in De Wereld Vandaag werd wat te eenzijdig de psychosomatische behandeling van het syndroom naar voren geschoven. Een artikel op de website achteraf gaf - mede op vraag van de nieuwsombudsman - een meer evenwichtig beeld.

#00152021

4.5.3 PARTIJDIGHEIDSKLACHTEN NAAR INHOUDELIJK THEMA

Het is niet onbelangrijk om nog even aan te stippen dat partijdigheidsklachten zelden gaan over politieke berichtgeving. Het is dus **niet zozeer de Wetstraatverslaggeving an sich die partijdigheidsklachten genereert**. Wel politiek in brede zin: politieke thema's in studio-gesprekken of in reportages van de algemene verslaggeving bijvoorbeeld. En ook buitenlandverslaggeving genereert partijdigheidsklachten.

In 2019 was politiek in brede zin toch goed voor de helft van de onpartijdigheidsklachten. Dat is niet onlogisch omdat 2019 een Vlaams/federaal verkiezingsjaar was. In 2020 ging nog maar 26% van de partijdigheidsklachten over binnenlandse politiek. 24% ging over buitenland en 36% over algemene verslaggeving, waaronder ook corona moet gerekend worden.

Black lives matter en de Amerikaanse verkiezingen

De Amerikaanse verkiezingen in 2020 vormden een bijzonder plaats van afspraak. Met name de berichtgeving over de Amerikaanse president Donald Trump leverde in het verleden nogal wat onpartijdigheidsklachten op. Dat de buitenlandberichtgeving zo'n belangrijke rol speelde in de perceptie over onpartijdigheid is overigens een besef dat pas door de aanstelling van de nieuwsombudsman ten volle op de redactie is doorgedrongen. Tijdens de voorbereiding van de Amerikaanse verkiezingen is dan ook bijzonder aandacht gegaan naar het vertrouwen van het publiek in de onpartijdigheid van de berichtgeving.

Over de Amerikaanse verkiezingen kwamen relatief weinig opmerkingen van kijkers. Minder bijvoorbeeld dan over de verslaggeving rond de Black Lives Matter protesten. (140 tegen 304)

Over Black Lives Matter kwamen in totaal 40 partijdigheidsklachten binnen, waarvan er drie gegrond werden verklaard. (Bijvoorbeeld het hierboven geciteerde 0014865)

Over de Amerikaanse verkiezingen waren er 27 onpartijdigheidsklachten, die geen van alle gegrond werden verklaard. Er werden wel vier onnauwkeurigheidsklachten gegrond verklaard. De Amerikaanse verkiezingen mogen daarom in globo beoordeeld worden als een geslaagde operatie. De detailkritiek die er nog was, is door de nieuwsombudsman besproken in een interventie in De Zevende Dag en in een column:

Column: Wat vond u van de verslaggeving van VRT NWS over de Amerikaanse verkiezingen?

Ik heb het even afgewacht, maar het is echt zo: er waren relatief weinig klachten over de verslaggeving van VRT NWS over de Amerikaanse verkiezingen, terwijl daar toch vele uren en lettertekens aan zijn besteed. Er waren trouwens ook spontane felicitaties. De redactie moet dus iets goed gedaan hebben. Maar op een paar punten had ik wel degelijk begrip voor de kanttekeningen van het publiek.

“Joe Biden is niet verkozen” (*)

Een kijker: Waarom verspreidt onze staatszender fake news? Geen enkele wetgevende macht of rechterlijke macht heeft Biden uitgeroepen tot winnaar. Enkel de media en de Democratische partij.”

De kijker heeft een punt, maar overdrijft ook. Er is echt wel goed uitgelegd dat Biden tot winnaar is uitgeroepen door de grote medianetwerken en voorlopig door niemand anders.

Maar in “Het Journaal” van 7 november om 19 werd wel degelijk gezegd, “Het is nu officieel, volgens de Amerikaanse media...” Dat is een vreemde, hybride formulering. “Officieel” betekent dat iets door een gezaghebbende instantie wordt afgekondigd. Dat zouden in dit geval de Amerikaanse staten moeten zijn, die de verkiezingen organiseren. Maar dan moet je dus wachten tot het einde van alle rechtszaken en hertellingen.

Daarom hebben de Amerikaanse medianetwerken er een gewoonte van gemaakt om zelf winnaars uit te roepen. Dat doen ze overigens met veel ernst en deskundigheid. Als de traditionele grote netwerken én het conservatieve Fox News het eens zijn, dan is dat een heel sterk argument om te concluderen dat de race gelopen is.

