

Klachtenrapport 2022



vri

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Cijfers	5
2.1. Cijferhistoriek	5
2.2. Cijfers van de merken	6
3. Toelichting cijfers	10
3.1. Content	10
3.1.1. <i>Maatschappelijke thema's en actualiteit</i>	10
3.1.2. <i>Humor</i>	15
3.1.3. <i>Sport</i>	17
3.1.4. <i>Programmering</i>	20
3.2. Beroepsethiek	21
3.3. VRT MAX	23
3.4. Technologie	26
3.5. Beleid	28
4. Felicitaties en complimenten	30
5. Conclusies klachtenrapport 2022	32

1 Inleiding

We kregen in 2022 minder klachten doorgestuurd dan het jaar ervoor, er waren ook duidelijk minder oproepen tot klachten (georganiseerde acties).

De belangrijkste verandering dit jaar was de introductie van VRT MAX: het aandeel klachten steeg sterk van zodra de nieuwe app en de nieuwe toepassingen gelanceerd werden. Er waren een aantal kinderziektes met extra vragen en klachten tot gevolg. Anderzijds zien we het aantal gebruikers de jongste maanden exponentieel stijgen, dus heel logisch dat dat ook resulteert in een pak extra vragen.

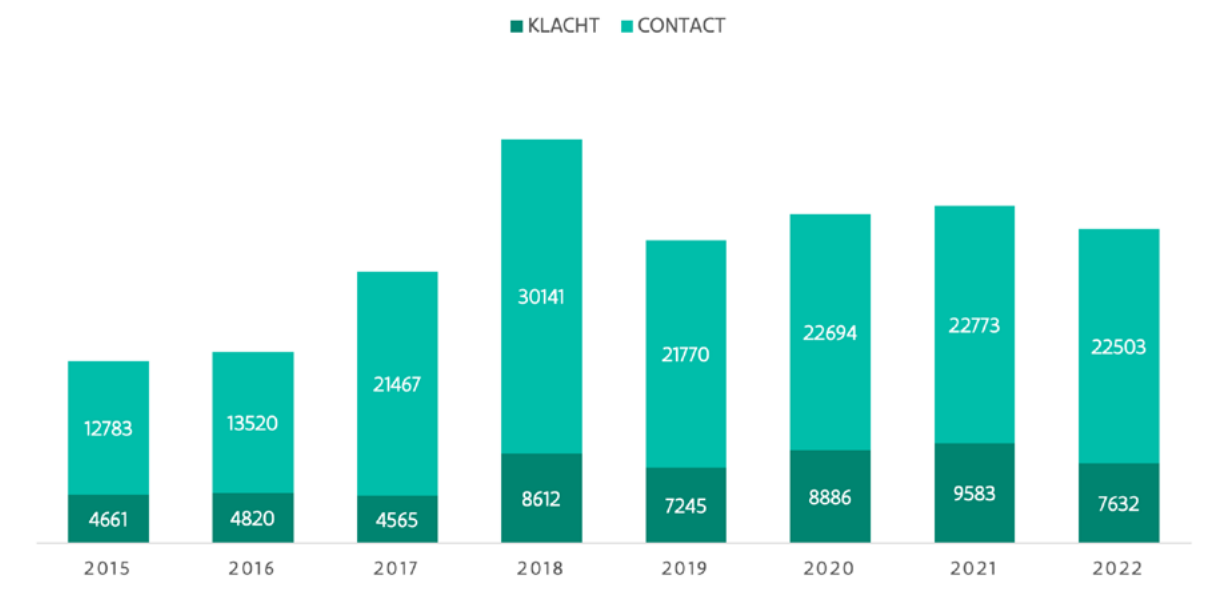
Het afgelopen jaar hebben we meer en meer ingezet op een sterkere samenwerking met een aantal afdelingen van VRT: we zitten bijvoorbeeld maandelijks samen met de mensen van VRT MAX en kunnen op die manier veel sterker anticiperen op vragen en klachten. Anderzijds hechten we veel meer belang aan informatiedoorstroming: als er belangrijke wijzigingen aankomen rond bijvoorbeeld het VRT Profiel, dan krijgen wij die info uit eerste hand, waardoor we onze klanten nog beter en sneller kunnen bedienen.

In dit rapport krijgt u een overzicht van de belangrijkste vragen en klachten die de klantendienst van VRT mocht ontvangen in 2022.



2 Cijfers

2.1 CIJFERHISTORIEK



Het aandeel klachten ging in 2022 duidelijk naar beneden. Dat is deels te verklaren door minder georganiseerde oproepen door bv. belangengroepen. Anderzijds merken we ook dat het tv-gedrag van ons publiek verandert. Meer en meer mensen stellen zélf hun tv-avond samen via bv. VRT MAX. Het aandeel inhoudelijke klachten is gedaald. Mensen die nog vaak lineair kijken zullen sneller klagen als er een wijziging komt in hun vertrouwde programmaschema bijvoorbeeld.

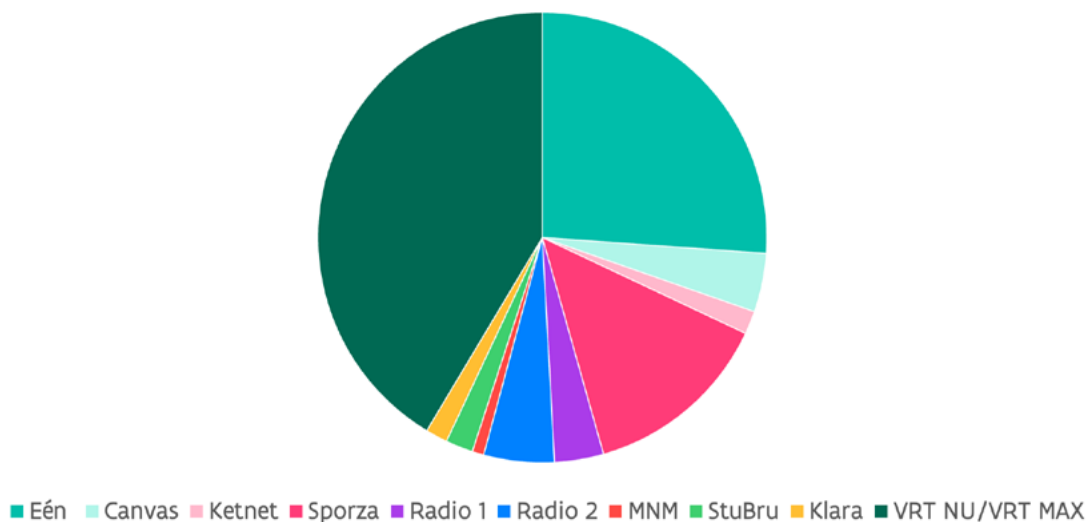
Het aandeel klantencontacten is licht gedaald, om niet te zeggen stabiel gebleven ten opzichte van vorig jaar. De introductie van VRT MAX zorgde voor een grote stijging van het aantal vragen in het najaar van 2022, met name de technische vragen namen sterk toe. Dergelijke wijzigingen zorgen altijd voor meer klachten en vragen, dat zagen we bijvoorbeeld ook in 2018 toen VRT NU werd geïntroduceerd.

Meer en meer mensen vinden de weg naar VRT MAX en dat resulteert ook in een sterk stijgend aantal gebruikers, op een heel uitgebreid platform: TV, maar ook radio en podcast.

