

vrt

Programmacharter

UITGANGSPUNTEN	5
1 CREATIEF EN VERANTWOORDELIJK	7
ALGEMEEN	7
1.1 NON-FICTIE	7
1.2 FICTIE	8
1.3 KINDEREN EN JONGEREN	9
1.4 DIGITALE DIENSTEN	9
2 INTEGER EN ONAFHANKELIJK	10
ALGEMEEN	10
2.1 ONPARTIIDIGHEID	10
2.2 POLITICI IN ONS AANBOD	11
2.3 INVLOED VAN DERDEN	12
2.4 SAMENWERKING	12
2.5 EXTERNE FINANCIERING	13
2.6 PROMOTIE	14
2.7 FICTIE	15
2.8 KINDEREN	15
2.9 DIGITALE DIENSTEN	15
3 MAATSCHAPPELIJK RELEVANT EN PLURIFORM	16
ALGEMEEN	16
3.1 NON-FICTIE	16
3.2 FICTIE	16
3.3 KINDEREN EN JONGEREN	17
3.4 DIGITALE DIENSTEN	17
3.4.1 Spontane publieksreacties op onlineaanbod	17
3.4.2 Oproepen tot reactie	18
3.4.3 User generated content	18
4 GEHECHT AAN WAARHEID EN VERANTWOORDING	19
ALGEMEEN	19
4.1 CHECK VAN BRONNEN EN INPUT VAN DERDEN	19
4.2 INFORMATIE- EN CONSUMENTENAANBOD	20
4.3 REALITY EN INFOTAINMENT	21
4.4 SPEL & QUIZ	21
4.5 FICTIE	21
4.6 DIGITALE DIENSTEN	22

5	FAIR EN MET RESPECT	23
	ALGEMEEN	23
5.1	PRODUCTIE EN WEERGAVE	23
5.2	ANONIMITEIT	23
5.3	TOESTEMMING	24
5.4	VERBORGEN OPNAME EN MISLEIDING	25
5.5	MEDIA-ERVARING	25
5.6	REALITY	26
5.7	WEDERHOOR EN WEDERWOORD	26
5.8	PRIVACY	26
5.9	EMBARGO'S EN VRAGEN OM INFORMATIE	27
5.10	KINDEREN EN JONGEREN	28
5.11	FICTIE	29
5.12	DIGITALE DIENSTEN	29
6	AANDACHT VOOR DE GEVOELIGHEDEN VAN HET PUBLIEK	30
	ALGEMEEN	30
6.1	NON-FICTIE	30
6.2	KINDEREN EN JONGEREN	31
7	OPEN EN EERLIJK	32
	ALGEMEEN	32
7.1	NON-FICTIE	32
7.2	FICTIE	33
7.3	KINDEREN EN JONGEREN	33
7.4	DIGITALE DIENSTEN	33
8	TOEPASSING VAN HET PROGRAMMACHARTER	34
8.1	TOEPASSINGSGEBIED	34
8.2	DOELGROEPEN	34
8.3	VERANTWOORDELIJKHEDEN	34
8.4	ADVISEUR PROGRAMMA-ETHIEK	35
8.5	PROGRAMMACHARTERRAAD	35
8.6	COMMUNICATIE	36
8.7	ADVIESVERLENING EN BEMIDDELING	36
8.8	KLACHTENBEHANDELING - EERSTE AANLEG	37
8.9	BEROEP	38

9	SAMENSTELLING EN WERKING	39
9.1	PROGRAMMACHARTERRAAD	39
9.2	BEROEPSCOMMISSIE	39
9.3	GEVOLGEN VAN DE PROCEDURES	40

UITGANGSPUNTEN

VRT heeft een **voorbeeldrol** en wil een **referentiepunt** zijn voor de mediagebruiker. Ze streeft in haar aanbod de hoogste kwaliteit na en hanteert de hoogste ethische en redactionele standaarden. Voor haar zijn betrouwbaarheid, onpartijdigheid, geloofwaardigheid, integriteit en diversiteit prioritair.

VRT staat als publieke mediaorganisatie midden in de samenleving en is zich bewust van haar impact op de samenleving. Ze legt verantwoording af voor wat zij doet en wat zij uitzendt of publiceert. Ze houdt zich aan alle wettelijke bepalingen met betrekking tot privacy, minderjarigen, veiligheid, enzovoort en formuleert haar eigen beroepsethische regels.

Het programmacharter is een onderdeel van het integriteitsbeleid van VRT als publieke omroep met een maatschappelijke opdracht. Het bevat de deontologische richtlijnen voor al wie meewerkt aan of meebeslist over de productie, publicatie, aankoop of uitzending van aanbod van de omroep. Het is niet van toepassing op aanbod onder de verantwoordelijkheid van de nieuwsdienst (zie hoofdstuk: Toepassingsgebied van het programmacharter), die zijn eigen regels en afspraken hanteert.

Het charter bevat de verantwoordelijkheden en de plichten van de medewerkers, maar ook hun rechten en de waarborgen voor hun redactionele vrijheid.

Het programmacharter is gebaseerd op een set van ethische en redactionele standaarden, die gebaseerd zijn op interne en externe ervaring en expertise. Elke deontologische afweging gaat uit van die standaarden, maar houdt ook rekening met de context. Die context bevat elementen als het aanbod zelf, het concept, het platform, het uitzendvenster, de autoriteit, het gezag en de uitstraling van de presentator of afzender, de actualiteit, de gevoeligheid van het publiek in een gegeven situatie of de gevoeligheid van een bepaald thema.

De deontologische regels van het programmacharter zijn daarom geen absolute wetten. Ze dienen als leidraad bij de beoordeling van concrete kwesties, waarin rationeel denken, beoordelingsvermogen en overleg hun plaats hebben.

VRT heeft als publieke omroep de opdracht om te vernieuwen. Ze is een creatieve organisatie die ook grenzen mag aftasten en verleggen, maar ze doet dat altijd in overeenstemming met haar missie en waarden. Het programmacharter schept een kader voor innovatie en creativiteit.

Het programmacharter is – verder bouwend op de hogergenoemde uitgangspunten – opgebouwd rond zeven kernthema's:

1. creatief en verantwoordelijk
2. integer en onafhankelijk
3. maatschappelijk relevant en pluriform
4. gehecht aan waarheid en verantwoording
5. fair en met respect
6. aandacht voor de gevoeligheden van het publiek
7. open en eerlijk

Elk van deze thema's bevat algemene uitgangspunten en punten die specifiek zijn voor bijvoorbeeld genres, doelpubliek en kanalen.

De aandachtspunten per genre zijn gebaseerd op vaak voorkomende kwesties en dekken niet alle vragen die kunnen rijzen. Het programmacharter wordt geregeld bijgewerkt en aangepast aan nieuwe ontwikkelingen en opgedane kennis en ervaring.

De laatste hoofdstukken gaan in op het toepassingsgebied van het charter, de verantwoordelijkheden van de betrokkenen, de adviesverlening en bemiddeling, de klachtenbehandeling en ten slotte de samenstelling en de werking van de betrokken organen.

Naast het programmacharter gelden ook de volgende documenten:

- code van de Raad voor de Journalistiek
- integriteitscode
- integriteit voor stemmen en gezichten
- 10 richtlijnen voor onpartijdigheid
- 10 geboden voor sociale media
- richtlijn muziek & ethiek
- leeftijdslabels
- alcohol- en rookbeleid
- richtlijn commerciële communicatie over gokken
- deontologische richtlijn voor non-fictieprogramma's
- gedragslijn m.b.t. cocommentatoren en centrale gasten in sportprogramma's
- vergoedingen voor studiegasten
- algemeen wedstrijdreglement

De volledige lijst is te raadplegen op de website [Auguste > Programma-ethiek](#)

De programmacharterraad kan nieuwe ad-hoc-richtlijnen goedkeuren of standpunten formuleren over bepaalde thema's of kwesties.

1

CREATIEF EN VERANTWOORDELIJK

ALGEMEEN

Creativiteit en verantwoordelijkheid houden elkaar in evenwicht. VRT heeft als publieke omroep de kansen en mogelijkheden om creatief en innovatief te zijn, en bijgevolg ook de plicht om dat te doen. We doen dat op een verantwoordelijke manier.

VRT heeft wettelijke en ethische verplichtingen en we zijn ons bewust van de verantwoordelijkheid en de voorbeeldrol die daaruit voortvloeien tegenover de samenleving, het klimaat en de wereld.

We houden bij het produceren van aanbod rekening met onze ecologische voetafdruk en streven naar een minimale CO₂-uitstoot, met zo veel mogelijk groen transport en groene energie, minder afval, recycleren, enzovoort.

We houden rekening met de context bij wat we produceren en hoe we het produceren, en met het verwachtingspatroon van het doelpubliek, de appreciatie van de actualiteit, het uitzendvenster, het platform, het genre, de autoriteit, het gezag en de uitstraling van de presentator of afzender, enzovoort.

We gedragen ons overall verantwoordelijk. We gaan bijvoorbeeld op een doordachte manier om met het gebruik van en met verwijzingen naar alcohol, drugs en gokken in ons aanbod, en we respecteren het verkeersreglement, de wetgeving over gokreclame, de wet op het dierenwelzijn, enzovoort.

We waarschuwen voor aanbod dat schadelijk is voor de lichamelijke, geestelijke en morele ontwikkeling van minderjarigen en gebruiken daarvoor classificatie- en leeftijdslabels en, waar mogelijk, mondelinge waarschuwingen.