Dat is absoluut ook zo uitgelegd in de verslaggeving, maar op 7 november was het woord “officieel” inderdaad nog niet helemaal op zijn plaats. Behalve in die uitzending van “Het Journaal” was het woord “officieel” ook hier en daar in live-interventies op radio te horen, maar het bleef toch beperkt. Er is op de redactie ook opgeroepen om het woord “officieel” nog even niet te gebruiken.

“Geen coronakritiek op vreugdefeesten”

Een kijker: Na de bekendmaking van de overwinning van Joe Biden als verkozen president werden op heel

wat plaatsen in de VS massale demonstraties van feestvierders spontaan in 't leven geroepen. Tot in de "vroegere uurtjes" werd er op los gevierd. De coronaperikelen leken plots ver weg. Van de verschillende reporters die in de States actief waren in opdracht van VRT NWS is er (voor zover me bekend) geen enkele die ook maar met één woord heeft gerept over het totaal gebrek aan respect voor de elementaire corona-regels.

Die spontane vreugdefeesten in coronatijden waren inderdaad wat vreemd voor Vlaamse ogen. Over de verkiezingsbijeenkomsten van Donald Trump is - terecht - kritiek gekomen in verband met corona. Maar dat had voor de spontane overwinningsfeesten in het Biden-kamp ook gemogen. De reden waarom je eigen mensen ter plaatse stuurt, is onder meer dat het je toelaat om ook met Vlaamse ogen naar dingen te kijken. In het radionieuws van 7 november is wel degelijk gewezen op de coronarisico's, maar in de tv-uitzendingen had het iets meer mogen zijn.

Kiesmannen? Waarom geen kiesvrouwen?

Een lezer: Ik heb het nog eens goed gecontroleerd, nergens spreekt men in de VS van "electoral men". Men spreekt van "electoral votes". Bij VRT NWS (en vele anderen) wordt dat in het Nederlands "kiesmannen". Echter: dit woord is niet genderneutraal/niet gendersensitief. Lees: niet met de tijd mee geëvolueerd. Hopelijk vinden jullie een mooi alternatief. Normaal hebben jullie hier vier jaar voor ;-).

Ik ben principieel een koele minnaar van het idee dat de taal zou moeten veranderd worden omdat een actiegroep dat vraagt of wegens connotaties die de ene voelt en de andere niet. Al helemaal niet van het idee dat VRT NWS daarin voorop zou moeten lopen.

Maar in dit geval vertalen we iets uit een andere taal. "Kiesmannen" zijn al heel lang de vertaling van het Amerikaanse "electors", dat in principe genderneutraal is. Dan nog spreken de Amerikaanse redacties vaak van "electoral votes" om zeker geen gender te impliceren. De "kiesmannen" zijn ook al heel lang, heel vaak vrouwen.

In principe hoeft zelfs het woord "kiesman" geen probleem te zijn. Vrouwen kunnen ook brandweerman zijn, mannen kunnen ook vroedvrouw zijn (al maakt vroedkundige opgang).

Het slimste is dat we oude mannelijke varianten gewoon uithollen tot ze geslachtsneutraal worden. Ook al vormen de vrouwen de meerderheid in de hoofdredactie, deze redactie heeft uitsluitend "hoofdredacteurs" en geen "hoofdredactrices".

Maar in het geval van "kiesman" geeft onze vertaling een geslacht weer dat er in de oorspronkelijke taal niet echt is. En ik neem ook aan dat weinig mensen gehecht zijn aan het woord "kiesmannen", dat in ons systeem niets betekent. Ik denk dat de redactie daarom probleemloos kan overschakelen naar "kiesmannen en -vrouwen". En als dat te omslachtig is, gewoon naar "kiesafgevaardigden". Om de eenvoudige reden dat het ook juist weergeeft wat het is.

"Het aantal COVID-19-doden is niet hoger in de VS"

Een kijker: Vandaag in het verslag in "Het Journaal" van 19 uur van Björn Soenens een flagrante leugen à la Trump gehoord (ik kan Trump niet horen of zien en ik blij ben dat hij weggaat). Hij zei dat het in de VS veel erger is dan in België. Dit is een flagrante leugen en volledig verkeerd. Uiteraard heeft men meer doden in de VS dan in België, ze zijn met zoveel meer. Per hoofd van de bevolking was de situatie op 7 november meer dan 6 keer ERGER dan in de VS qua besmettingen.

Een kijker : Ik weet het, een nieuwsuitzending is kort en men kan niet alles zeggen, maar omdat men nagelaten heeft reeds in de nieuwsuitzending dat cijfer te relateren tot de grootte van de Amerikaanse bevolking, vrees ik dat veel kijkers en luisteraars iets over het hoofd zien en niet begrijpen, wat niet de bedoeling kan zijn.