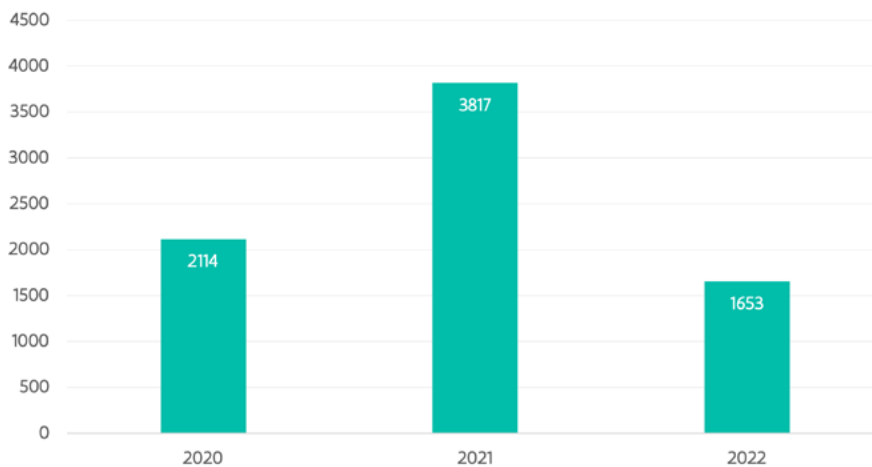
Ondanks de introductie van VRT MAX ligt het aandeel vragen en klachten lager dan in 2021 en 2020.

2.2 CIJFERS AANBODSMERKEN

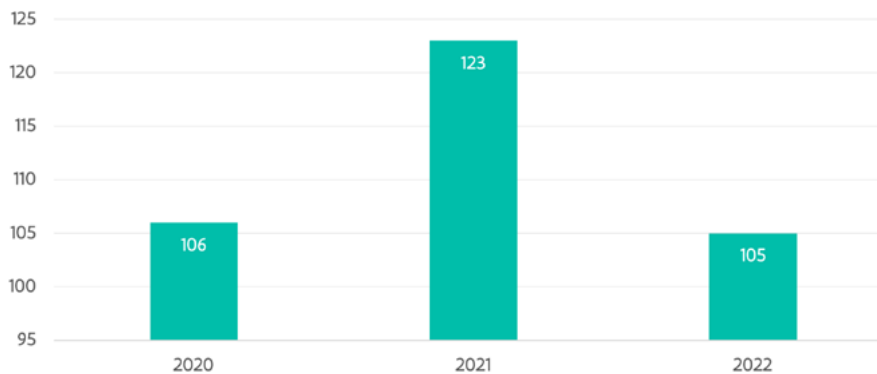
Klachten per aanbodsmerk

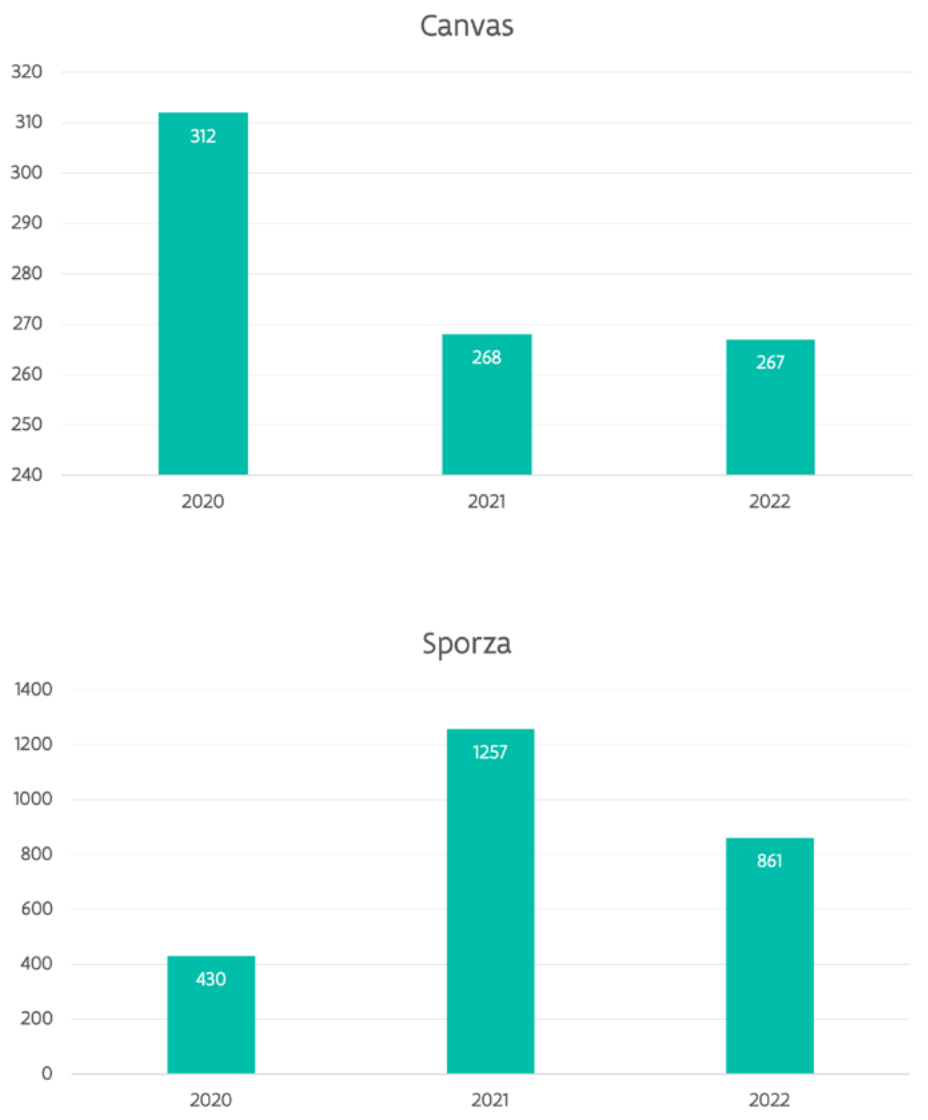


Klachten Eén



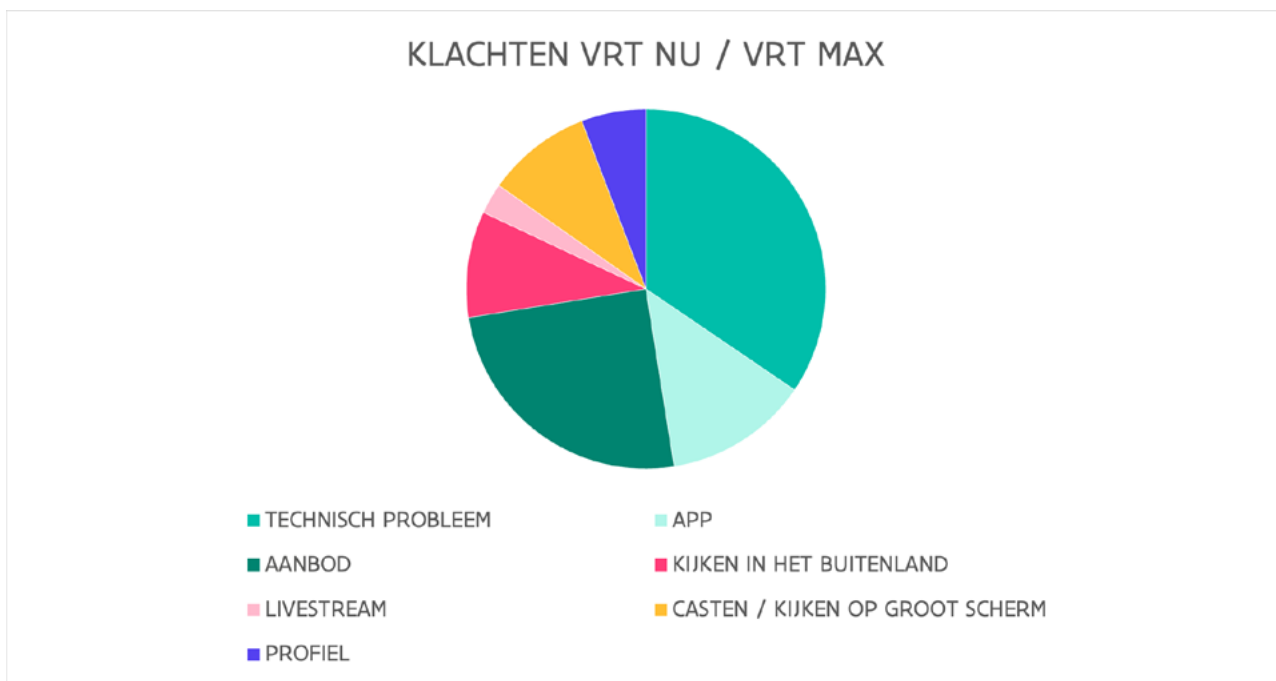
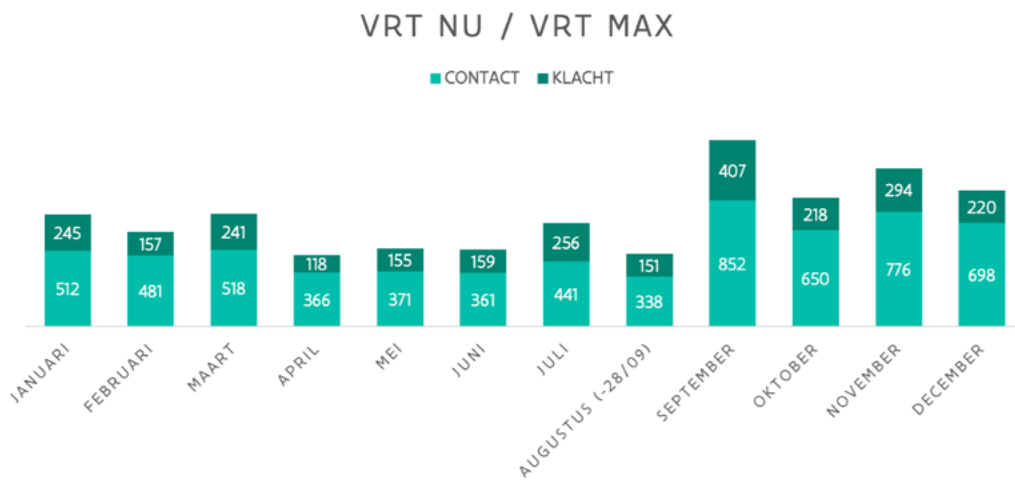
Ketnet