We beelden gokgedrag op een maatschappelijk verantwoorde en genuanceerde manier af, altijd met oog voor de mogelijke impact, nooit gratuit.

We weren iedere redactionele samenwerking met de kansspelsector. Reclame voor kansspelen is bij wet verboden.

1.1 NON-FICTIE

We brengen innovatieve en relevante content op alle domeinen, inclusief genres die kunnen choqueren of irriteren, zoals humor en satire. We zijn ons bewust van de maatschappelijke impact van ons aanbod.

We hebben respect voor elke persoon. Het is nooit onze bedoeling mensen te beledigen of te kwetsen, al valt niet uit te sluiten dat ze zich door ons aanbod beledigd of gekwetst

voelen, bijvoorbeeld bij humor en satire. We mogen kritisch zijn voor ieders woorden en daden.

Wanneer iemand meewerkt aan een productie, geven we ons rekenschap van de emotionele en sociale gevolgen die de productie kan hebben, zowel op het moment van uitzending of publicatie als in de toekomst.

We houden daarbij rekening met het feit of de betrokkene al dan niet een publieke figuur is, een publieke functie bekleedt of media-ervaring heeft.

We hebben oog voor en besteden aandacht aan de bescherming van wie extra kwetsbaar is.

We hebben een bijzondere verantwoordelijkheid tegenover kinderen en jongeren. Waar ze bijdragen aan ons aanbod of er een rol in spelen, zorgen we ervoor dat hun waardigheid en hun fysieke en emotionele welzijn worden beschermd.

We hoeden ons voor extreme beeldvorming.

We verheerlijken of promoten expliciet noch impliciet gevaarlijke, illegale of verslavende producten zoals o.a. drugs en alcohol, roken of kansspelen. VRT-stemmen en -gezichten houden hier rekening mee, ook op sociale media.

We verwijzen naar hulplijnen wanneer dat nuttig of noodzakelijk is: 1813 (zelfmoordlijn), 102 (Awel), 106 (Tele-onthaal), 1712 (geweld, misbruik en kindermishandeling) en de Druglijn.

Zie ook mediarijnen van VLESP (Vlaams expertisecentrum voor suïcidepreventie): www.zelfmoord1813.be/mediarijnen

Zie Auguste > Programma-ethiek

1.2 FICTIE

Fictie vertelt verhalen die ontstaan uit de creativiteit en verbeelding van de makers. De verhaallijnen zijn niet noodzakelijk op de werkelijkheid gebaseerd.

Als we voor realistische verhaallijnen kiezen, dan onderbouwen we ze met grondige research en met de correcte realiteitszin.

Fictie heeft, net als ander aanbod, een maatschappelijke impact. Ook in fictie zijn we ons daarvan bewust en houden we rekening met de impact van wat we uitzenden, het verwachtingspatroon van het doelpubliek, de actualiteit, het uitzendvenster, het platform, enzovoort.

We gaan voorzichtig om met thema's zoals drugs en alcohol, roken of gokken, en gebruiken deze thema's nooit gratuit en alleen wanneer ze bij de verhaallijn en het personage passen.

We respecteren alle geldende reglementen en hebben in het bijzonder aandacht voor het verkeersreglement (bv. stunts op de openbare weg) en de wet op het dierenwelzijn.

1.3 KINDEREN EN JONGEREN

We brengen uitdagend, relevant, plezierig en interessant aanbod waarmee kinderen zin kunnen geven aan de wereld waarin ze leven.

We bieden kinderen een veilige omgeving. We hebben bijzondere aandacht voor de context: het verwachtingspatroon van kinderen, het medium of programma, het genre, de leeftijd van de kinderen enzovoort.

We reflecteren, evalueren en innoveren continu om te voldoen aan de mediabehoefte en het mediagedrag van kinderen en jongeren. We staan midden in hun leefwereld en gaan relevante thema's niet uit de weg.

1.4 DIGITALE DIENSTEN

Het programmacharter is ook van toepassing op alle content van websites, apps en andere digitale diensten die VRT aanbiedt of gebruikt en die toegang geven tot VRT-content.

Indien nodig waarschuwen we voor mogelijk schokkend aanbod in de titel of de tekst en we gaan bewust om met de mogelijke impact van het aanbod op gebruikers, met extra aandacht voor kwetsbare personen of mensen in een kwetsbare situatie (zoals kinderen, jongeren, slachtoffers, minderheden).

We verwijzen door naar hulplijnen zoals Tele-Onthaal, de Zelfmoordlijn, Awel, 1712 en de Druglijn, waar dat nuttig of noodzakelijk is.

Als we de mediagebruiker aanzetten tot betaald reageren (bv. via sms, app), dan maken we de kosten duidelijk, transparant en vooraf bekend.

2

INTEGER EN ONAFHANKELIJK

ALGEMEEN

Onafhankelijkheid is voor VRT een recht en een opdracht. De omroep heeft het recht om onafhankelijk van externe druk te handelen en tegelijk ook de plicht om die onafhankelijkheid te waarborgen en te verdedigen.

Daarom handelen we integer en onafhankelijk van alle mogelijke invloeden en van persoonlijke, politieke, commerciële of andere belangen.

Alle onderwerpen kunnen vanuit alle invalshoeken zonder terughoudendheid aan bod komen, zolang daar goede redactionele redenen voor zijn.

We laten de inhoud van ons aanbod niet bepalen door derden. We kunnen wel gebruikmaken van hun inbreng of kennis, maar we behouden altijd onze redactionele verantwoordelijkheid.

2.1 ONPARTIJDIGHEID

VRT handelt onpartijdig. We gaan bewust en verantwoord om met alle opinies in de Vlaamse publieke ruimte en geven ze de nodige context en het juiste gewicht.

Onpartijdigheid houdt in dat we met een open geest een brede waaier van relevante opinies weergeven en met elkaar confronteren, en dat we thema's behandelen vanuit diverse invalshoeken.

We vermijden eenzijdigheid en de perceptie dat we een band zouden hebben met een partij, stroming, ideologie, belang, belangengroep of organisatie. We spreken er ons niet voor of tegen uit.

Onpartijdigheid is niet hetzelfde als strikte neutraliteit. We kunnen standpunten innemen, maar we doen dat weloverwogen, onderbouwd, fair, met open geest en rekening houdend met de context, de actualiteit, de aard van het onderwerp en het mogelijk controversiële karakter ervan. Zeker bij controversiële onderwerpen hoeden we ons extra voor een eenzijdige benadering.

We gaan bijzonder omzichtig om met het oproepen tot deelnemen aan acties of petitities. Wanneer we dat bij uitzondering toch doen, is dat weloverwogen, na overleg met de adviseur programma-ethiek en leidinggevenden, en in een geest van onpartijdigheid.

Elk verhaal heeft verschillende kanten. We laten dan ook verschillende mensen aan het woord, zeker over controversiële onderwerpen. Als dat nodig is, geven we ook wederhoor of wederwoord. Hoe controversiëler of extremer de meningen, des te meer aandacht we

besteden aan diverse meningen. We geven expliciet aan dat iets een extreme mening is en geven er context bij.

Een brede waaier van opinies hoeft niet binnen één programma aan bod te komen, wel binnen een programmareeks of minstens binnen hetzelfde net en medium. Hoe contro-versiëler de standpunten, des te dichter we ze op elkaar laten aansluiten.

Zie ook: 10 richtlijnen voor onpartijdigheid.

2.2 POLITICI IN ONS AANBOD

Politici en personen die bij het grote publiek als politicus bekend zijn, mogen te horen en te zien zijn in aanbod dat onder de regels van dit charter valt. Ze zijn dus niet beperkt tot het aanbod van de nieuwsdienst, dat onder de redactionele bevoegdheid van de hoofdredactie valt.

De keuze voor een individuele politicus behoort tot de redactionele vrijheid en verantwoordelijkheid van de makers. Er gelden wel voorschriften voor het deelnemen van politici aan programma's, events of producties die niet onder de redactionele bevoegdheid van de hoofdredactie vallen.

Politici kunnen aan bod komen vanuit hun mandaat, bevoegdheid of officiële functie, bijvoorbeeld om toelichting te geven bij een thema waar ze bevoegd voor zijn, de actualiteit te duiden, een actie te ondersteunen, of een prijs uit te reiken die verband houdt met hun beleidsdomein. Deze regel geldt voor ministers, staatssecretarissen, parlementsleden en partijvoorzitters, maar ook voor lokale mandatarissen.

Politici kunnen als persoonlijkheid optreden in praatprogramma's en specifieke interview-programma's of -formats, als centrale gast of als gast tussen anderen. Dat geldt voor terugkerende talkshows op radio en tv, één aflevering in een reeks van langere portretinterviews, luchtige of satirische actua-formats met wisselende gasten, enzovoort.

We zijn terughoudend met politici in puur entertainment, zoals een spelprogramma, quiz, panelshow, feestuitzending of event. Dezelfde terughoudendheid geldt voor documentaires of documentaire series. We wegen hierbij verschillende factoren af, zoals de relevantie van de deelname, de actuele context, de politieke diversiteit in het geheel van het aanbod, de mogelijke reacties van het publiek, de weerslag op het onpartijdigheidsbeginsel.

Politici mogen geen dragende, weerkerende rol in het aanbod vervullen. Ze mogen, bijvoorbeeld, geen eigen rubriek in een programma hebben en kunnen niet als vast panellid of vaste presentator optreden.

Er moet verscheidenheid en afwisseling inzake politieke gasten zijn. Uit het aanbod in zijn totaliteit mag nergens een voorkeur blijken voor deze of gene partij, strekking of overtuiging.