Uiteraard is er geen sprake van een leugen. Nergens in de wereld zijn er zoveel aan COVID-19 gerelateerde

overlijdens als in de Verenigde Staten. Op het moment dat ik dit schrijf zo'n 250.000. Ja, de Verenigde Staten zijn een enorm land, maar India en China zijn nog groter en ze hebben minder overlijdens. Daarom wijzen de Amerikaanse media vaak op het feit dat er nergens anders zoveel doden zijn.

Maar als je bericht voor een Vlaamse publiek is het logisch dat je dat aantal ook afzet tegen de Belgische situatie. En dan zijn de feiten wat ze zijn. Per miljoen inwoners ligt het aantal COVID-19 overlijdens in België beduidend hoger dan in de Verenigde Staten. Per miljoen inwoners bekeken, heeft België meer aanspraak op de titel wereldrecordhouder dan de Verenigde Staten.

Maar de Verenigde Staten hebben best wel een probleem. De grafiek toont heel duidelijk dat de Verenigde Staten er nooit in geslaagd zijn om de curve te doen afbuigen. De epidemie is op bepaalde plekken, zoals New York, wel onder controle geraakt, maar nooit in het land als geheel. Dat wijst toch op een beleid dat tekortschiet. Trouwens ook voor België mag de steile klim in het aantal overlijdens van de laatste weken vragen doen stellen over het beleid.

“Waar is de wijsheid, verloren in de informatie?”

Als ik zelf een kritiek moet leveren op de Amerikaverslaggeving, dan is het : welke wijsheid hebben we nu meegenomen van die vele uren informatie? Het citaat van TS. Eliot indachtig: “Where is the wisdom lost in knowledge, where is the knowledge lost in information?”

We horen en zien uren uitzending. Maar wat leren we nu over hoe dit bewonderenswaardige land, ooit de krachtcentrale van de democratie, zichzelf in politieke inefficiëntie en in emotionele blokkering heeft gereden? Natuurlijk waren er ook portretten van Trumpaanhangers én van Black Live Matter supporters. Maar hoe is het tot zo'n polarisering kunnen komen?

Ook in mijn mailbox merk ik dat de status quo voor heel wat mensen frustrerend is of zelfs als bedreigend overkomt. Hun frustraties worden ook opgepookt met stemmingmakerij en soms zelfs met desinformatie en manipulatie. Maar hun emoties zijn niet minder oprecht. Het enige wat ik kan bedenken is dat we als journalisten vooral ook luisterbereid moeten blijven. We zeggen als journalisten graag dat de pen scherper is dan het zwaard, maar onze grootste troef is soms een open hart. Om daarna de wijsheid te zoeken.

(*) Op het moment van de publicatie van deze column was er nog geen officiële uitslag. het laatste punt uit de column werd ook geïllustreerd met een grafiek die u kan terugvinden onder: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/20/wat-vond-u-van-de-verslaggeving-over-de-amerikaanse-verkiezingen/>

4.6 TAALFOUTEN

Sinds de introductie van de knoppen om taalfouten rechtstreeks te melden aan de redactie, heeft de nieuwsombudsman geen volledig overzicht van de taalfouten. Het is hoe dan ook duidelijk dat het merendeel van de taalfouten via de knoppen wordt gemeld. Toch werden er ook nog 151 bij de nieuwsombudsman gemeld. (148 in 2019 en 368 in 2018)

De grote meerderheid van de taalfoutmeldingen zijn inderdaad gegrond. Steekproeven gaven de voorbije jaren een langzame verbetering aan van het aantal taal- en tikfouten op de site. Fouten worden dankzij de knoppen ook sneller gecorrigeerd.

In 2020 was er door de grote toevloed aan mails helaas geen ruimte om nog steekproeven voor taalfouten te organiseren. Het aantal taalfouten dat bij de nieuwsombudsman werd gemeld, bleef dus stabiel tegenover vorig jaar.

5

Analyse van de klachten met persoonlijk belang

5.1

ANALYSE VAN DE KLACHTEN

Van de 85 mensen die vanuit een persoonlijk belang contact opnemen met de nieuwsombudsman, waren er 33 die dat deden omdat zij in beeld waren gekomen zonder dat zij dat wilden. Hoewel er geen journalistiek-ethisch probleem is met het maken van algemene beelden op de openbare weg, maakt de redactie er in vrijwel alle gevallen geen probleem van om beelden uit het archief te laten verwijderen of om beelden onherkenbaar te maken, als een betrokkene laat weten dat hij of zij liever niet in beeld komt. Slechts in één geval weigerde de redactie om iemand onherkenbaar te maken omdat hij slechts zeer kort en vanop afstand in beeld was tijdens een vreedzame betoging. De klager heeft op de mail van de nieuwsombudsman in dat verband niet meer geantwoord. In alle andere gevallen kon via bemiddeling een oplossing worden gevonden.