Het dalende aantal klachten zie je ook mooi weerspiegeld in bovenstaande cijfers, met de duidelijkste daling voor Eén. Op VRT MAX nà blijft het wel het merk met de meeste klachten, maar het heeft dan ook het grootste publiek. Anderzijds zien we meer en meer de shift van lineair naar digitaal kijken en dat verklaart natuurlijk ook deels de daling.

Ook een stuk minder klachten bij Sporza: 2022 was een rustiger jaar dan 2021. Toen moesten er veel sportwedstrijden ingehaald worden na het coronajaar 2020. Meer wijzigingen toen, dus ook meer klachten. 2022 kende nochtans ook een drukke sportzomer én het WK voetbal, maar ondanks die volle kalender bleef het aantal klachten relatief beperkt.

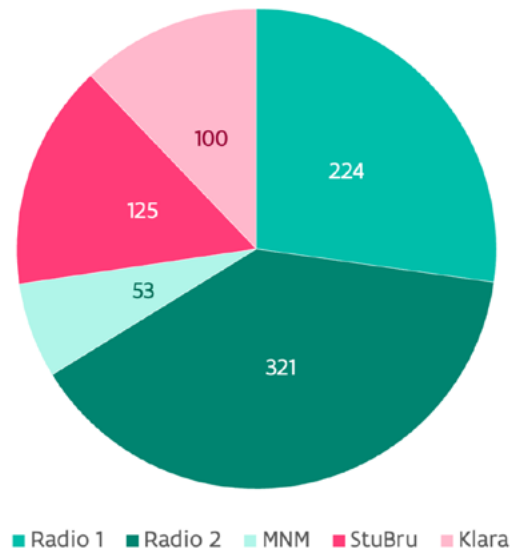


Op 29 augustus 2022 werd VRT MAX aan de wereld voorgesteld: een mooi platform met introductie van radio, podcasts, TV APPS, Carplay enz.

De start ging gepaard met technische issues, maar een nauwe samenwerking met de mensen van VRT MAX zorgde ervoor dat deze ook relatief snel weggewerkt konden worden.

VRT MAX is een snelgroeiend platform, met een groter aanbod en een steeds groter aantal gebruikers. Het hoeft dus niet te verwonderen dat ook het aantal vragen en klachten in stijgende lijn is.

Klachten radiomerk



We krijgen op jaarbasis slechts een beperkt aantal klachten binnen over onze radiozenders.

De klachten over MNM en StuBru zijn ook dit jaar heel beperkt. Hun luisteraars sturen het vaakst hun vragen en opmerkingen door via de app en sociale media. Veel reacties komen dus bij hén en niet bij de klantendienst terecht. Door hun sterke interactie met het publiek worden vragen ook snel beantwoord.

Ook bij Radio 1 konden we geen grote verschuivingen of problemen noteren t.o.v. 2021.

De cijfers van Klara zijn ook stabiel gebleven, al moet gezegd dat het verdwijnen van de playlists op de Klarawebsite voor veel ongenoegen zorgde, ook in onze klachteninbox. Gelukkig zullen deze klagers binnenkort hun playlists opnieuw terugvinden maar dan op VRT MAX.

De meeste radioklachten gingen in 2022 over Radio2, al valt dat in absolute cijfers zeker goed mee. Radio2 is natuurlijk ons grootste radiomerk, dus het is logisch dat we dat ook voor een stuk terugzien in het aantal klachten. Daarnaast werden er in 2022 ook een aantal wijzigingen doorgevoerd of aangekondigd: De Madammen stopten ermee, het programma 'Goeiemorgen Morgen' met Peter Van de Veire en Kim Van Oncen werd aangekondigd en er was veel ongerustheid met betrekking tot de regionale berichtgeving.

3

Toelichting cijfers

3.1 CONTENT

3.1.1 MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S EN ACTUALITEIT

De programma's die we bij VRT maken spelen vaak in op de actualiteit en hebben ook een maatschappelijke impact. We merken dan ook dat net die programma's veel reacties genereren.

Factcheckers

Dat was het afgelopen jaar bijvoorbeeld zeker het geval met het programma *Factcheckers*. De reportages uit het programma haalden regelmatig het nieuws. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de check rond de doktersattesten, waaruit bleek dat 14 van de 20 huisartsen die de makers hadden bezocht een ziekteattest afleverden zonder dat de patiënt echt ziek was. Dat zorgde voor heel wat reacties, zowel van kijkers als van huisartsen.

De kijkers vonden het in de eerste plaats onrespectvol tegenover de huisartsen dat de reportage op dat moment werd uitgezonden (in volle coronacrisis, toen de huisartsen door een zeer zware periode gingen). De huisartsen zelf vonden de reportage eenzijdig, omdat er geen reactie werd opgenomen van één van de huisartsen uit de reportage. Hoewel de reactie van de Orde der Artsen in de aflevering zat kwamen de dokters zelf niet aan het woord.

We begrijpen de reactie van de artsen, maar hebben ook benadrukt dat de makers in geen geval de bedoeling hadden om de huisartsen te viseren.

“Laat me duidelijk zijn: een attest schrijven louter op de vraag van de patiënt die expliciet zegt dat hij ‘niet ziek’ is kan inderdaad niet door de beugel. Dat is valsheid in geschrifte. Maar de timing van uw stuk is wel uiterst ongemakkelijk. Ik denk dat uw redactie niet beseft dat wij, huisartsen, sinds maart 2019 helemaal onderaan een trechter zitten waar massa's bagger wordt doorgegoten door héél de maatschappij. ‘Vraag het aan uw huisarts!’ Wij, huisartsen, vragen als sinds jaar en dag de afschaffing van deze ziekteattesten. Ze zorgen wekelijks voor een vertrouwensbreuk tussen ons en onze patiënten.

Deze reportage zet ons beroep volledig te kakken. Excellente timing trouwens: 1 op 4 huisartsen staat op het punt te stoppen, om nog maar te zwijgen over diegenen die nu al ziek thuiszitten. Volledig opgebrand, uitgemolken door dit bureaucratische rotsysteem dat ons de laatste twee jaar als ‘attestmachines’ overuren heeft doen draaien terwijl onze patiënten letterlijk liggen te sterven omdat ze gewoon niet door de wachtrijen aan de telefoon konden geraken. De tsunami aan gemiste kankers, suicides en ernstige depressies moet er nog aankomen. Maar geen probleem: ‘Vraag het gewoon even aan uw huisarts!’. Ik ben echt sprakeloos. U draagt hier niet bij aan het maatschappelijk debat, u zorgt enkel voor nog meer miserie in ons beroep.”