Er moet altijd en ruim op tijd advies gevraagd worden aan de adviseur programma-ethiek in verband met het deelnemen van een politicus in een documentaire of in entertainment, en

bij een weerkerende rol. Ook bij twijfel over de toepassing van deze voorschriften kan contact worden opgenomen met de adviseur programma-ethiek.

In de sperperiode, vanaf acht weken voor de datum van de verkiezingen, mogen politici alleen optreden in informatief aanbod dat onder de redactionele bevoegdheid van de hoofdredactie wordt gemaakt of daarbuiten met toestemming van de hoofdredactie. Er zijn dan specifieke verkiezingsrichtlijnen van kracht.

2.3 INVLOED VAN DERDEN

VRT behoudt en garandeert haar onafhankelijkheid in relaties met derden.

We betalen getuigen of betrokkenen niet. Kostenvergoedingen kunnen wel, proportioneel en in beperkte mate.

We geven geen indirecte beloning aan getuigen of betrokkenen door hen minder kritisch te benaderen.

We stellen ons autonoom en onafhankelijk op tegenover deelnemers aan onze producties. We aanvaarden van hen geen voorwaarden of eisen die onze redactionele onafhankelijkheid zouden sturen, inperken of beknotten.

We bewaren steeds onze redactionele onafhankelijkheid. We melden het duidelijk en uitdrukkelijk aan ons publiek als we uitzonderlijk bepaalde voorwaarden afspreken (bijvoorbeeld om een bepaald onderwerp in een interview of reportage al dan niet te behandelen).

Er gelden regels voor het aanvaarden van uitnodigingen, materiaal en geschenken. Die zijn te vinden in de Integriteitscode voor VRT-medewerkers.

2.4 SAMENWERKING

De missie, waarden en handelwijze van omroeppartners moeten stroken met die van VRT.

Samenwerking gebeurt transparant, met betrekking tot zowel de doelstellingen als de manier van samenwerking.

Bij samenwerking bewaren en garanderen we onze redactionele onafhankelijkheid en integriteit. De keuze van partners is redactioneel verantwoord.

We werken samen met een brede waaier van organisaties, zonder favoritisme.

We garanderen proportionaliteit bij samenwerking.

We geven de partner eerlijke credits waar dat redactioneel verantwoord is.

We gaan geen samenwerkingen aan met particuliere kansspel- en gokbedrijven.

2.5 EXTERNE FINANCIERING

Onder externe financiering wordt verstaan alle vormen van financiering, prijsvermindering of ruil van programmaonderdelen, programma's en programmareeksen, rechtstreeks door derden of via tussenkomst van een van de dochtermaatschappijen van VRT (bv. VAR).

Commerciële boodschappen in de daartoe bestemde commerciële ruimtes (zoals sponsorbillboards, radioreclame, webvertising) vallen buiten deze definitie.

VRT bepaalt haar aanbod onafhankelijk en autonoom. We laten de inhoud van programma's, programmaonderdelen of programmareeksen en producties niet bepalen door externe financiers.

Bij financiering door institutionele financiers (bv. overheden) kunnen afspraken worden gemaakt over het thema van een programma of programmareeks, zonder afbreuk te doen aan onze redactionele onafhankelijkheid.

Hetzelfde geldt voor commerciële partners of vzw's die een cultureel evenement organiseren of die vanuit hun maatschappelijke verantwoordelijkheid de missie van VRT willen versterken.

Voor radio wil dat zeggen dat samenwerkingspartners een bijdrage in de productiekosten leveren voor het extra werk.

Bij coproducties met andere omroepen, streamingplatformen en audiovisuele producenten kunnen inhoudelijke afspraken worden gemaakt.

Externe financiering is nooit de uniek bepalende factor noch de uiteindelijke verantwoording voor de productie of uitzending van ons aanbod.

Externe financiering mag niet leiden tot overbelichting van één thema en onderbelichting van een ander in een productie. Indien dat toch het geval dreigt te zijn, zetten we dat recht door eigen inbreng.

We verkopen geen zendtijd en stellen geen zendtijd ter beschikking, met uitzondering van mededelingen door de overheid, de decretaal bepaalde regelingen met betrekking tot de sociaal-economische derden en Open Scherm (via de VAR).

Samenwerking gebeurt met medeweten, onder verantwoordelijkheid en met goedkeuring van het betrokken management. Redacties moeten ervan op de hoogte zijn. We geven desgevraagd aan dat aanbod met externe financiering tot stand komt. We maken niet altijd alle details, zoals bedrijfsgevoelige informatie in een contract, publiek.

Samenwerking met organisaties zoals ziekenfondsen, sociaal-culturele verenigingen (zoals Davidsfonds, Willemsfonds, Vermeylenfonds), jeugdbewegingen, middenstandsorganisaties, werkgeversorganisaties, vakbonden, ngo's kunnen wel, in zoverre de activiteit geen (partij)politiek doel dient.

Consumentenprogramma's of onderdelen ervan laten we niet financieren door derden. De enige uitzondering kan betrekking hebben op kledingfinanciering voor de presentatoren

ervan. Die financiering verbindt de redactie op geen enkele manier ten aanzien van de financierende partij.

Bij twijfel moet er overlegd worden met een directielid en/of advies gevraagd worden aan de adviseur programma-ethiek. De adviseur programma-ethiek kan de programmacharter raad om advies vragen.

2.6 PROMOTIE

VRT weert promotionele of commerciële druk en pogingen daartoe.

In geval van decretaal toegestane promotionele of commerciële afspraken, zoals commerciële boodschappen in verband met prijzen en productplaatsing, maken we duidelijke en transparante overeenkomsten.

Acties of wedstrijden met prijzen die door derden ter beschikking worden gesteld, mogen niet ten koste gaan van of in tegenspraak zijn met de inhoudelijke of redactionele lijn en aanpak van het aanbod waarin ze opgenomen zijn. Anders horen ze thuis in de reclamezendtijd of in de zendtijd voor niet-commerciële reclame.

VRT vrijwaart haar informatieve aanbod en haar consumentenaanbod van commerciële afspraken. De enige uitzondering kan betrekking hebben op kledingsponsoring voor de presentatoren van het betrokken informatie- en consumentenaanbod. De kledingsponsoring verbindt de redactie op geen enkele wijze ten aanzien van de financierende partij.

Wanneer we in ons aanbod merknamen vermelden, is dat redactioneel verantwoord. We maken geen reportages over merken in opdracht van derden.

Promotionele acties mogen nooit de indruk wekken informatief te zijn. We zijn er transparant over: het moet voor het publiek duidelijk zijn dat het om promotionele acties gaan. Ze moeten gebeuren onder de verantwoordelijkheid en met de goedkeuring van het management van de directie Content. Redacties moeten op de hoogte zijn van promotionele acties.

VRT houdt zich aan de regels in verband met productplaatsing, sponsoring, aftiteling, prijzen, naamsvermelding enzovoort.

We bevoordelen geen commerciële of andere producten van VRT-medewerkers in onze programma's.

Bij gesponsorde evenementen van derden (bv. sport, cultuur, prijzen) beogen we een faire behandeling van sponsors.

Medewerkers aan informatie- of consumentenaanbod mogen hun stem of gezicht niet lenen aan commerciële of promotionele campagnes.

Zie ook: 10 geboden voor sociale media.

2.7 FICTIE

VRT waarborgt haar redactionele onafhankelijkheid en neemt autonoom de redactionele eindbeslissing over verhaallijnen. We laten ons niet leiden door persoonlijke, politieke, commerciële of andere belangen.

We maken geen inhoudelijke afspraken over verhaallijnen en centrale thema's met commerciële partners, ook niet over een bepaalde sfeerschepping.

Bij coproducties met bijvoorbeeld andere omroepen, audiovisuele producenten, streamingplatformen en institutionele partners kunnen we wel inhoudelijke afspraken maken.

We waarborgen een gezond evenwicht tussen de financiering enerzijds en het gewicht en de impact van het thema anderzijds.

Bij externe financiering maken we duidelijke, expliciete en transparante afspraken.

2.8 KINDEREN

Er mag geen zichtbare commerciële inbreng zijn in aanbod dat specifiek op kinderen gericht is (op alle platformen van Ketnet en in de ruimte die Ketnet op externe platformen inneemt), met uitzondering van kleine prijzen.

We beperken het vermelden van producten tot een minimum. We vermelden ze alleen als dat redactioneel verantwoord is en op een evenwichtige manier.

2.9 DIGITALE DIENSTEN

Bij onlineaanbod op eigen platformen, kanalen van derden, sociale media e.d. maakt VRT een duidelijk onderscheid tussen haar eigen aanbod en het aanbod of de opinies van derden. Dat doen we om verwarring bij gebruikers te vermijden.

Extreme meningen of controversiële onderwerpen kunnen aan bod komen, maar ze moeten dan extra context en duiding krijgen, bv. in de introductietekst.

Promotionele acties op VRT-platformen moeten aan het aanbod gekoppeld zijn. Anders horen ze thuis in de daartoe voorziene advertentieruimte.

Externe links of doorverwijzingen voegen we alleen om redactionele redenen toe. Er moet steeds een band zijn met het aanbod. We gaan zorgvuldig om met links naar commerciële en politieke websites of kanalen.