28 keer gingen de klachten over mensen die onnauwkeurigheden signaleerden in berichtgeving over hen of over hun bedrijf. Op de website worden onnauwkeurigheden altijd aangepast. In audiovisuele uitzendingen is dat moeilijker. Eventueel wordt een correctie opgenomen in de rubriek correcties en aanvullingen. In alle gevallen wordt de betrokken journalist of presentator op de fout gewezen met de vraag om ze in de toekomst zeker te vermijden. Zo nodig worden er ook excuses aangeboden, die de betrokkene desgevallend ook zelf verder kan publiceren.

In 9 gevallen gingen de klachten over het gebruik van foto's of video's van mensen zonder dat er een duidelijke afspraak was over het copyright. Deze klachten worden door de nieuwsombudsman doorgestuurd naar de diensten bevoegd voor het betalen van de copyrightvergoeding.

6 keer kwamen de klachten van mensen die vonden dat er aandacht moest zijn voor onderwerpen waar zij een persoonlijk belang bij hadden of waar ze persoonlijk in geëngageerd zijn. Gezien de redactionele autonomie is het niet altijd mogelijk om hieraan tegemoet te komen.

4 klachten kwamen van mensen die geblokkeerd werden op Facebook vanwege het schenden van de gebruiksvoorwaarden. Het is niet altijd evident om aan deze klachten tegemoet te komen.

In 2 gevallen vond een bedrijf dat een concurrerend bedrijf te positief in het nieuws was gekomen.

In één geval had een vertegenwoordiger van een school bezwaar tegen een reportage maar de klacht werd niet doorgezet.

In één geval werd aanvullende berichtgeving gevraagd over een regionaal dossier.

In 1 geval vond een betrokkene dat er onvoldoende kritisch was omgegaan met de verklaringen van de vakbond over zijn bedrijf. De zaak werd besproken met de betrokken presentator.

5.2

BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Door de toegenomen werkdruk als gevolg van de coronacrisis werden in 2020 klachten met persoonlijk belang minder vaak telefonisch afgehandeld en vaker per mail. Er werd ook geen enkele ontmoeting met de hoofdredactie georganiseerd.

28 mensen lieten na behandeling van hun klacht uitdrukkelijk weten dat ze tevreden waren over de afhandelingen van hun klacht.

1 iemand liet weten dat ze niet tevreden was over de afhandeling. Deze dame had ook een punt. De klacht is blijven liggen omdat het niet duidelijk was over welke uitzending ze precies ging. Een screenshot in bijlage dat verheldering had kunnen brengen, kon om technische redenen niet worden geopend. Er is snel een vraag om meer uitleg gestuurd die evenwel niet meteen werd beantwoord, waardoor er niet meteen gevolg was. Er zijn excuses aangeboden. 00140370

In de andere gevallen werd na antwoord op de klacht niet meer door de betrokkene gereageerd. Geen enkele zaak met persoonlijk belang werd na beoordeling door de nieuwsombudsman doorverwezen naar de Raad voor de Journalistiek voor beroep.

5.3

BEOORDELING VAN KLACHTEN MET PERSOONLIJK BELANG

In 32 gevallen werd de klacht als gegrond beoordeeld, meestal ging het dan om onnauwkeurigheidsklachten. (37 gegrond in 2019) Maar ook als een klacht ongegrond werd verklaard, werd ze wel degelijk opgevolgd. Het is niet omdat na onderzoek werd geoordeeld dat bijvoorbeeld bij het maken van de beelden geen fout werd gemaakt dat de nieuwsombudsman en zijn medewerkers niet verder bemiddelen om eventueel beelden uit het archief te verwijderen of beelden te laten blurren.

In acht gevallen werd de case niet verder beoordeeld. Dat komt onder meer omdat de klacht elders werd afgehandeld, bijvoorbeeld bij afhandeling van facturatie voor copyright op foto's of omdat de klager niet meer reageerde op contactnames door de nieuwsombudsman en zijn medewerkers.

5.4

VOORBEELDEN VAN KLACHTEN MET PERSOONLIJK BELANG

Bij een artikel over sporen van radio-activiteit langs de openbare weg staat op de bijgevoegde foto ook een ander bedrijf dat niets met deze zaak te maken heeft. De eigenaar vraagt om de foto te verwijderen.

#172152

ACTIE: foto werd aangepast.

Man werd gefilmd op zeedijk in Zeebrugge en vroeg om de beelden niet uit te zenden. Deze beelden werden later wel opgepikt en uitgezonden. Man vraagt om deze beelden niet meer te gebruiken.