Expeditie Gillis & Govaerts

MNM trok voor het tweede jaar op rij naar het bos met *Expeditie Gillis en Govaerts*. Het doel: later dat jaar een compleet nieuw bos planten. De radiozender riep luisteraars op om spullen op te sturen of te brengen opdat beide presentatoren zouden kunnen overleven in het bos.

Een vereniging van jonge boeren maakte zich zorgen dat de bomen op landbouwgrond zouden komen en wilden daarover graag reageren in de uitzending. Ze stuurden in groten getale postpakketten op, soms met breekbare etenswaren, er was een grote toevloed aan berichten in de MNM-app.

Na afloop hebben we vanuit de klantendienst bemiddeld tussen die vereniging en MNM. Daarbij gaven we aan hoe hun manier van actievoeren overkwam, dat de actie zeker niet tégen boeren gericht was en hebben we meer informatie gegeven over de locatie waar de bomen geplant zouden worden (niet op landbouwgrond dus). Beide partijen stonden open om een verdere samenwerking aan te gaan.



Iedereen Beroemd – Gas Geven

In september ging Iedereen Beroemd van start met een nieuwe rubriek *Gas Geven!*, waarbij deelnemers een deel van hun energiefactuur konden terugverdienen. De insteek van die rubriek, en in het bijzonder de samenwerking met Total Energies, viel niet bij iedereen in de smaak. Ook in de pers vloeide er heel wat inkt over dit onderwerp, wat uiteraard ook de hoeveelheid klachten heeft beïnvloed. Bovendien waren er ook een aantal belangengroepen die hun achterban oproepen om massaal klachten naar VRT te sturen.

De klagers hadden bedenkingen bij de samenwerking tussen *Iedereen Beroemd* en Total Energies en spraken over “een energiebedrijf dat een grote impact heeft op het klimaat en woekerwinsten maakt tijdens de energiecrisis”. Total Energies is een legaal bedrijf en kan dus sponsor zijn van VRT-programma's. Het mediadecreet, dat bv. reclame verbiedt op sterke dranken, sluit dit niet uit. Ook andere regels (bv. m.b.t. gokreclame) waren hier niet van toepassing. Bovendien moet VRT steeds meer middelen (ongeveer 40%) uit de markt halen.

Daarmee vegen we de bezorgdheden van de kijkers niet van tafel. VRT is ook niet blind voor de gevoeligheden die de afgelopen maanden en jaren speelden en die ook uit de klachten van kijkers naar boven kwamen. Alle feedback werd dan ook bezorgd aan de programmamakers en betrokken directies.

Daarnaast waren er enkele kijkers die opmerkten dat de rubriek niet leidt tot minder energieverbruik. Zij claimden dat een groot gezin met een hoge rekening een groter bedrag kon terugwinnen dan de alleenstaande deelnemer die heel weinig verbruikte.

Het klopt inderdaad dat deelnemers hun individuele rekening konden terugwinnen, maar de programmamakers hebben hun deelnemers wel nauwkeurig geselecteerd. De echte grootverdieners kwamen dus niet in aanmerking.

“Ik wil graag mijn bezorgdheid uiten over de samenwerking tussen VRT en Total Energies voor het programma “iedereen beroemd”. Total Energies is een groot bedrijf dat de laatste tijd weliswaar inzet op transitie naar elektriciteit uit hernieuwbare bronnen, maar toch nog steeds het overgrote deel van zijn winst maakt met het verkopen van fossiele energie. Ik begrijp niet dat VRT zich hier zo openlijk achter schaaft. Zeker in een tijd waar energiebedrijven (over)winsten boeken door de hoge energieprijzen, terwijl de facturen voor gezinnen onbetaalbaar worden, is het niet nodig om dit bedrijf zoveel zichtbaarheid te geven. Ik vraag me ook af waar de keuze voor Total vandaan komt. Past het wel binnen de opdracht van een openbare omroep past om één bedrijf zoveel exposure te geven ten nadele van andere energiebedrijven, die het wellicht beter doen op ethisch én milieuvlak?

Tenslotte vind ik het hele concept van “gratis” energie verloten op zich wat cynisch. Ten eerste zet je daar niemand mee aan om minder te gaan verbruiken, ten tweede pakt dit de basis van het probleem niet aan- geef de mensen dan ten minste gratis zonnepanelen of een warmtepomp, ten derde zou niemand van spelprogramma's afhankelijk mogen zijn om een basisbehoefte als energie te bekostigen. Ik hoop alvast dat jullie de aanpak van deze quiz vanuit een meer maatschappelijk verantwoord perspectief herbekijken.”

“In de nieuwe serie ‘Iedereen Beroemd’ wordt een kwisje gespeeld , waarbij een jaar gratis energie kan gewonnen worden. Uw programma wordt gesponsord door Total Energies.

Ik wil hiertegen protest aantekenen:

- Midden in een nooit geziene energiecrisis is deze kwis een slag in het gezicht voor vele burgers, die vandaag op de rand van de armoede staan, terwijl een bedrijf als Total Energies zijn winst meer dan verdubbelt.
- In deze klimaatcrisis, waarin we meer op duurzame energie moeten inzetten, kan het toch niet meer dat de fossiele industrie nog een dergelijke groot forum krijgt. Een bedrijf als Total Energies weet al meer dan 50 jaar dat zijn bedrijfsactiviteit de samenleving en de toekomstige generaties onherstelbare schade toebrengt.

Een totaal verbod op reclame voor bedrijven uit de fossiele sector dringt zich op. De VRT zou hierin een voorbeeldfunctie kunnen vervullen. Mag ik u dan ook vragen, het nodige te doen om deze kwis te laten verwijderen uit het programma en elke samenwerking met Total Energies als sponsor stop te zetten.”

Fire

Eind augustus lanceerde VRT MAX de reeks *FIRE: vroeg op pensioen*, een reeks waarin een beeld werd geschetst van 7 jongeren die elk op hun manier willen leven van hun passief inkomen.

Sommige getuigen die aan bod kwamen waren niet onbesproken en we ontvingen dan ook van bij de aankondiging van de reeks enkele reacties van bezorgde kijkers. Ze gingen bijna uitsluitend over één van de getuigen, Wout S. en over het gebrek aan duiding bij de reeks. We bezorgden de reacties aan het productiehuis en de betrokken collega's. Daarnaast werd er extra duiding en omkadering voorzien op VRT MAX, met verwijzingen naar onder andere Wikifin, mijn geldenik.be en Edubox. Er werd een antwoord opgesteld in samenspraak met de betrokken collega's.

Hoewel *Fire* nooit bedoeld was als educatief programma, en er extra duiding was door een experte, bleef de bezorgdheid en kritiek groeien. VRT NWS publiceerde bovendien ook een artikel waarin uit de doeken werd gedaan hoe Wout S. verwickeld is in een illegaal piramideschema. Omdat de druk aanhield en de discussie een weg insloeg waar de reeks helemaal geen antwoord op wou bieden, werd besloten om de reeks uit het aanbod te halen.

“FIRE is ronduit gevaarlijk en schandelijk. Sommige geïnterviewden zijn oplichters. Programmamakers hebben geen journalistiek essentiële basisprincipes toegepast (ietwat aan research) en zouden nooit nog documentaires mogen maken. Dit soort oplichterij is wat online ook plaatsvindt via advertenties. Men komt in een Ponzi scheme terecht met alle gevolgen van dien. Ik veronderstel dat de maker van de documentaire, de term journalist onwaardig, hier nog nooit van gehoord heeft.

‘Geen how-to’, dat argument gaat totaal niet op. Er wordt een totaal onrealistisch (tevens ook nep) beeld van leven getoond, het is logisch dat sommige kijkers al dan niet bewust gaan nastreven. U geeft oplichters een podium om mensen in hun val te lokken.

Van de buis, van VRT MAX en een andere reactie dan een quatsch argument is de enige mogelijke verantwoordelijke volgende stap voor een staatsomroep.”