We plaatsen geen links naar platformen die extremistische, pornografische, racistische, seksistische of beledigende inhoud bevatten. Ook met links naar platformen die op de een of andere manier oproepen tot actie zijn we voorzichtig, omdat dat onze onpartijdigheid kan ondergraven. Overleg bij twijfel met de adviseur programma-ethiek.

3

MAATSCHAPPELIJK RELEVANT EN PLURIFORM

ALGEMEEN

VRT heeft een grote maatschappelijke impact. Zij gedraagt zich als een relevante speler in een democratische en pluriforme samenleving. Zij speelt daarin een stimulerende rol en bevordert actief diversiteit en inclusie. We bieden een forum voor publieke meningsvorming en staan open voor alle meningen zonder een stroming of partij te bevoordelen of te benadelen.

Op die manier bieden we de mediagebruikers de kans en de mogelijkheid om zich een mening te vormen of hun mening bij te stellen.

We weren elke vorm van discriminatie in ons aanbod. We zetten niet aan tot discriminatie of racisme en laten dat ook niet toe door derden.

Levensbeschouwelijke en religieuze symbolen zijn toegestaan in aanbod waarop het programmacharter van toepassing is. Als dergelijke symbolen in strijd zouden zijn met waarden waaraan het VRT-aanbod moet voldoen, kan het dragen ervan worden beperkt, na overleg met de adviseur programma-ethiek.

3.1 NON-FICTIE

We informeren over wat er in de wereld gebeurt en hoe het eraan toe gaat.

Bij duiding en achtergrond laten we personen met gepaste autoriteit aan het woord.

Bij reality- en infotainmentaanbod gaan we behoedzaam om met personen met uitzonderlijke meningen en gedragingen.

We vermijden een scheefgetrokken beeld van de samenleving en hebben oog voor de bescherming van de betrokken personen en de impact van het aanbod op hun leven.

We vermijden voyeurisme en het belachelijk maken van personen.

We laten misdadigers alleen aan het woord als dat maatschappelijk belangrijk en relevant is.

We streven naar een pluriform deelnemersveld in ons aanbod.

3.2 FICTIE

We belichten en bevorderen diversiteit en inclusie ook in ons fictieaanbod.

3.3 KINDEREN EN JONGEREN

We staan midden in de leefwereld van kinderen en jongeren. Participatie van kinderen en jongeren is noodzakelijk om hen te stimuleren bij te dragen tot deze wereld en zich geïnformeerd een mening te kunnen vormen.

We geven kinderen en jongeren de ruimte om hun stem te laten horen en luisteren ook naar deze stem door hen te laten participeren binnen een wel gedefinieerd veilig en reclamevrij kader.

Hierbij is oog voor diversiteit een belangrijk uitgangspunt. Inclusie met betrekking tot beeldvorming en toegankelijkheid is een belangrijke drijfveer.

3.4 DIGITALE DIENSTEN

3.4.1 Spontane publieksreacties op onlineaanbod

VRT is niet verantwoordelijk voor de inhoud van reacties of de activiteiten van gebruikers op digitale platformen (zoals sociale media en discussiefora). Toch verdienen de reacties van gebruikers onze aandacht. Ze kunnen waardevolle informatie bevatten, een nieuwe invalshoek aanbrenge, inspiratie geven, onze blik verruimen.

We kunnen reacties verwijderen of verbergen die extremistisch, pornografisch, racistisch, seksistisch of beledigend zijn; die lasterlijk zijn of oncontroleerbare beschuldigingen of beweringen bevatten; die gescheld, haatdragende taal, een agressieve toon en/of racistische uitlatingen bevatten; met volledige zinnen in hoofdletters geschreven; of die in het algemeen juridisch of maatschappelijk ongepast worden bevonden.

We aanvaarden van mediagebruikers geen commerciële boodschappen of verwijzingen naar commerciële platformen.

We staan geen politieke campagnes van mediagebruikers toe.

We kunnen deelnemers of groepen (tijdelijk) schrappen als ze een ongepaste bijdrage insturen of als ze het debat dreigen te monopoliseren of bewust proberen te verleggen naar een ander onderwerp dan het oorspronkelijke. VRT hoeft haar weigering of schrapping niet te motiveren.

We sturen de mediagebruikers die zich niet aan de voorwaarden houden eerst publiek of persoonlijk een waarschuwing en verwijzen naar de gebruiksvoorwaarden.

We laten ons niet meeslepen in oeverloze discussies met inzenders.

Bij klachten van mediagebruikers betrekken we de klantendienst voor de behandeling ervan via klachtenprocedure@vrt.be.

We blijven er altijd naar streven dat in de gepubliceerde reacties verschillende opinies, stromingen en kritische bedenkingen aan bod komen.

3.4.2 Oproepen tot reactie

Als we een oproep doen om te reageren, volgen we de onlinereacties van mediagebruikers zo goed mogelijk op en we modereren ze, zeker bij een gevoelig, controversieel onderwerp. We doen dat zolang het onderwerp actueel is.

3.4.3 User generated content

We kunnen gebruikers aanmoedigen om zelfgemaakt materiaal (*user generated content*) naar de omroep te sturen.

We hebben het recht om die bijdrages te verwerken, in te korten of aan te passen om operationele of redactionele redenen (zonder evenwel de teneur geweld aan te doen).

We kunnen zonder kennisgeving gebruikers, onlinediensten, reactiemogelijkheden of bijdragen schrappen, blokkeren of afsluiten als ze niet voldoen aan de gepubliceerde gebruiksvoorwaarden. VRT hoeft haar weigering of schrapping niet te motiveren.

We mogen (automatische) filters gebruiken tegen ongewenste woorden of uitdrukkingen.

We streven er altijd naar dat in de gepubliceerde reacties of inzendingen verschillende opinies aan bod komen.

4

GEHECHT AAN WAARHEID EN VERANTWOORDING

ALGEMEEN

We geven een waarheidsgetrouw beeld van wat er gebeurt en omgaat in de regio en de wereld.

We vermijden misleiding en waken erover dat het publiek fictie en realiteit in ons aanbod kan onderscheiden.

We geven fouten toe, zetten ze recht en leren eruit.

We hebben extra aandacht voor digitale informatie waarvan de bron niet te achterhalen is en voor mogelijk gemanipuleerde informatie en beelden.

We gaan zeer omzichtig om met anonieme bronnen.

We gebruiken gegevens of materiaal van derden enkel als de informatie betrouwbaar is. We maken bekend dat het om materiaal van derden gaat.

We brengen of uiten onder geen enkele voorwaarde aantijgingen, beschuldigingen of gegevens met betrekking tot de privacy van personen die niet of onvoldoende gecheckt zijn of die niet relevant zijn.

We geven de nodige credits aan onze informatiebronnen. Indien we in ons aanbod informatie gebruiken die slechts in één krant of in meerdere verwante kranten staat, vermelden we de bron.

Bij uitzending of publicatie van eerder nog niet publiek gemaakt aanbod, gaan we na of het materiaal niet door de feiten achterhaald is. Indien het desondanks toch relevant is om het aan te bieden, geven we duidelijk aan dat de feiten achterhaald zijn.

Bij herhaling van nostalgisch aanbod geven we, als dat nodig is, een disclaimer die waarschuwt voor achterhaalde denkbeelden en ongepast taalgebruik.

4.1 CHECK VAN BRONNEN EN INPUT VAN DERDEN

We checken de herkomst en de betrouwbaarheid van informatie.

Bij live gesprekken met mediagebruikers doen we vóór uitzending een intakegesprek en behouden we de mogelijkheid om het gesprek in de ether stop te zetten.

In principe (her)gebruiken we reacties alleen in dezelfde, oorspronkelijke context. Enkel in humor en satire kunnen ze uit de context gehaald worden. Het moet dan voor de gebruiker duidelijk zijn dat we dat doen.

Reacties via sociale media gebruiken we pas in het aanbod na een redactionele afweging door een medewerker van het betrokken aanbod.

We gebruiken enkel input of een reactie waarvan de auteur of afzender bekend is. Bij twijfel over de bron stellen we ons terughoudend op. We gebruiken de input dan alleen wanneer hij zo relevant is dat het redactioneel verantwoord is om hem te gebruiken. We maken aan het publiek dan duidelijk dat het om een anonieme bron gaat.

Bij opiniepeilingen gaan we de relevantie na en verifiëren we de wetenschappelijkheid. We geven geen opiniepeilingen als wijzelf ze niet relevant of wetenschappelijk vinden.

Bij opiniepeilingen hebben we oog voor mogelijke belangenvermenging. We gaan na wie de opdracht gaf voor de peiling en wie ze uitvoerde.

We omschrijven (internet)polls niet als opiniepeilingen. Indien we er melding van maken, vermelden we de context en het feit dat de respondenten gebruikers van een welbepaald platform zijn.

Zie checklijst opiniepeilingen (Auguste > Programma-ethiek)

4.2 INFORMATIE- EN CONSUMENTENAANBOD

Informatie- en consumentenaanbod moet waarheidsgetrouw, nauwkeurig en correct zijn. We checken en dubbelchecken feiten en tendensen, en belichten ze vanuit alle relevante invalshoeken.

Nauwkeurigheid en correctheid zijn belangrijker dan snelheid.

Als we relevante feitelijke informatie onjuist hebben weergegeven, dan zetten we de fout loyaal recht. Als betrokkenen daarom vragen, geven we hun wederwoord om die onjuiste informatie recht te zetten of aan te vullen. Alleen om grondige redenen kan een vraag voor wederwoord afgewezen worden.