#157673

ACTIE: de uitzending werd verwijderd op VRTNU en de beelden kregen in het archief een codering die aangeeft dat de beelden niet meer gebruikt mogen worden.

Door een foute annotatie in het archief gebruikt de journalist een verkeerde foto bij berichten over mogelijk misbruik bij sporters. De betrokken trainer vraagt om een rechtzetting.

#156075

ACTIE: de reportage met foute foto wordt offline gehaald en wordt herwerkt.

Beelden van een woonzorgcentrum werden gebruikt om een nieuwsitem over corona in WZC's te illustreren maar het getoond WZC had op dat moment geen besmettingen. Deze klacht werd drie keer ingediend.

#134770, #134771 en #134714

ACTIE: excuses aangeboden. De reportage werd verwijderd van de website VRT NWS. Op de redactie is opnieuw benadrukt hoe belangrijk het is om zorgzaam om te gaan met archiefmateriaal.



6

Andere activiteiten

- De nieuwsombudsman gaf in 2020 in januari en februari workshops aan de medewerkers van online en het programma 'Vandaag'. Hij gaf in het Omroepcentrum ook 3 sessies 'Deontologie' voor bezoekende studenten Journalistiek van de AP Hogeschool Journalistiek, de Thomas More Hogeschool en de VUB. In oktober gebeurde dit via een online sessie ook voor studenten van Howest Kortrijk.
- De nieuwsombudsman werd uitgenodigd door de Federale Raad voor Duurzame Ontwikkeling voor een seminarie over 'Fake News en de rol van de Media' waaraan online ongeveer 200 luisteraars deelnamen.
- Op uitnodiging van Studium Generale nam de nieuwsombudsman deel aan het debat 'Bewezen? Kennis in tijden van big data en fake news.'
- De Nederlandse Vereniging voor Onderzoeksjournalistiek nodigde de nieuwsombudsman uit voor een panelgesprek over 'Hoe wapen je je tegen wantrouwen?'
- De nieuwsombudsman kreeg ook uitnodigingen vanuit het buitenland, maar deelname aan de seminars in Helsinki en Tallinn werden geannuleerd door de uitbraak van Covid-19.
- Door de toegenomen werkdruk als gevolg van de coronacrisis werden in 2020 geen uitzendingen meer gescreend. (Uiteraard werden er wel uitzendingen bekeken naar aanleiding van klachten, maar er was uit tijdsgebrek geen structurele screening. Vorig jaar werden nog **157 middagjournaals gescreend**.) Er waren evenmin nog steekproeven in verband met taalfouten.

De nieuwsombudsman publiceerde volgende columns op de site:

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/02/21/waarom-vrt-nws-wel-beelden-toont-van-joodse-karikaturen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/03/20/moeten-journalisten-paniek-vermijden/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/01/waarom-de-cijfers-niet-kloppen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/05/09/kijkt-het-journaal-met-de-ogen-van-de-middenklasse/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/06/13/hoe-heeft-vrt-bericht-over-de-betogingen-tegen-racisme/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/06/22/donald-trump-heeft-wel-gelijk-baltimore-en-detroit-hebben-een/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/02/hoe-werkt-die-bubbel-van-vijf-nu-zelfs-de-overheid-weet-het-ni/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/09/wat-is-dat-eigenlijk-goeie-kritiek-op-het-coronabeleid/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/14/berichten-over-blankenberge-de-nieuwsombudsman-antwoordt-op-vra/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/25/en-als-corona-nu-eens-in-een-grafiek-samen-te-vatten-viel/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/04/stop-met-die-beelden-te-tonen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/12/de-naaktbeelden-van-bv-s-de-nieuwsombudsman-antwoordt-op-vragen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/28/vragen-aan-de-nieuwsombudsman-over-de-coronavervslaggeving/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/10/30/waarom-geen-mondmasker-in-de-studio-s-en-andere-coronavragen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/13/hoe-maak-je-fake-news/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/20/wat-vond-u-van-de-verslaggeving-over-de-amerikaanse-verkiezingen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/14/waarom-hebben-coronaslachtoffers-geen-gezichten/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/21/waarom-zegt-de-redactie-joodse-feesten-of-afrikaanse-feesten/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/12/22/kregen-twee-jongemannen-uit-het-journaal-terecht-een-boete/>

Daarnaast publiceerde de nieuwsombudsman ook een aantal 'Aanvullingen en correcties'

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/07/06/correcties-en-aanvullingen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/08/05/correcties-aanvullingen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/09/28/correcties-aanvullingen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/11/14/correcties-en-aanvullingen-in-november-nederland-vraagt-eigenl/>



7

De aanbevelingen van vorig jaar

Welke opvolging kregen de aanbevelingen van vorig jaar?