Spot ‘I missed you stranger’ – Studio Brussel

In februari registreerden we 70 klachten rond een autopromotiespot van Studio Brussel, naar aanleiding van de heropening van het nachtleven. Deze spot, waarin twee mensen te zien zijn die op zeer expliciete wijze tongzoenen, zorgde in 2021 al eens eerder voor een stroom aan klachten. Er werd toen afgesproken dat, voor zolang de campagne nog zou lopen, de spot enkel na 20.30 uur uitgezonden zou worden.

Studio Brussel haalde de spot toch terug van onder het stof en liet hem ook zien in de vroege avonduren. Wij signaleerden dat meteen bij de collega's van Studio Brussel, die ons verzekerden dat ze de spot enkel na 20.30u zouden uitzenden. De eerste stroom klagers kreeg een antwoord waarin we hen verzekerden dat de spot niet meer zo vroeg op de avond te zien zou zijn. Door een fout was dat echter niet het geval, wat ervoor zorgde dat veel klagers het gevoel hadden dat VRT tegen hen had “gelogen”.

De campagne liep af na een aantal dagen, en de klachtenstroom hield toen ook onmiddellijk op. Ook de JEP ontving twee klachten hierover. De jury volgde ons verweer en oordeelde dat de spot, rekening houdend met de doelgroep, de menselijke waardigheid niet aantastte en formuleerde daarom geen opmerkingen met betrekking tot de inhoud. De jury had wel het vrijblijvend advies om ‘m niet meer uit te zenden voor 22 uur.

“Momenteel wordt een degoutante spot vertoont ivm Studio Brussel (close-up tongzoenend koppel op een manier in bracht gebeeld die aanstootgevender en degoutanter is dan expliciete porno). Dit is VRT onwaardig en ik had graag dat het uitzenden van die spot meteen stopt, ook al omdat die in primetime wordt uitgezonden terwijl ook jonge kinderen kijken. Leg maar eens uit wat die (door de manier waarop het gefilmd is letterlijke) vuilbekken daar aan het doen zijn...”

“Beste,

Proficiat met jullie beloftes.

Eergisteren heb ik een mail gekregen dat de spot van Studio Brussel met het muilen en tongen op een heel later uur zou uitgezonden worden. Ik zit hier nu zaterdag met mijn 2 kleinkinderen te zien, en wat zien we die “degoutante” spot zegt mijn kleinzoon van 11 jaar.

Ik vind het beschamend, en ik niet alleen, vele rond mij dat dit niet kan op 3 x in 1 week voor 19.00 h. Jullie hadden nochtans gezegd dat dit niet meer zou te zien zijn, behalve op een later uur. Nee, ik ben niet preuts, maar jullie moesten als familiezonder jullie schamen.

Jullie hebben het over waarden en normen, maar niets daarvan. Wij, mijn dochter, zussen en nog mensen ergeren zich dood aan die walgelijke spot voor kinderen die niet weten wat ze zien, en het vies vinden. Het is na het 18.00 h. journaal, juist voor een mooie natuurfilm.

Schaam jullie, na een belofte die nog geen dag geduurd heeft.”



3.1.2. HUMOR

Humor is een thema dat bij elk klachtenrapport opduikt: we beseffen dat humor door iedereen op een andere manier wordt gevoeld of geïnterpreteerd. We zijn ervan overtuigd dat de actualiteit en andere maatschappelijke thema's gerelativeerd mogen worden in onze programma's. Satire en zelfs harde humor moeten kunnen op de openbare omroep.

Er kan véél, maar er gelden wel beroepsethische regels, zoals ook vastgelegd in ons programmacharter. We hebben respect voor elke persoon en het mag nooit de bedoeling zijn om te kwetsen. Lachen met iemands lijden is uit den boze.

De Ideale Wereld – parodie Schindler's List

Vin De Ideale Wereld werd, naar aanleiding van een bombardement van een Cent Wafer-fabriek in Oekraïne, een parodie gemaakt op Schindler's List. Men sprak er over "Schindler's Jodenkoeken", een verwijzing naar een gelijkaardig bombardement op de Cent Wafer-fabriek in Antwerpen tijdens de Tweede Wereldoorlog.

Verschillende kijkers reageerden dat ze deze sketch zeer ongepast vonden. We volgden de mening van de kijkers en ook de programmacharterraad adviseerde om het filmpje op sociale media te verwijderen. De redactie van het programma ging in gesprek met onze manager beroepsethiek. We excuseerden ons bij de mensen die een klacht hadden gestuurd. Die reactie werd positief onthaald door de belanghebbenden.

"Schindler's List is geen film die in het belachelijke moet getrokken worden. Lachen met de Shoah is not done! Lacht u met de wreedheden die er gebeuren in Oekraïne? U kon uw satire over de Center Wafel gerust in een ander filmstukje plaatsen zoals 'De Verhulstjes', 'Lord of the Rings' of andere fragmenten die niet gaan over de genocide op 6 miljoen Joden. U was misschien aan het lachen, maar ik heb gehuild bij het zien van dit fragment. Mijn grootvader heeft 3 jaar kampen overleefd. Zijn vrouw en 4 kinderen zijn daar op de meest gruwelijke wijze vermoord! Dit is geen zaak om mee te lachen! Blijkbaar is lachen met het Joods leed bon ton geworden? Wat erg dat de genocide op het Joodse volk blijkbaar een lachertje is geworden. En dan verbaasd zijn dat het antisemitisme fors aan het toenemen is... Ik hoop dat u in uw antwoord deze walgelijke humor niet zal goedpraten. Excuses zijn hier wel op hun plaats!"

Switch

We ontvingen eind augustus ook 51 klachten over een grap in het programma *Switch*. In 1 van de afleveringen werd een vraag gesteld over politici die (publiek) huilen. Er werd gezegd dat "politici ook maar mensen zijn, behalve Tom Van Grieken en Dries Van Langenhove" (beide van Vlaams Belang). De vraag werd nogal ongemakkelijk geformuleerd, waardoor de vraagstelling bij veel mensen de indruk had gewekt dat die 2 politici 'als mens' geïdentificeerd werden. Dat mag natuurlijk nooit de bedoeling zijn.

Harde humor en satire moeten kunnen op de publieke omroep, er mag ook gelachen worden met politici, maar ook in luchtige programma's voor een breed publiek mag dit nooit beledigend of kwetsend zijn. De programmamakers en het productiehuis zijn er door VRT op aangesproken dat de specifieke vraagstelling niet strookt met de deontologische afspraken die geformuleerd staan in het VRT-programmacharter.

Anderzijds merkten we ook dat Fien Germijns persoonlijk werd aangevallen door misnoegde kijkers. Hoewel Fien de presentatrice is van *Switch* wordt het programma gemaakt door een heel team en kan de verantwoordelijkheid voor de uitspraak niet bij één persoon worden gelegd. Fien werd in sommige scheldmails ook aangevallen op haar uiterlijk. Dat kan nooit door de beugel, de klagers in kwestie werden daar ook op gewezen.

Naar dagelijkse gewoonte keek ik gisteravond naar Switch, tof ontspannend quizprogramma gepresenteerd door Fien Germijns. De afgelopen weken hebben we er echt van genoten. Vooral dan van de prettige manier van vragenstellen door Fien.

Groot was onze verwondering gisteren toen ze een vraag stelde over mensen in tranen en dat zij 2 mensen vernoemde van een politieke partij die dat niet zouden kennen, verdriet. Wat dat nu terzake deed weet ik niet, en was zeker ongepast want iedereen heeft wel eens te maken met een (groot) verdriet in zijn leven.

Dit vond ik spijtig, en ik hoop dat dit niet meer zal gebeuren in de toekomst.”

De Ideale Wereld – Eén vs. Canvas

We sluiten niet uit dat bepaalde kijkers zich beledigd of gekwetst voelen door een grap in een programma waarvan VRT van mening is dat die grap de beroepsethische regels niet overschrijdt. Humor is subjectief en wordt door veel kijkers ook op een andere manier geïnterpreteerd.