Zie ook 5.7: wederhoor/wederwoord

We gaan omzichtig om met krantenartikelen of items van andere (digitale) media. We brengen de informatie niet als wij ze niet gecheckt hebben of als ze niet controleerbaar is. Onjuiste informatie, ook al komt ze uit kranten of van andere (digitale) media, kan zowel de geloofwaardigheid van VRT als de persoonlijke of zakelijke rechten van derden schaden.

We kennen het bredere referentiekader van de onderwerpen die we belichten en belichten ze tegen de achtergrond van dat referentiekader.

We vermijden veralgemeningen en stereotyperingen.

We hanteren klare, duidelijke en waarheidsgetrouwe taal.

Reconstructies moeten een realistisch beeld van de werkelijkheid geven, zonder sensatie of vergaande dramatisering. Ze zijn zo correct mogelijk in hun diverse onderdelen. De mate van

nauwkeurigheid kan variëren naargelang van het onderdeel van het programma, maar mag het waarheidsgetrouwe beeld van het gehele programma niet in het gedrang brengen.

We maken steeds bekend dat het om een reconstructie gaat. Archiefmateriaal maken we als zodanig bekend, als de kans op misverstand bestaat.

4.3 REALITY EN INFOTAINMENT

Reality- en infotainmentproducties moeten een realistisch beeld van de werkelijkheid geven, al kan er om redactionele redenen gekozen worden voor een bepaalde invalshoek of een bepaalde sfeerschepping.

Reality- en infotainmentproducties zijn zo correct mogelijk in de diverse onderdelen. De mate van nauwkeurigheid kan variëren naargelang het onderdeel van het aanbod, maar mag het waarheidsgetrouwe beeld van het gehele aanbod niet in het gedrang brengen.

We vermijden overdrijvingen en extreme uitzonderingen.

4.4 SPEL & QUIZ

Vragen en antwoorden in ons spel- en quizaanbod zijn nauwkeurig en correct.

Zie ook: algemeen wedstrijdreglement.

4.5 FICTIE

Ook in fictie brengen we maatschappelijk gevoelige thema's en controversiële en bediscussieerbare onderwerpen zoals geweld, drugs, racisme en alcohol. We doen dat op een manier die passend is voor de publieke omroep.

Drama of fictie over reële personen of gebeurtenissen (*factual drama*) moet een realistisch beeld van die personen of gebeurtenissen geven, maar niet alle onderdelen hoeven feitelijk correct te zijn.

Om redactionele redenen kunnen we kiezen voor een bepaalde invalshoek, een bepaald standpunt of een bepaalde sfeerschepping.

We gaan telkens na of er eventueel ook een andere kijk gegeven moet worden.

4.6 DIGITALE DIENSTEN

Ook online brengen we altijd correcte feiten. De snelheid van het medium mag de weergave van correcte feiten niet in de weg staan.

We verspreiden of delen geen ongecontroleerde berichten, geruchten of nepnieuws (*fake news*).

5

FAIR EN MET RESPECT

ALGEMEEN

VRT respecteert de privacy van de mediagebruiker. We gaan verantwoordelijk om met persoonsgegevens en zijn transparant over het gebruik van data.

We zijn fair en respectvol in wat we uitzenden of publiceren en in hoe we dat produceren.

We zijn fair, eerlijk en rechtuit tegenover wie aan ons aanbod deelneemt en tegenover het publiek.

We vermijden betuttelende of neerbuigende taal.

5.1 PRODUCTIE EN WEERGAVE

We respecteren de deelnemers aan ons aanbod en hebben oog voor de manier waarop ze in beeld worden gebracht.

We respecteren deelnemers tijdens het productieproces. We maken duidelijke afspraken en werken met geïnformeerde toestemming, behalve wanneer het maatschappelijk belang rechtvaardigt om dat niet te doen of bij onderzoeksjournalistiek.

We schetsen de context, zodat wie deelneemt aan ons aanbod weet waarom hij gevraagd is, de context van de productie kent en weet welke rol hij daarin zal spelen.

5.2 ANONIMITEIT

We garanderen anonimiteit aan wie daarom vraagt. We hebben daar extra aandacht voor bij minderjarigen die in contact komen met het gerecht (zie ook: 5.11), bij verdachten en bij slachtoffers van seksueel misbruik. We houden hierbij rekening met de specifieke wettelijke bepalingen.

Anonimiteit en onherkenbaarheid moeten effectief zijn. We hebben oog voor onrechtstreekse herkenning zoals via huisgevels en nummerplaten.

We hebben aandacht voor het feit dat aanbod via digitale platformen ook in het buitenland raadpleegbaar kan zijn.

5.3 TOESTEMMING

We werken met geïnformeerde toestemming voor opname en uitzending, behalve wanneer het maatschappelijk belang rechtvaardigt om dat niet te doen en de informatie niet op een andere manier verkregen kan worden.

De privacywetgeving vraagt een geïnformeerde toestemming. Wanneer iemand spontaan optreedt voor een microfoon of camera, beschouwen we dat als impliciete toestemming voor uitzending, als hij weet over welke productie het gaat en wat de bedoeling van het programma is.

De toestemming hoeft niet per se schriftelijk te zijn, het kan ook mondeling. Maar het is heel belangrijk dat de betrokkene vooraf weet waar hij aan meedoet en wat er met zijn getuigenis zal gebeuren.

Bij opnames die controversieel kunnen zijn, vragen we om expliciete toestemming.

Het is in elk geval wettelijk verplicht om van slachtoffers van seksueel geweld altijd schriftelijke toestemming te hebben (zie ook: 5.2 Anonimiteit).

Schriftelijke toestemming is ook nodig bij emotionele getuigenissen die een heel programma dragen. Bij emotionele getuigenissen mag er niet worden uitgehaald naar personen die zich niet kunnen verdedigen.

Iedereen mag weigeren aan ons aanbod deel te nemen. Als het publiek deelname van de betrokkene verwacht, vermelden we de weigering expliciet.

Wanneer deelnemers eenmaal hun geïnformeerde toestemming gegeven hebben, kunnen we hun bijdrage uitzenden. Als ze tijdens de opnames toch hun deelname wensen stop te zetten of vragen om hun bijdrage niet uit te zenden, wegen we het belang van de uitzending af tegen het persoonlijke belang van de betrokkenen. We brengen daarbij ook mogelijk toekomstige samenwerking met de betrokkenen in rekening. Na initiële toestemming liggen de eindverantwoordelijkheid en de eindbeslissing over uitzending steeds bij VRT.

Indien deelnemers aan ons aanbod voorafgaande beluistering of visie vragen, maken we vooraf duidelijke afspraken over de samenwerking en de mogelijke stopzetting ervan. We proberen steeds vertrouwen op te bouwen met de betrokken deelnemers.

We vragen altijd toestemming voor verslaggeving over uitvaartdiensten.

We spreken slachtoffers of hun familieleden niet herhaaldelijk aan voor een reactie.

In het geval van opnames voor promotie of auteursrechtelijke beschermde prestaties neem je contact op met de juridische dienst.

Zie ook: Toestemmingsformulier

5.4 VERBORGEN OPNAME EN MISLEIDING

Verborgen opname is mogelijk onder bepaalde voorwaarden en afhankelijk van het programmagenre. Er gelden juridische en beroepsethische restricties.

In informatie- en infotainmentproducties is verborgen opname toegestaan, als de betrokken informatie op geen enkele andere manier verkregen kan worden én als er een groot maatschappelijk belang is.

Er moet altijd overlegd worden met leidinggevenden, netmanagement, juridische dienst en programma-ethiek over het gebruik van verborgen opnames of undercovertechnieken. Wanneer mogelijk strafbare feiten zullen worden gepleegd, is toestemming van de directie vereist.

Overvaltechnieken kunnen alleen onder strikte voorwaarden en met toestemming van de directie worden toegepast, na overleg met de juridische dienst en de adviseur programma-ethiek.

In entertainmentproducties vragen we, bij gebruik van verborgen opname, steeds expliciete toestemming voor uitzending.

Wanneer, in het kader van entertainmentproducties, mensen vragen om een verborgen opname te stoppen of de opname te vernietigen, dan doen we dat onmiddellijk.

We zenden geen opnames uit die uitsluitend bedoeld waren als vooropname, tenzij er een groot maatschappelijk belang is of de betrokkene expliciet toestemming geeft.

Iemand op het verkeerde been zetten in entertainment- of infotainmentproducties is toegestaan, maar achteraf moet uitleg gegeven worden of de opname getoond.

5.5 MEDIA-ERVARING

We informeren, begeleiden, coachen en beschermen mensen die deelnemen aan talentwedstrijden of mensen die zonder ervaring in de media komen. We hebben aandacht voor de manier waarop we hen profileren en doen dat met respect.

Vakjury's moeten de kandidaten als persoon respecteren, maar zijn kritisch voor hun standpunten en daden.

We garanderen gepaste bescherming of begeleiding van personen die dat nodig hebben vanwege leeftijd, persoonlijke omstandigheden of andere redenen.

We garanderen extra aandacht voor personen die geen bewust onderbouwde toestemming kunnen geven voor deelname aan ons aanbod. We contacteren dan altijd familie, voogd of een wettelijke vertegenwoordiger van de betrokkene.

5.6 REALITY

In realityproducties over hulpdiensten, politie, douane of andere controlediensten maken we ons altijd bekend als VRT. We vragen toestemming voor opname en uitzending. We stoppen de opname als er geen toestemming is, tenzij het maatschappelijk belang voldoende groot is om toch door te gaan.

We onderwerpen mensen niet aan risico's of gevaren. We melden berekende risico's en vragen expliciete toestemming.