7.1

MAAK DE KNOPPEN OM FOUTEN EN TAALFOUTEN TE MELDEN OOK BESCHIKBAAR IN DE MOBIELE APP.

Deze aanbeveling werd uitgevoerd.

7.2

“TELL ME WHY IT MATTERS”

Met name uit de grote aandacht voor de klimaatmarsen volgde het inzicht dat het belangrijk is om het publiek ook goed uit te leggen waarom bepaalde thema's (veel) aandacht verdienen. Dat geldt a fortiori voor de coronacrisis.

De nieuwsombudsman heeft dit jaar geen “coronamoehed” kunnen vaststellen. Het publiek blijft vragen stellen en opmerkingen en suggesties doorspelen. Natuurlijk is er wel eens een afkeurende reactie op een viroloog waarvan men vindt dat die al te veel in de studio is geweest, maar grosso modo lijkt het publiek zeer goed te beseffen wat het belang van de problematiek is. Slechts een kleine minderheid stelt die in vraag. Wel leeft er wel degelijk ook de vraag om het andere nieuws niet te vergeten. (zie aanbevelingen 2020)

7.3

INVESTEER IN JOURNALISTIEKE KWALITEIT

De coronacrisis heeft uiteraard het uiterste gevraagd van de redacties. Voor het grote publiek is het lang niet altijd duidelijk hoe zeer het werken vanop afstand de normale werking bemoeilijkt. Het is logisch dat daarbij de onmiddellijke publicatie of uitzending de absolute prioriteit is, maar daardoor was er nog minder dan in andere jaren ruimte voor opleiding of zelfreflectie. Ook de workshops van de nieuwsombudsman vielen in 2020 grotendeels weg. (zie aanbevelingen 2020)

7.4

MAAK REACTIES OP DE WEBSITE OPNIEUW MOGELIJK.

Omdat reacties en commentaren op met name Facebook erg gedomineerd worden door schamperheid en grofheid, is de nieuwsombudsman er al langer voorstander van dat zou onderzocht worden of mensen niet ook op eigen fora - misschien tijdelijk - gemodereerd zouden kunnen reageren. Er is een innovatieproject opgestart om dit te onderzoeken. Intussen brengt ook de meer intensieve moderatie op sociale media een stukje soelaas.

7.5

MAAK OPNIEUW EEN RUBRIEK “AANVULLINGEN EN CORRECTIES”

De meest in het oog springende aanvullingen en correcties worden sinds enkele maanden gemeld op de pagina van de nieuwsombudsman. Artikels worden uiteraard in het artikel zelf gecorrigeerd, maar voor audiovisuele inhoud is het niet altijd mogelijk om achteraf ,nog in de uitzending in te grijpen. De rubriek voldoet in die zin aan een behoefte.

7.6

VERBETER DE ZOEKFUNCTIE OP DE SITE

Gezien het voortdurend toenemen van “selectie”-klachten, blijft dit een belangrijk aandachtspunt. Lezers zijn op zoek naar de onderwerpen die hen specifiek interesseren en gaan er al gauw vanuit dat VRT ze “weigert” te behandelen als ze niet meteen op de homepage worden teruggevonden. Een betere zoekfunctie kan daaraan tegemoet komen, maar de nieuwsombudsman is niet op de hoogte van stappen die in dat kader zouden gezet zijn. Wel werd intussen “Mijn NWS” gelanceerd waarbij de gebruiker zelf deels een persoonlijk nieuwsoverzicht kan samenstellen.



8

Conclusies

De eerste coronapiek: een nieuw soort nieuwsombudsman

Tijdens de eerste coronapiek hebben de nieuwsombudsman en zijn - versterkte -nieuwsombudsteam zichzelf omgevormd tot een aanspreekpunt voor de vele Vlamingen die op zoek waren naar een informatie op maat of gewoon naar een luisterend oor.

Er zijn toen lange dagen gewerkt en er is veel geïmproviseerd maar er was ook ontzettend veel waardering uit de reacties. Een nieuw publiek vond de weg naar de nieuwsombudsman. Een jonger en vrouwelijker publiek, maar ook een publiek dat, zelfs bij een klacht, een positieve ingesteldheid had tegenover de openbare omroep. De klachten daalden tot 40 % van de inkomende mails.

Het is een terugkerend refrein in dit jaarverslag dat de vraag naar interactie met VRT voortdurend groeit. De coronacrisis heeft dat alleen versneld en overduidelijk gemaakt. En zelfs vrij minimale interactie (bijvoorbeeld het doorsturen van links of een kleine bemoedigend woord) wordt door dat publiek erg gewaardeerd.