Dat merken we bijvoorbeeld aan de klachten die we sinds het najaar van 2022 kregen over *De Ideale Wereld*. Sinds het nieuwe seizoen, dat van start ging op 4 september, wordt de weekcompilatie *De Ideale Wereld* herhaald op Eén, dat toch een ietwat ander publiek heeft dan Canvas. We registreerden sinds september meer klachten over *De Ideale Wereld* en die kwamen bijna uitsluitend van kijkers die verwezen naar de uitzending op Eén. Diezelfde afleveringen leverden op Canvas geen klachten op.

Blokken – Chloë van de klantendienst

Eind juni kopte Het Laatste Nieuws: “Klantendienst van VRT krijgt meeste klachten over Ben Crabbé en Blokken”. Dat klopte helemaal niet.

De redacteur had uit de satirische column *Chloë van de Klantendienst*, waarin Ben Crabbé en Blokken als running gag een vaste stek hebben, alle vermeldingen van het programma geknipt en geplakt in zijn artikel, met als foute conclusie dat Ben en zijn quiz verantwoordelijk zijn voor de meeste klachten bij VRT. Het artikel zorgde wel voor heel wat bezorgde reacties van onze kijkers. Zij vreesden dat Blokken zou worden afgeschaft.

We zijn uiteraard blij dat onze kijkers het opnemen voor Ben Crabbé, en we beseffen natuurlijk dat een schermgezicht altijd voor- én tegenstanders zal hebben. Anderzijds is het jammer dat zo'n artikel een extra golf aan onnodige klachten en bezorgde reacties heeft veroorzaakt.

“Ik las juist in de krant dat er klachten komen over Blokken. Ik zou dit juist niet willen missen en dat Ben ouder wordt, dat geldt voor iedereen. Als je een programma niet wil bekijken, zap dan weg. Wij houden helemaal niet van sport, maar wij zeggen ook niet dat er geen voetbal of koers e.d. op tv mag komen. Laat ons nog lang van Blokken en Ben Crabbe genieten.

Het kan ook niet dat er enkel jonge mensen op tv mogen komen, de oude garde hoeft niet zomaar afgeschreven te worden.”

“Beste Chloë van de Klantendienst,

de mensen die de moeite doen om een klacht te sturen over de humor van een tv-presentator hebben ongetwijfeld teveel tijd :-). Ik heb heel weinig tijd, maar wil toch kort en krachtig benadrukken dat Blokken een heel fijn programma is, met een heel goede presentator. En wie hier anders over denkt, heeft dat recht, maar ook een zapper.”

3.1.3. SPORT

WK voetbal

Het WK Voetbal vond in 2022 in Qatar plaats, wat al meteen voor heel wat ophef zorgde in de Westerse wereld. In de lange aanloop naar het WK registreerden we sporadisch enkele klachten van kijkers en luisteraars die van mening waren dat VRT het WK Voetbal moest boycotten.

VRT heeft het WK niet geboycot. Verschillende mensenrechtenorganisaties, waaronder Amnesty International, raadden dat ook af. Wél heeft VRT in de aanloop van en tijdens het WK ruim aandacht gehad voor de keerzijde van de WK-medaille: de mensenrechten, slavernij, het dodental bij de bouw van de stadions. VRT NWS zorgde voor duiding en omkadering en op 11 december was er ook een dag in het teken van de mensenrechten in het Wintercircus, de tijdelijk thuishaven voor Sporza en VRT tijdens het WK.

Naast de vraag tot boycot kregen we -voornamelijk aan het begin van het WK- klachten van mensen die vonden dat we tijdens de uitzendingen tevéél aandacht hadden voor de mensenrechten in Qatar. De kijkers gaven aan dat ze de duiding wel snapten, maar dat ze tijdens de wedstrijd zelf toch vooral wilden genieten van de sport en de beleving. De klachten rond het gastland namen sterk af na de eerste week van het toernooi.

Het WK zorgde zoals altijd ook voor verschuivingen in het uitzendschema. VRT koos ervoor om zo veel mogelijk wedstrijden uit te zenden op Eén. Enkel bij overlappende wedstrijden (later in het toernooi) of wanneer *Het Journaal* van 19 uur in het gedrang zou kunnen komen, werd er uitgeweken naar Canvas. Dat had als gevolg dat het uitzendschema van Eén er tijdens het WK, en zeker tijdens de groepsfase, heel anders uitzag. Zo werd *Blokken* tijdelijk niet uitgezonden en verschoof *Thuis* naar een vroeger uitzenduur. We wisten dat die verschuivingen heel wat reacties zouden uitlokken van trouwe Eén-kijkers die niet zo geïnteresseerd waren in voetbal. We begrijpen natuurlijk ook dat niet iedereen de keuze om alle wedstrijden uit te zenden kon appreciëren.

Verschillende kijkers stelden voor om een nieuw, tijdelijk sportkanaal op te richten waar alle wedstrijden van het WK te zien zouden zijn. Anderen waren er dan weer van overtuigd dat Sporza nog steeds een aparte zender is, en vroegen zich af waarom we het WK niet op Sporza konden uitzenden. We legden hen uit dat Sporza geen apart kanaal meer is en dat we dus sowieso keuzes moesten maken.

De wedstrijden van het WK werden daarnaast ook steeds gekaderd in een groter aanbod. De programma's rond het WK werden gemaakt met een brede insteek. De aanleiding was uiteraard voetbal, maar de onderwerpen gingen veel breder, zodat we ook niet-traditionele voetballers konden aanspreken. Denk daarbij bijvoorbeeld aan *FC Weldoeners*, waarbij we op zoek gingen naar de strafste vrijwilligers in een van de ruim 3700 plaatselijke voetbalclubs in Vlaanderen.

Daarnaast zorgden we ook voor een alternatief aanbod, vooral via Canvas en VRT MAX. Op VRT MAX werden reeksen als *Plan A*, *Roomies* en het nieuwe seizoen van *Faqda* in de kijker gezet. Op Canvas bleef, zoals eerder vermeld, het avondprogramma buiten schot. Klassiekers als *Terzake* en *De Afspraak* gingen gewoon door. Bovendien vierde Canvas z'n 25-jarig jubileum onder andere met heruitzendingen van *In De Gloria*, *Neveneffecten* en het *Peulengaleis*. Na *De Afspraak* zonden we van maandag tot donderdag spraakmakende documentaires uit over verschillende onderwerpen, en op vrijdag en zaterdag hebben we ingezet op fictie en film.

Maar het is natuurlijk wel zo dat een WK voetbal heel wat verschuivingen met zicht meebrengt en dat veel kijkers als gevolg daarvan hun vertrouwde tv-avond tijdelijk even zagen verdwijnen.



“Beter laat dan nooit, maar ik zou toch nog mijn onvrede willen uiten over het uitzenden van het WK voetbal door de VRT. Een WK waarin zowat alles wat wij als samenleving afkeuren ongestraft gebeurt: corruptie, slavernij, kindermishandeling, discriminatie, seksisme, racisme, moord, massale vervuiling, ...

Ik lees dat jullie ervoor gekozen hebben om het WK uit te zenden, om dit onrecht onder de aandacht te brengen. Ik lees ook dat men daar in Qatar niet van wakker ligt. En bij de Fifa al zeker niet, want daar gaan de Belgische televisiegelden naar toe.

Met andere woorden een zwakgebod van een televisieomroep die ethiek en mensenrechten hoog in het vaandel draagt.

Mijn twee dochters vroegen mij daarnet waarom België deelneemt aan een WK in een land waar meisjes geen rechten hebben en waar het bloed bijna letterlijk aan de tribunes plakt.

Ik kan het hen niet uitleggen. Ik stel voor dat jullie het eens proberen uit te leggen in Karrewiet. Ik wens jullie veel succes.”