5.7 WEDERHOOR EN WEDERWOORD

We respecteren het vermoeden van onschuld en uiten geen ongegronde verdachtmakingen of beschuldigingen.

Als er ernstige beschuldigingen worden geuit die de eer en goede naam van iemand aantasten, dan geven we wederhoor: we vragen om een reactie vóór uitzending of publicatie.

We geven loyaal de kans op wederhoor, als we zelf ernstige beschuldigingen naar buiten brengen of als we iemand anders aan het woord laten die ernstige beschuldigingen uit.

Lukt dat wederhoor niet of is het praktisch onmogelijk, dan contacteren we de betrokkene na uitzending of publicatie.

We geven de betrokkene in elk geval een redelijke termijn om te reageren.

We hoeven geen wederhoor te geven als de beschuldigingen afkomstig zijn van parket, politie of andere gerechtelijke of sanctionerende instanties, zoals rechtbanken, tuchtcommissies enz.

Wederwoord komt pas na de uitzending of publicatie. De vraag naar wederwoord komt meestal van de geviseerde partij, die geen wederhoor kreeg en zaken wil rechtzetten of verduidelijken. We kunnen wederwoord alleen afwijzen als daar grondige redenen voor zijn.

Wanneer iemand recht van antwoord eist, moet contact worden opgenomen met de juridische dienst.

5.8 PRIVACY

We respecteren de privacy, tenzij er in het publieke belang gewichtige redenen zijn om dat niet te doen.

We respecteren ook de privacy van bekende Vlamingen en melden privégegevens slechts weloverwogen, rekening houdend met relevantie, maatschappelijk belang en de mate waarin de betrokkene zelf met zijn privéleven naar de media stapt. We werken met toestemming en zijn terughoudend met impliciete toestemming.

Respect voor privacy impliceert ook respect voor woonplaats en privéruimte.

Publicatie van privégegevens door andere media of inbreuken op het respect voor de privacy rechtvaardigen niet dat ook wij die gegevens ondoordacht of ongenueanceerd gebruiken of publiceren.

We zijn extra voorzichtig wanneer mensen worden beschuldigd of wanneer – naast de privacy van de direct betrokkenen – ook de privacy van samenwonenden of derden ter sprake komt.

Met betrekking tot privacy hebben we aandacht voor het puzzeleffect. Daarmee wordt bedoeld dat de informatie in verschillende programma's of op verschillende media – via het bij elkaar leggen van de diverse stukken informatie – toch kan leiden tot identificatie.

We hebben respect voor lijden en dood, ook bij heruitzending. De context en het tijdsverloop zijn belangrijk. Hoe groter het tijdsverloop, hoe moeilijker het voor de betrokkenen kan worden om telkens opnieuw met hun leed geconfronteerd te worden. Indien we toch heruitzenden, proberen we de betrokkenen vooraf op de hoogte te brengen.

Bij hergebruik van materiaal gaan we na of het kwetsend kan zijn of betrokkenen die opnieuw worden opgevoerd in verlegenheid kan brengen. Dat geldt niet alleen bij lijden of dood, maar ook bijvoorbeeld voor jeugdbeelden of beelden over rellen. In de mate van het mogelijke brengen we de betrokkenen vooraf op de hoogte.

5.9 EMBARGO'S EN VRAGEN OM INFORMATIE

VRT respecteert embargo's.

Wanneer we uitdrukkelijk instemmen met de vragende partij om uitstel van berichtgeving, respecteren we onze eigen toezegging.

Wanneer het gaat om een eenzijdige vraag om bepaalde berichtgeving uit te stellen, respecteren we het embargo als de vraag inhoudelijk precies omschreven en voldoende gemotiveerd is, als ze geldt voor alle media en als de vraag om uitstel beperkt is in de tijd.

Wanneer andere media het bericht onder embargo toch publiek maken, kunnen ook wij de informatie vrijgeven.

We overhandigen geen niet-uitgezonden materiaal aan derden, ook niet als het van groot maatschappelijk belang is.

Wanneer het om een officiële vraag van een bevoegde instantie (bv. onderzoeksrechter, rechter, politie) gaat, moet onmiddellijk contact worden opgenomen met de juridische dienst.

5.10 KINDEREN EN JONGEREN

We hebben respect voor het welzijn en de waardigheid van kinderen en jongeren die meewerken aan het aanbod.

Het is door de strafwet verboden kinderen of jongeren die vervolgd worden of die het voorwerp uitmaken van een maatregel van de jeugdrechtbank herkenbaar in beeld te brengen en met naam te noemen. Er is juridisch geen toestemming mogelijk. Zelfs de jeugdrechter kan geen uitzondering toestaan.

In de praktijk mogen zulke kinderen of jongeren niet herkenbaar getuigen over het feit dat of waarom ze in een pleeggezin geplaatst zijn. Zij mogen wel herkenbaar deelnemen aan ons aanbod als het over dagelijkse en niet-controversiële onderwerpen gaat en zij niet over hun (gezins)situatie praten.

Bij kinderen tot en met vijftien jaar vragen we – behalve aan de kinderen zelf – ook toestemming aan de wettelijke vertegenwoordiger(s) voor medewerking aan producties. Alleen dagelijkse en niet-controversiële onderwerpen kunnen hierop een uitzondering zijn.

We overwegen steeds de gewenste aanwezigheid van een derde partij bij het bespreken van gevoelige onderwerpen met kinderen.

We bieden ondersteuning en omkadering aan kinderen en jongeren die meewerken aan ons aanbod.

Bij geplande opnames, bijvoorbeeld in een school of een jeugdvereniging, brengen we de wettelijke vertegenwoordiger(s) vooraf op de hoogte. Dat kan, bijvoorbeeld, via een brief of mail van de school of de jeugdbeweging. Als de deelname van een kind wordt geweigerd, dan respecteren we dat.

Vanaf 16 jaar zijn jongeren in staat om zelf toestemming te geven. We brengen hun wettelijke vertegenwoordiger(s) wel op de hoogte bij heel controversiële of emotionele getuigenissen, of bij zaken die de wettelijke vertegenwoordiger(s) duidelijk aanbelangen.

We begeleiden en beschermen kinderen die deelnemen aan talentwedstrijden of die zonder ervaring in de media komen. We informeren, begeleiden en coachen hen, in overleg met hun wettelijke vertegenwoordiger(s).

We hebben oog voor de impact op lange termijn of op hun omgeving wanneer kinderen meewerken aan producties. We proberen die impact eerlijk en correct in te schatten en adviseren kinderen of hun wettelijke vertegenwoordiger(s) eventueel niet deel te nemen of hun deelname stop te zetten.

In ons algemeen aanbod gaan we voorzichtig om met interacties die kinderen en jongeren op eigen initiatief voeren. We bepalen of hun inbreng gewenst en gepast is, rekening houdend met hun leeftijd, het thema van de uitzending, het uitzenduur en het platform.

5.11 FICTIE

Personages in fictie moeten steeds als individuele personen spreken. Ze mogen niet als spiegel of stereotype van een hele bevolkingsgroep opgevoerd worden.

5.12 DIGITALE DIENSTEN

We publiceren geen herkenbare foto's zonder overleg of toestemming. We zijn vooral terughoudend als het gaat over mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie zoals minderjarigen, slachtoffers en hun familie, personen met een beperking of ziekte.

We nemen persoonsgegevens slechts op in een databank na toestemming van de betrokkenen, conform de privacywetgeving.

We versturen informatieve of promotionele mails pas naar het publiek na hun toestemming.

6

AANDACHT VOOR DE GEVOELIGHEDEN VAN HET PUBLIEK

ALGEMEEN

We tonen de wereld zoals hij is, inclusief minder aangename, controversiële, provocerende of choquerende zaken.

We evalueren reacties en uitzendingen die als beledigend of kwetsend ervaren worden steeds binnen hun context, rekening houdend met het aanbod, platform, uitzendvenster, actualiteit, persoonlijkheid en autoriteit van de presentator enz.

Onschuldige thema's, verhaallijnen of grappen kunnen kwetsend worden door de omstandigheden, de actualiteit of naar aanleiding van bepaalde verjaardagen. We houden daar zo veel mogelijk rekening mee.

We herhalen kwetsende items of aanbod niet nodeloos.

Ook op dit vlak staat VRT op haar redactionele vrijheid, met name in humor en satire.

6.1 NON-FICTIE

We verheerlijken geen onwettelijke producten, handelingen of zaken die indruisen tegen de openbare orde en de goede zeden. Bij de evaluatie daarvan houden we steeds rekening met de context.

We gaan omzichtig om met aanbod over zelfmoord. We schatten de relevantie in, rekening houdend met de context. Onnodige details moeten worden vermeden en we vermelden hulplijnen waar het nuttig of noodzakelijk is.

Zie ook mediarijntlijnen van VLESP (Vlaams expertisecentrum voor suïcidepreventie): www.zelfmoord1813.be/mediarijntlijnen

Bij maatschappelijk gevoelige thema's zorgen we voor een evenwichtige samenstelling van de groepen die de thema's vertegenwoordigen en voor voldoende context en informatie.

6.2 KINDEREN EN JONGEREN

We houden rekening met de leeftijd van ons publiek, kennen de gevoeligheden en garanderen een gepaste aanpak.

We staan midden in de leefwereld van kinderen en jongeren en reiken hun handvatten aan om te groeien in een veilige omgeving. We confronteren en dagen kinderen en jongeren uit om hun grenzen te verleggen en zichzelf bij te sturen, maar we zetten niet aan tot onverantwoord gedrag.