De redactie zelf waardeerde het dat zij via een nieuwe weg input kreeg over wat er aan vragen, suggesties en getuigenissen leefde bij het publiek. De nieuwsombudsman startte toen de routine om elke ochtend, nog voor de ochtendbriefing een lange mail met de meest frequente reacties, vragen, getuigenissen, kritieken en suggesties naar een lijst van redactieverantwoordelijken te sturen.

Interactie is een vierde medium. Naast radio, televisie en tekst, is het een volwaardige, maar helaas zeer arbeidsintensieve manier om met het publiek in contact te treden.

Meer input van het publiek: een blijvende erfenis

Het experiment kon tijdens het verdere verloop van het jaar 2020 niet worden verder gezet. Het personeel dat vrijkwam door het wegvallen van andere opdrachten, kon later niet meer worden vrijgemaakt.

De redactie heeft wel nieuwe kanalen geopend om input van het publiek te blijven ontvangen. De knop "Hebt u een vraag?" onderaan elk artikel levert nog steeds elke dag een mail met vragen, suggesties en getuigenissen van het publiek.

De redactie gaat meer dan ooit in op die suggesties en dat is hopelijk een blijvende erfenis van deze coronacrisis.

Sociale media

Verder kon ook een experiment worden opgestart voor versterkte moderatie op de Facebookpagina's van VRT NWS. Vragen via direct message worden nu beantwoord, maar vooral er wordt meer consequent opgetreden tegen haatspraak en oncontroleerbare informatie. De ervaring is dat het loutere tonen dat je aanwezig bent, kan zorgen voor een mildere en meer productieve toon in commentaren op sociale media. Suggesties, kritieken en correcties op de sociale mediapagina's van VRT NWS worden nu ook rechtstreeks gemeld in het interne communicatiekanaal van de redactie. Het gaat desalniettemin nog steeds om een experiment waarvan nog steeds moet worden bekeken hoe het kan worden verdergezet.

De belangrijkste conclusie is dat het rendeert voor de redactie om mee te leven op de polsslag van het publiek. Het is goed dat de redactie zich in 2020 meer dan ooit heeft opengesteld voor input van het publiek. In de komende maanden en jaren zal moeten blijken hoe de bijzondere omstandigheden van de coronacrisis nog verder kan bijdragen aan een nieuwe manier van werken.

9

Aanbevelingen voor 2021

9.1

BLIJF ZOEKEN NAAR MANIEREN OM DE POLSSLAG VAN HET PUBLIEK TE VOELEN.

De redactie heeft in 2020 meer dan ooit mogelijkheden voor input geopend voor het publiek en heeft meer dan ooit gevolg gegeven aan die input. Die openheid kan een positieve erfenis worden uit het coronatijdperk. Het is belangrijk dat de verschillende kanalen voor input goed beheerd worden. De verschillende mailboxen van de redactie, inclusief die van de nieuwsombudsman en de knoppen op de website verdienen een planmatige aanpak. Contactformulieren kunnen zorgen voor een snellere verwerking en beter overzicht. De verschillende kanalen voor input zouden, eventueel samen met de moderatie op sociale media, geïntegreerd kunnen worden in één deelredactie die ook de verantwoordelijkheid opneemt om via aanbod op de vragen te antwoorden. Het is belangrijk dat de redactie op een structurele manier blijft nadenken over input van het publiek.

9.2

BLIJF INTERACTIE ONDERZOEKEN

Naast input, blijft er bij het publiek toch ook de vraag naar echte interactie. Naar een redactie waar je ook echt contact mee hebt, en die bijvoorbeeld individueel antwoordt en reageert. Dat is erg arbeidsintensief en zal bijgevolg lang niet voor alles mogelijk zijn, maar dat neemt niet weg dat de vraag blijft bestaan. Ook andere bedrijven doen aan conversation management, wat soms niet meer betekent dan dat er kort wordt gereageerd op kritiek of dat foute informatie wordt rechtgezet op sociale media. De sterkere moderatie op de sociale mediapagina's van VRT NWS is een eerste stap die verder kan worden uitgewerkt. Het blijft overigens een journalistiek-ethische plicht om fora een goed beheer te geven. Bovendien hebben lezers, kijkers en luisteraars ook behoefte aan interactie met elkaar. Daarvoor ontbreken eigenlijk fora waarop lezers met elkaar kunnen interageren in een veiliger en beter geïnformeerde omgeving dan wat sociale media vandaag te bieden hebben. Uiteraard blijven ook daar de mensen en middelen beperkt. Maar de vraag of de openbare omroep daaraan kan bijdragen, blijft een onderzoek waard.

9.3

VERGEET NIET DAT ER OOK NAAST CORONA NOG BELANGRIJK NIEUWS IS.