“Ik ben heel blij dat het opnieuw WK-voetbal is en dat ik daarvoor terug kan vertrouwen op Sporza voor alle uitzendingen. Een verschil met de vorige edities is dat het tamelijk veel lijkt te gaan over extra sportieve zaken, dat soms de matches zelf naar de achtergrond verdwijnen. Het valt op dat vanaf 's ochtends op de radio tot 's avonds in de duidingsprogramma's (zowel op Een als Canvas) het gaat over dezelfde extra sportieve onderwerpen. Het is duidelijk dat Vrt zich hierin wenst te profileren en weinig tot geen respect heeft voor mensen/landen/godsdiensten met andere meningen/visies/overtuigingen. Misschien zijn er wel andere manieren om dit onderwerp aan te brengen waardoor het thema “sport” niet op de achtergrond beland? De dagenlange herhaling door verschillende tv-gezichten die elkaars meningen/standpunten herhalen, lijken ook te veel van het goede. Het lijkt ingestudeerd en helemaal niet meer oprecht. Kan het op Sporza terug wat meer over sport gaan en met wat minder zure verzuchtingen?”

“Wanneer gaan jullie beseffen dat er ook mensen zijn die van geen voetbal moeten weten jullie hebben zoveel kanalen maar steeds worden de programma's van een afgeschaft gewoon schandalig en laat dit nu eens tot bij de directie gaan en geen gewoon een antwoordt van kan niet anders godverdomme en ik ben serieus kwaad en ik zal niet alleen zijn.”

“Kunnen jullie naast al de sportprogramma's ook nog andere programma's op het scherm brengen of moeten anderen dan sportliefhebbers dan maar op hun honger blijven zitten? Ook voor hen is in herfst- en wintertijd een gezellige kijknamiddag of -avond (met niet enkel sport) een welgekomen ontspanning. Zij betalen u tenslotte toch ook voor deze service !!!”

Sportzomer

De zomer van 2022 was een goed gevulde sportzomer met klassiekers als De Ronde van Frankrijk en de Vuelta, maar ook met onder andere het EK Voetbal bij vrouwen, het WK atletiek, het WK 3x3 basketbal en voor de eerste keer ook de Tour de France Femmes. Aangezien de zomermaanden traditioneel ook de maanden zijn waarin we minder nieuwe dingen aanbieden hebben we ook ruimte om een groot aanbod sport te brengen. Net als voorgaande jaren ontvingen we daarover ook wel wat klachten. Kijkers hadden het gevoel dat ze overstelpt werden met sportwedstrijden en dat er geen rekening werd gehouden met mensen die niet geïnteresseerd zijn in sport.

We benadrukken op dergelijke momenten ons alternatief aanbod via VRT MAX of de filmmaand op Canvas bijvoorbeeld, waar in augustus elke avond een filmklassieker op het menu stond. We kiezen ervoor om in de zomermaanden in te zetten op sport, zonder de andere kijkers uit het oog te willen verliezen.

We kregen wél tal van positieve reacties op de uitzendingen van de Tour de France Femmes. Het was de eerste keer dat een volwaardige meerdaagse Ronde van Frankrijk werd gereden. VRT koos er dan ook voor om alle ritten rechtstreeks uit te zenden op Eén en Radio 1. Ook de uitzendingen van *Vive Le Vélo* gingen door tijdens de Tour de France Femmes en die keuze viel duidelijk in de smaak.

“Het ergert me wel eens dat zowel op canvas als op tv één gedurende de zomermaanden alleen maar sport wordt aangeboden in prime-time. Voor de rest enkel herhalingen van programma’s.

Er bestaan ook mensen die niet houden van uitgebreid commentaar en eindeloos palaveren over voetbal of koers.

Doorgaans kan ik sommige programma’s van jullie wel waarderen maar voor mensen die in juli of augustus niet op vakantie gaan zijn het triestige tv avonden....

Een goede film of serie is altijd meegenomen (dan liefst ook geen herhalingen of steeds dezelfde films)”

**“Complimenten aan iedereen vóór en achter het scherm voor een heerlijke koersmaand. Het commentaarduo bij de mannen bestaat uit gekende en gewaardeerde parels, het nieuwe duo bij de Tour de femmes is absoluut voor herhaling vatbaar. Dank om iedereen die betrokken was bij de uitzendingen, te bedanken en wees aub kwistig met de pluimen, ze zijn meer dan verdiend!
Vriendelijke groet”**

“Beste VLV medewerker: blijf aub mensen vertrouwen geven met aandacht, interesse, duiding en empathie en dan specifiek m.b.t. menswaardigheid en gendergelijkheid. Proficiat wat jullie doen voor Tour Femmes! Net als voor alle gasten van de Tour : jullie inspireren mensen, mannen en vrouwen om te geloven in zichzelf! Puik maatschappelijk werk. Dikke proficiat. Doe zo verder.”

3.1.4. PROGRAMMERING

Ook dit jaar kwamen er verschillende klachten binnen over het uitlopen van de programma's, zowel op Eén als op Canvas. Dat is een oud zeer, aangezien beide zenders zeer vaak live programma's maken. De Journaals zijn bijvoorbeeld altijd volledig live en worden altijd gepland met een speling van 15 minuten. Die speling zorgt ervoor dat er (kleine) verschuivingen zijn in het uitzendschema, die zich later op de avond kunnen opstapelen.

Bij Canvas is het probleem iets opvallender, aangezien we daar meerdere avonden per week verschillende live-programma's uitzenden. Denk bijvoorbeeld aan *Terzake*, *De Afspraak* en *Extra Time* op maandagavond. Dat zijn programma's die steeds vaker volledig live worden uitgezonden (en niet met een paar minuten vertraging, zoals vroeger vaker het geval was). Als elk programma een vijftal minuten uitloopt, wil dat zeggen dat we op het einde van de avond met een vertraging kampen van minstens 15 minuten (of meer). Eindredacties worden er regelmatig op gewezen dat ze de timing van hun programma's beter in het oog moeten houden.

Ook sportwedstrijden kunnen al eens voor een vertraging zorgen. Het is altijd een beetje gokken wanneer sportwedstrijden eindigen. Dat merkten we ook tijdens het WK voetbal, waarbij een koerswijziging in de richtlijnen voor de arbitrage ervoor zorgde dat verloren speltijd veel nauwkeuriger werd bijgehouden en toegevoegd op het einde van elke helft.

Daarnaast waren er ook dit WK weer heel wat wedstrijden die eindigden met verlengingen en penalty's. In dat geval verhuisde de wedstrijd dan vaak van Eén naar Canvas, zodat de geplande programma's op Eén niet in het gedrang kwamen. Op enkele klachten van kijkers na die niet doorhadden dat hun wedstrijd van kanaal was veranderd en dus claimden dat we de uitzending abrupt hadden stopgezet, kregen we hierover zeer weinig klachten.

In september 2022 werden er enkele wijzigingen doorgevoerd in het uitzendschema van Canvas, waardoor sportwedstrijden en een fictiereeks bijvoorbeeld niet meer op dezelfde avond worden geprogrammeerd.

“De programma's van Canvas beginnen zelden op de aangekondigde tijd met als gevolg dat een programma opnemen praktisch onmogelijk wordt. Bijvoorbeeld Winteruur; ik heb dit seizoen al 3 aflevering moeten missen omdat ze niet op tijd beginnen en te vroeg of te laat eindigen. En terugkijken kan vanuit Nederland niet wegens blokkades. Kunnen jullie de programma's alsublieft laten beginnen zoals ze in de programmabladen zijn aangekondigd?”

“Dit is niet de eerste keer dat jullie het lappen! Aan het eind van een reeks wordt er voetbal uitgezonden die lang na de aangegeven tijd voortduurt en de opname van de laatste aflevering van een serie verknalt. Deze keer ben ik gelukkig nog wakker, maar voor wie vroeg met werken begint is dit een killer.

Je zit een hele reeks te volgen en bij de ontknoping ben je eraan voor de moeite. Achteraf zenden jullie dan de aflevering nog eens uit, op een NIET VOORAF meegedeeld tijdstip.

Voor Koning voetbal moet nu eenmaal alles wijken.”

3.2 BEROEPSETHIEK

Privacy – Puntje van kritiek

Puntje van Kritiek was een satirisch programma op Radio 1 waarbij men op een ludieke manier aan de slag ging met klachten over VRT.