Bij gevoelige thema's of mogelijk controversiële zaken zorgen we voor de nodige duiding.

7

OPEN EN EERLIJK

ALGEMEEN

We zijn open en eerlijk in het aanbod dat we uitzenden en hoe we dat produceren.

We zijn duidelijk en transparant over onze bedoelingen en maken geen misbruik van onze positie.

We voeren telefoongesprekken met open vizier en maken ons steeds kenbaar als presentator of programmamaker. Heimelijk of incognito opnemen kan alleen als we de informatie op geen andere manier kunnen krijgen en er een groot maatschappelijk belang is.

7.1 NON-FICTIE

We garanderen een transparant selectiesysteem voor spel en quiz.

We garanderen een correct en eerlijk verloop van spel en quiz. We stellen transparante reglementen op. We zorgen dat ze duidelijk zijn voor publiek en deelnemers.

We vermelden de spelregels of reglementen in het aanbod en publiceren ze online.

We vermijden bij spel en quiz om wie dan ook om welke reden dan ook te bevoordelen of te benadelen.

VRT-medewerkers of medewerkers van productiehuizen die het betrokken aanbod mee produceren en hun directe familieleden tot de eerste graad mogen niet deelnemen aan spel en quiz en aan wedstrijden op al onze platformen.

Zie ook: algemeen wedstrijdreglement.

Bij reality- of infotainmentproducties beslissen diegenen die het concept van het aanbod sturen en bewaken over wie deelneemt, onafhankelijk van het feit of de werving gebeurt via de ether, digitale platformen of een vacature via een commercieel bureau.

We weren seriële deelnemers, leugenachtige kandidaten of deelnemers van wie we vermoeden dat ze het aanbod om oneigenlijke redenen willen beïnvloeden of sturen.

VRT-medewerkers of medewerkers van productiehuizen die het betrokken aanbod mee produceren, mogen niet figureren in realityproducties.

We zijn transparant in het gebruik van artificiële intelligentie en zorgen ervoor dat het publiek echte en gegenereerde content in ons aanbod kan onderscheiden. We bieden niets aan dat niet door een mens geëvalueerd is. Live-aanbod kan wel automatisch ondertiteld worden, maar ook daar zijn we transparant over. In het archief wordt het gebruik van artificiële intelligentie in het aanbod vermeld.

7.2 FICTIE

We vermijden misleiding en zorgen ervoor dat het publiek fictie en realiteit in ons aanbod kan onderscheiden.

7.3 KINDEREN EN JONGEREN

We informeren kinderen op een open en eerlijke manier, zodat ze de informatie steeds kunnen begrijpen.

We organiseren spel en quiz voor kinderen en jongeren op een integere manier volgens duidelijke, expliciete en transparante criteria en afspraken.

Minderjarigen kunnen aan wedstrijden deelnemen als zij de uitdrukkelijke toestemming van hun wettelijke vertegenwoordiger(s) hebben.

7.4 DIGITALE DIENSTEN

We garanderen een correct en eerlijk verloop van onlinewedstrijden, televotings en stemmingen.

We stellen transparante reglementen op bij wedstrijden, televotings en stemmingen. We maken ze op gepaste wijze bekend.

We melden expliciet het einde van wedstrijden, televotings en stemmingen op het moment dat er niet meer gestemd kan worden.

We vermelden duidelijk, expliciet en vooraf de prijs van telefoonlijnen, sms-diensten, technische hulplijnen of andere diensten waarvoor betaald moet worden.

8

TOEPASSING VAN HET PROGRAMMACHARTER

8.1 TOEPASSINGSGEBIED

Het programmacharter geldt voor al het aanbod van VRT, behalve voor het aanbod dat onder de verantwoordelijkheid van de hoofdredactie van de nieuwsdienst valt en ook zo omschreven is in het redactiestatuut en de deontologische code van de nieuwsdienst.

Het programmacharter geldt voor alle media: radio, tv, online en mobiele media, zowel lineair als niet-lineair. Het geldt eveneens voor items en berichten van VRT of van VRT-medewerkers in hun hoedanigheid van VRT-medewerker, die worden geplaatst op digitale mediaplatformen beheerd door derden.

Het programmacharter geldt zowel voor aanbod dat VRT intern produceert als voor aanbod van externe productiehuisen en aangekochte producties.

Het programmacharter geldt eveneens voor trailers en eigen campagnes die VRT uitzendt of op aanvraag aanbiedt.

8.2 DOELGROEPEN

Het programmacharter geldt voor alle medewerkers van VRT, freelancers en medewerkers van externe productiehuisen die inhoudelijk, vormelijk of productioneel meewerken aan of mee beslissen over het aanbod dat VRT uitzendt of op aanvraag aanbiedt, of die het aanbod superviseren. Het geldt niet voor medewerkers van de nieuwsdienst en van andere VRT-medewerkers in de mate dat zij werken voor een productie die onder de verantwoordelijkheid van de hoofdredactie van de nieuwsdienst valt.

Het programmacharter geldt ook voor alle medewerkers van VRT, VAR en de partners van VRT of VAR die overeenkomsten sluiten met derden die betrekking hebben of kunnen hebben op het aanbod van VRT.

8.3 VERANTWOORDELIJKHEDEN

VRT-medewerkers zijn als persoon mee verantwoordelijk voor de naleving en toepassing van het programmacharter.

Per net of platform wordt vastgesteld wie de eindverantwoordelijkheid over het aanbod draagt.

Externe productiehuisen bepalen zelf – overeenkomstig hun interne organisatie en werking – hun interne verantwoordelijkheden met betrekking tot de naleving en toepassing van het programmacharter. Eindverantwoordelijke ten aanzien van VRT is de algemeen directeur van het externe productiehuis.

Elke medewerker op elk niveau, zowel intern als extern, kan terecht bij de adviseur programma-ethiek voor advies in verband met de interpretatie, naleving en toepassing van het programmacharter of in verband met deontologie in het algemeen.

Het directiecollege van VRT valideert het programmacharter en wijzigingen eraan.

8.4 ADVISEUR PROGRAMMA-ETHIEK

De adviseur programma-ethiek werkt onafhankelijk van interne en externe invloed.

De adviseur programma-ethiek is het unieke aanspreekpunt en de poortwachter voor de interpretatie, naleving en toepassing van het programmacharter, zowel voor adviezen als voor klachten, zowel intern als extern.

De adviseur programma-ethiek redigeert het programmacharter en eventuele aanpassingen aan het charter, evenals ad-hoc-adviezen rond deontologie en de interpretatie, naleving en toepassing van het charter.

De adviseur programma-ethiek geeft permanent advies aan medewerkers en lijnverantwoordelijken, zowel intern als extern, in verband met interpretatie, naleving en toepassing van het programmacharter. De adviseur programma-ethiek is daarvoor permanent beschikbaar.

De adviseur programma-ethiek organiseert opleiding en coaching met betrekking tot de interpretatie, naleving en toepassing van het programmacharter voor VRT-medewerkers, freelancers en medewerkers van externe productiehuisen.

De adviseur programma-ethiek registreert vragen, adviezen en klachten en rapporteert aan de programmacharterraad en het directiecollege.

De programmacharterraad kan de aanpak van de adviseur programma-ethiek bijsturen.

8.5 PROGRAMMACHARTERRAAD

De programmacharterraad behandelt beroepsethische vragen op initiatief van de adviseur programma-ethiek of een lid van de programmacharterraad. Bij een vraag geeft de programmacharterraad een gemotiveerd advies aan de betrokken eindverantwoordelijke. De raad kan het advies ook bindend verklaren.

De programmacharterraad behandelt klachten in verband met de naleving of toepassing van het programmacharter in eerste aanleg. Zie ook: 8.9 klachtenbehandeling – eerste aanleg

Bij een klacht vóór uitzending of publicatie geeft de programmacharterraad een gemotiveerd advies aan de betrokken eindverantwoordelijke. Bij een klacht ná uitzending of publicatie bezorgt hij een gemotiveerde uitspraak aan alle rechtstreeks betrokken partijen. In beide gevallen kan de raad zijn advies of uitspraak bindend verklaren.

De programmacharterraad stelt ad hoc adviezen of richtlijnen op rond beroepsethische kwesties. Hij kan dat doen op eigen initiatief, op verzoek van de adviseur programma-ethiek of, via de adviseur programma-ethiek, op verzoek van al degenen die onder het toepassingsgebied van het programmacharter vallen. De programmacharterraad valideert die ad-hoc-adviezen of -richtlijnen onder eigen verantwoordelijkheid. De adviseur programma-ethiek legt ze ter informatie voor aan het directiecollege.

8.6 COMMUNICATIE

De externe communicatie in verband met het programmacharter en de toepassing ervan wordt gecoördineerd door de manager communicatie. De manager communicatie maakt eenduidige en enkelvoudige afspraken over de communicatie, na briefing door de adviseur programma-ethiek. De adviseur programma-ethiek en de leden van de programmacharterraad communiceren niet publiekelijk over richtlijnen en adviezen.

De programmacharterraad en de adviseur programma-ethiek kunnen aangeven dat een advies, uitspraak of richtlijn vertrouwelijk is. In dat geval moet die beslissing voldoende gemotiveerd worden.

8.7 ADVIESVERLENING EN BEMIDDELING

Elke medewerker op elk niveau, zowel intern als extern, kan terecht bij de adviseur programma-ethiek voor advies in verband met de interpretatie, naleving en toepassing van het programmacharter of in verband met deontologie in het algemeen.