De nieuwsombudsman kan geen "coronamoehed" vaststellen. Mensen blijven vragen, suggesties en opmerkingen geven rond dit thema. Maar tegelijk is er wel een duidelijke vraag om andere onderwerpen niet te vergeten. Van zonnepanelen tot Reuzegom, er is zeker ook vraag naar berichtgeving over andere onderwerpen. Ook het buitenland (Wit-Rusland, Syrië) is voor veel Vlamingen veel minder ver van het bed dan soms wordt gedacht. De nieuwsombudsman stelt met grote tevredenheid vast dat de redactie ook in moeilijke tijden in minder evidente landen reportages heeft gedraaid. (Egypte, Ethiopië) Dat is een weg die zeker mag worden voortgezet. Het publiek vraagt wezenlijk om niet te vergeten dat de wereld én Vlaanderen ook in coronatijden nog wel degelijk verder evolueren. En het publiek rekent wel degelijk op de openbare omroep om het daarover te informeren.

9.4

VERBETER DE ZOEKFUNCTIE

Gezien het belang van selectieklachten, blijft het aanbevelingswaardig om te onderzoeken of de zoekfunctie op de site beter kan. Lezers die op zoek zijn naar specifieke informatie, moeten ze ook kunnen vinden. Het persoonlijke nieuwsoverzicht via “Mijn NWS” komt hier al gedeeltelijk aan tegemoet.

9.5

START OPNIEUW EEN WERKING OP ROND KWALITEIT EN ZELFREFLECTIE.

De coronacrisis zet de organisatie onder druk en dat zal ook in 2021 allicht nog blijven duren. Toch blijft het van belang om ook in moeilijke tijden aan kwaliteitszorg en zelfreflectie te blijven doen. Het academische onderzoek naar de onpartijdigheid van VRT NWS kan een aanleiding zijn. Maar gezien de klachtenstroom mag er bijvoorbeeld ook voor toon en stijl aandacht zijn. (Onderbreken, keuze in formulering en beeld.)

Daarbij blijft het van belang dat ook de kritische burger zijn gading vindt bij VRT NWS. De mailbox van de nieuwsombudsman draagt mee de sporen van een soms groeiend wantrouwen tussen laag- en hogeschoolden. Tussen sommige burgers en de wetenschap. Nogal wat mensen hebben ook gewoon nood aan meer uitleg. Het zou daarbij overigens fout zijn te denken dat bijvoorbeeld een lager geschoold publiek kan bereikt en overtuigd worden door te simplificeren of te betuttelen. Preekstoeljournalistiek werkt niet. Begrijpelijkheid is cruciaal maar neerbuigendheid is fataal. Ook een laaggeschoold publiek kan meer helder uitgelegde informatie aan dan soms wordt gedacht. In de groeiende stroom van rommelinformatie via het net en op sociale media heeft de openbare omroep als roeping om een baken te blijven van intellectuele eerlijkheid en helderheid. De basishouding moet zijn : we zoeken samen met u naar de beste mogelijke versie van de waarheid.

En tegelijk moet het publiek erop kunnen vertrouwen dat de openbare omroep op een faire manier de vinger op de zere wonde zal blijven leggen. Het rekent dus ook op een kritische houding tegenover het beleid. Een kritische houding is overigens iets anders dan een negatieve of aanklappende houding. Een kritische houding betekent vooral dat alert en zorgzaam wordt omgegaan met informatie en argumentatie, wat de bron ervan ook zij. En dat die informatie vervolgens voor iedereen begrijpelijk en toegankelijk wordt gemaakt. Ook daarvoor moet blijvend geïnvesteerd worden in kwaliteit.

REDACTIE

Anabel Coremans
Fien De Coninck
Tim Pauwels

EINDREDACTIE

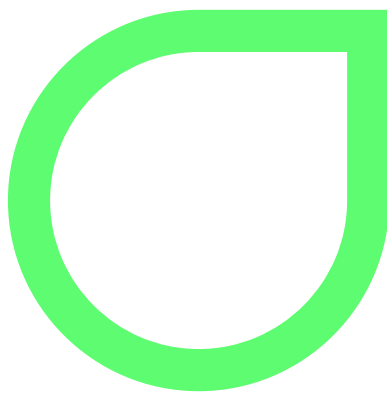
Fien De Coninck
Tim Pauwels

FOTOGRAFIE

© VRT

VORMGEVING

Jonas Leupe en Flore Robberechts
Cijfers in dit rapport hebben betrekking op 2020.



NV van Publiek Recht
Auguste Reyerslaan 52,
1043 Brussel
Tel. 02 741 31 11
Klantendienst 02 741 25 80
E-mail: hallo@vrt.be
Klachtenprocedure 02 741 59 93
klachtenprocedure@vrt.be