De adviseur programma-ethiek overlegt met de betrokkene en formuleert een advies met het oog op productie en uitzending. Het advies is niet bindend. De adviseur programma-ethiek verdedigt het gegeven advies intern indien nodig. De adviseur programma-ethiek registreert de gegeven adviezen en rapporteert erover.

Indien een conflict ontstaat tussen medewerkers in verband met de naleving of toepassing van het programmacharter of in verband met deontologie, leggen ze de zaak voor aan de adviseur programma-ethiek voor advies of bemiddeling. De adviseur programma-ethiek kan een gemotiveerd advies opstellen of bemiddelen tussen beide partijen, of een combinatie van beide. Het advies en de bemiddeling zijn niet bindend. De adviseur programma-ethiek registreert de gegeven adviezen en bemiddeling en rapporteert erover.

De voorzitter of de adviseur programma-ethiek kan de programmacharterraad bijeenroepen voor advies. Het advies van de programmacharterraad kan bindend worden verklaard voor de betrokkenen en voor de eindverantwoordelijke. De voorzitter verdedigt het advies van de programmacharterraad intern indien nodig. De adviseur programma-ethiek registreert de gegeven adviezen en rapporteert erover.

De adviseur programma-ethiek en de programmacharterraad geven advies op verzoek van wie onder het toepassingsgebied van het programmacharter valt of op eigen initiatief.

De programmacharterraad kan adviezen vastleggen in ad-hoc-documenten of -richtlijnen. De raad valideert die documenten en richtlijnen. Ze zijn bindend voor wie onder het toepassingsgebied van het programmacharter valt.

De adviseur programma-ethiek communiceert de documenten en richtlijnen in overleg met de communicatiemanager.

8.8 KLACHTENBEHANDELING - EERSTE AANLEG

Zowel interne als externe medewerkers kunnen bij de adviseur programma-ethiek een klacht indienen in verband met de naleving en toepassing van het programmacharter of in verband met deontologie in het algemeen.

Mediagebruikers en andere derden moeten hun klacht aan de klachtencoördinator richten.

Alle interne en externe beroepsethische klachten worden aan de adviseur programma-ethiek gemeld. De adviseur programma-ethiek bespreekt ze wekelijks met de klachtencoördinator, de voorzitter van de programmacharterraad en met de juridische dienst. Ook de ontwerpen van antwoord aan de klager(s) worden op het wekelijks overleg besproken en geëvalueerd, waarvoor telkens input wordt gevraagd aan de betrokken makers of verantwoordelijken van het aanbod.

Ad hoc kan de klachtencoördinator ook informatie bij de adviseur programma-ethiek inwinnen en antwoorden op klachten afstemmen. De klachtencoördinator verstuurt de antwoorden en beheert alle externe klachten met het oog op een jaarlijkse rapportering.

Indien de adviseur programma-ethiek oordeelt dat de klacht geen betrekking heeft op de toepassing of naleving van het programmacharter, dan wordt de klacht autonoom door de klachtencoördinator beantwoord, in samenspraak met de makers of verantwoordelijken van het aanbod.

Indien de adviseur programma-ethiek oordeelt dat de klacht wel betrekking heeft op deontologie maar niet gegrond is, wordt er samen met de klachtencoördinator en met de input van de makers een gemotiveerd antwoord opgesteld. De klachtencoördinator verstuurt dat antwoord.

Indien de adviseur programma-ethiek een klacht gegrond verklaart of wil verklaren, kan hij de klacht ook voorleggen aan de programmacharterraad.

Bij een klacht vóór uitzending of publicatie kan de programmacharterraad een gemotiveerd advies geven dat bindend is voor de betrokkenen en voor de eindverantwoordelijke.

Bij een klacht na uitzending of publicatie doet de programmacharterraad een gemotiveerde uitspraak, die hij ook bindend kan verklaren. De uitspraak wordt meegedeeld aan de klager en de eindverantwoordelijken.

8.9 BEROEP

Al degenen die vallen onder het toepassingsgebied van het programmacharter, kunnen in beroep gaan tegen een bindend advies of een uitspraak van de programmacharterraad bij de beroepscommissie in een zaak waarin zij ook bij de behandeling in eerste aanleg betrokken waren. Niemand kan rechtstreeks, in eerste aanleg, een klacht indienen of een zaak aanhangig maken bij de beroepscommissie. Zie ook 9.2: beroepscommissie

De beroepstermijn verstrijkt dertig kalenderdagen na uitspraak door de programmacharterraad. De beroepscommissie doet uitspraak binnen dertig kalenderdagen. De beroepscommissie kan de betrokkenen horen die ze nodig acht.

De beroepscommissie motiveert haar uitspraak ten aanzien van alle betrokkenen.

De uitspraak in beroep is definitief. Hoger beroep is niet mogelijk.

Externe klagers worden na de klachtenbehandeling in eerste aanleg doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsman, de Raad voor de Journalistiek, de Vlaamse Regulator voor de Media of de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame.

9

SAMENSTELLING EN WERKING

9.1 PROGRAMMACHARTERRAAD

De programmacharterraad is een getrouwe afspiegeling, afvaardiging en vertegenwoordiging van de productiemedewerkers, de aanbodverantwoordelijken, de aanbodmerken (lineair en niet-lineair), die onder de toepassing van het programmacharter vallen.

De algemene samenstelling van de raad wordt uitgewerkt door de adviseur programma-ethiek en gevalideerd door het directiecollege.

De leden zelf worden voorgedragen door de betrokken directies, op basis van vereisten opgesteld door de adviseur programma-ethiek. Wanneer er meerdere kandidaten zijn voor één zetel, wordt er in onderling overleg met de adviseur programma-ethiek beslist.

Er kan ook een open oproep gedaan worden om gemotiveerde leden te vinden. Alle VRT-medewerkers die onder de toepassing van het programmacharter vallen, kunnen daarop ingaan.

Wanneer een lid stopt met zetelen, wordt een opvolger voorgedragen door het lid dat stopt of door de betrokken directie.

De voorzitter roept de programmacharterraad samen.

De programmacharterraad kan, op verzoek van de raad, worden bijgewoond door een vertegenwoordiger van de juridische dienst met adviserende stem of een andere deskundige.

De programmacharterraad wordt aangesteld voor een periode van 4 jaar en wordt elke 4 jaar in samenstelling vernieuwd.

De leden wijzen onder elkaar een voorzitter aan (bij voorkeur een persoon die een onafhankelijke positie bekleedt en niet zelf bij het aanbod betrokken is) en een ondervoorzitter.

De namen van de raadsleden worden niet publiek gemaakt, zodat zij zonder druk van buitenaf in alle rust en onafhankelijkheid hun rol kunnen vervullen.

De programmacharterraad heeft een intern reglement met het oog op de formulering van adviezen dat een spoedprocedure bevat voor het uitbrengen van adviezen.

9.2 BEROEPSCOMMISSIE

De beroepscommissie bestaat uit twee leden van het directiecollege die niet direct bij de zaak betrokken zijn, het hoofd van de juridische dienst, de adviseur programma-ethiek en de manager communicatie.

De twee leden van het directiecollege en het hoofd van de juridische dienst hebben een beslissende stem. De voorzitter zetelt als secretaris. De manager communicatie zetelt als waarnemer.

Het directiecollege bepaalt, rekening houdend met de zaak, welke twee leden het afvaardigt naar de beroepscommissie.

De beroepscommissie stelt een intern reglement op met het oog op de afhandeling van klachten in graad van beroep. Het reglement bevat een spoedprocedure voor de afhandeling van klachten.

9.3 GEVOLGEN VAN DE PROCEDURES

De bovenstaande advies- en klachtenprocedures hebben alleen gevolgen voor de toepassing van het programmacharter in concrete gevallen en voor de toekomst. Bindende adviezen moeten gevolgd worden in het concrete geval waarvoor ze zijn uitgebracht. Adviezen en uitspraken kunnen ook aanleiding geven tot wijziging of aanvulling van het programmacharter.

Inbreuken op het programmacharter kunnen, zoals inbreuken op andere richtlijnen van VRT, aanleiding geven tot sancties of andere gevolgen conform de toepasselijke wetgeving, de geldende overeenkomsten, het sectoraal akkoord contractuelen of het personeelsstatuut.

Als er juridische problemen rijzen naar aanleiding van een programma, zal VRT de verantwoordelijkheid opnemen voor de betrokken interne medewerkers indien zij hebben gehandeld volgens het programmacharter. Dat kan blijken uit een advies van de adviseur programma-ethiek, uit een beslissing van de programmacharterraad als de zaak wordt voorgelegd aan die raad of uit een beslissing van de deontologische beroepscommissie als er beroep werd ingesteld tegen de beslissing van de programmacharterraad.

VRT zal in dat geval de schadevergoeding en andere kosten dragen waartoe VRT of de interne medewerker zelf eventueel wordt veroordeeld na een gerechtelijke of administratieve procedure.

De interne medewerkers moeten er zich van bewust zijn dat strafrechtelijke vervolgingen waarin ze betrokken raken of strafrechtelijke veroordelingen die ze oplopen naar aanleiding van hun optreden in verband met een productie, steeds persoonlijk zijn. Als de betrokken interne medewerkers gehandeld hebben volgens het programmacharter, zal VRT hen met alle middelen bijstaan en eventuele boetes ten laste nemen, voor zover VRT oordeelt dat zij geen fout of geen zware of opzettelijke fout hebben gemaakt.