In één van de afleveringen hadden de makers van het programma zelf een klacht, namelijk over een podcast rond technologie waarin een zeer oud account en (te) simpel wachtwoord van Radio 1 werd gedeeld. Als tegenreactie haalden de presentatoren van *Puntje van Kritiek* een grap uit met een van de makers achter de bewuste podcast.

Hij werd opgebeld door de redactie van het programma, die zich voor de gelegenheid voordeed als de juridische dienst van VRT. VRT zou zogezegd een procedure starten tegen hem, aangezien hij een wachtwoord van Radio 1 openbaar had gemaakt. Daarop werd de man gevraagd om enkele persoonlijke gegevens (waaronder zijn volledige naam, adres en rijksregisternummer) te geven, wat hij ook deed. Dat gesprek werd opgenomen en de redactie bracht de podcastmaker op het einde van het gesprek ook op de hoogte van de grap. Ze vroegen hem of ze er iets mee mochten doen tijdens de uitzending. De maker ging akkoord.

Tijdens de uitzending werd het koret telefoongesprek uitgezonden, maar werden de persoonsgegevens van de podcastmaker onvoldoende geanonimiseerd, waardoor een groot deel van zijn adres en rijksregisternummer te horen waren. Daarnaast werd op sociale media ook een foto van de man gebruikt, om het item te promoten/in de verf te zetten. Dat zorgde voor heel wat reacties op Twitter en ook de man zelf diende een klacht in.

De klacht werd besproken met de redactie van *Puntje van Kritiek*, het nethoofd van Radio 1, de manager beroepsethiek en de Data Protection Officer van VRT. Er was daarnaast ook telefonisch contact met de betrokkene. Uiteindelijk werd beslist om het item offline te halen, aangezien de privacy van de persoon in kwestie was geschonden. Ook de (bewerkte) foto's van de betrokkene werden verwijderd.

We moeten erover blijven waken dat we niet losjes omspringen met de privégegevens van een gewone burger die geen publiek figuur is, ook al is er toestemming van die persoon om een item te maken rond een bepaald onderwerp. We hebben als VRT een grote impact, en de programma's die we maken bereiken een groot publiek. We zorgen ervoor dat persoonlijke gegevens worden geanonimiseerd wanneer dat nodig is.

Alcoholbeleid – WK Voetbal

Tijdens de wedstrijden van de Rode Duivels op het WK zorgde Sporza tijdens de rust voor wat ontspanning tijdens de spannende match. Zo ging Niels Destadsbader in het kader van *FC Weldoeners* de sfeer opsnuiven bij een lokale voetbalclub die hun vrijwilligers in de bloemetjes wou zetten. Tijdens de eerste wedstrijd van de Rode Duivels waren Niels en de ploeg te gast in een voetbalkantine waar de wedstrijd werd gevolgd. Tijdens de rust interviewde hij enkele supporters in de kantine, waaronder ook een man die duidelijk een glas teveel op had. Er werden verschillende mopjes gemaakt over het overmatig alcoholgebruik en dat zorgde voor een tiental klachten van kijkers, die van mening waren dat er op een té positieve manier over alcohol werd gesproken.

Alcohol in onze programma's is niet verboden, maar we engageren er ons als VRT wel toe niet gratis met alcohol om te gaan. Het was inderdaad niet de bedoeling dat alcohol op deze manier in beeld werd gebracht en dit werd zo ook doorgegeven aan de makers van het item. Zij hielden hier rekening mee. We ontvingen na deze eerste reportage geen klachten meer over het alcoholgebruik in de uitzendingen.

“Het valt me de laatste tijd op hoe “normaal” er gesproken wordt over alcoholgebruik, en dat verrast me. Ik besef hoe ingebakken alcohol is in onze cultuur, en ik vind zeker ook niet dat we het moeten doodzwijgen of criminaliseren, maar naar mijn gevoel wordt het (bv tijdens de WK-uitzendingen) nu soms verheerlijkt. Vreemd voor een middel waar we toch allemaal van weten dat het schadelijk is voor gezondheid, zeker bij jongeren.

Is daar een beleid rond binnen de VRT (breder dan VRT.NWS)? Wat is de visie hieromtrent?”

“Bijzonder jammer vind ik het om te zien hoe jullie het overmatig gebruik van alcohol normaliseren en zelfs aanmoedigen tijdens de rust van België-Canada (fragment met Niels Destadsbader).

Bij Vive le Vélo verschijnt er ook vaak een glas wijn in beeld, maar daar wordt ten minste geen beeld getoond van overmatig alcoholgebruik.”



3.3 VRT MAX

Eind augustus veranderde VRT NU naar VRT MAX. Zoals dat vaker gaat bij aanpassingen naar een beter en groter aanbod kwamen hier een aantal kinderziektes naar boven. Aangezien VRT MAX tegelijk op verschillende platformen, browsers en besturingssystemen beschikbaar werd gesteld, lag het aantal klachten hierover aanzienlijk hoger dan de voorbije jaren. Op technologisch vlak moesten bepaalde kijkers een aantal aanpassingen doorvoeren om optimaal gebruik te kunnen maken van VRT MAX. Bij oudere kijkers zorgde dit voor enige frustratie en een grote toename van het aantal klachten.

De meest voorkomende klachten bestonden uit:

- Foutcodes 220, 201, 302 (DRM- of browsergerelateerd)
- Chromecast wil niet starten
- Airplay werkt niet (iOS 16 probleem)
- Melding: te jong (cookies verversen)
- App is niet meer responsive na afspelen programma (enkel iOS)
- Niet starten van video's via Telenet decoder (update nodig)
- Haperingen (bit-rate staat standaard te hoog ingesteld)
- Safari/Firefox geeft enkel zwart beeld (browser wisselen)
- Livestream speelt niet af (zie foutcodes)
- "Mijn lijst" onvindbaar/werkt niet (juiste link + iOS probleem)
- Koppelen TV werkt niet (juiste URL nodig)

Dit varieert van systeem tot systeem, waardoor deze klachten na verschillende updates bleven terugkomen. Bij het toevoegen van 2 extra bit-rates werd de standaard op 1080p gezet, wat bij veel kijkers op hun datalimiet stootte en zij daarom met haperingen te maken kregen:

"Het herbekijken via VRT MAX (ik kijk via laptop) lukt langs geen kanten, het hapert steeds met alle series (thuis en het huis bv gaat dan weer wel) heb alles al gedaan wat voorgesteld wordt i.v.m cookies enzo maar niets helpt. Wat kan ik doen?"

Ook het WK en de verschillende livestreams zorgden voor een toename in het aantal klachten. Hierbij was het vooral opmerkelijk dat kijkers die gebruik maakten van de Safari of Firefox browsers problemen ondervonden. Het tijdelijk wisselen van browsers kon dit gelukkig snel oplossen:

"Ik zou graag de matches van het WK kunnen volgen, maar de livestream wil maar niet werken. Hoe kan ik opnieuw de livestream werkende krijgen?"

Onze kijkers in het buitenland wilden eveneens graag gebruik maken van onze livestreams om het WK te kunnen volgen, maar omwille van de uitzendrechten was deze stream enkel beschikbaar in België.

Tijdens het WK verblijf ik in het buitenland (UK). Kan ik via de Sporza livestream het WK bekijken of is dat niet mogelijk in het buitenland? Indien niet mogelijk, zijn er manieren om het WK te bekijken?

Kijkers die gebruik maken van Airplay merkten op dat de app na het bekijken van een programma vastliep of na enkele minuten steevast uitviel. De laatste versie van de iOS app (3.1.2) heeft dit opgelost waardoor deze klachten verder uitbleven.

"Streamen met de iPhone via AirPlay naar AppleTV is absoluut onmogelijk, of heel soms lukt de reclame nog wel, en dan met veel moeite voor 5 seconden het programma zelf. Zowel de nieuwste versie van de app VRT MAX, als via de browser"

Verandering vergt enige aanpassing. Zo zorgde de vernieuwde en gebruiksvriendelijke lay-out ervoor dat kijkers moeite ondervonden om hun lijst met favoriete programma's terug te vinden of waren zij niet tevreden met het feit dat de categorieën voortaan onder de zoekfunctie terug te vinden zijn:

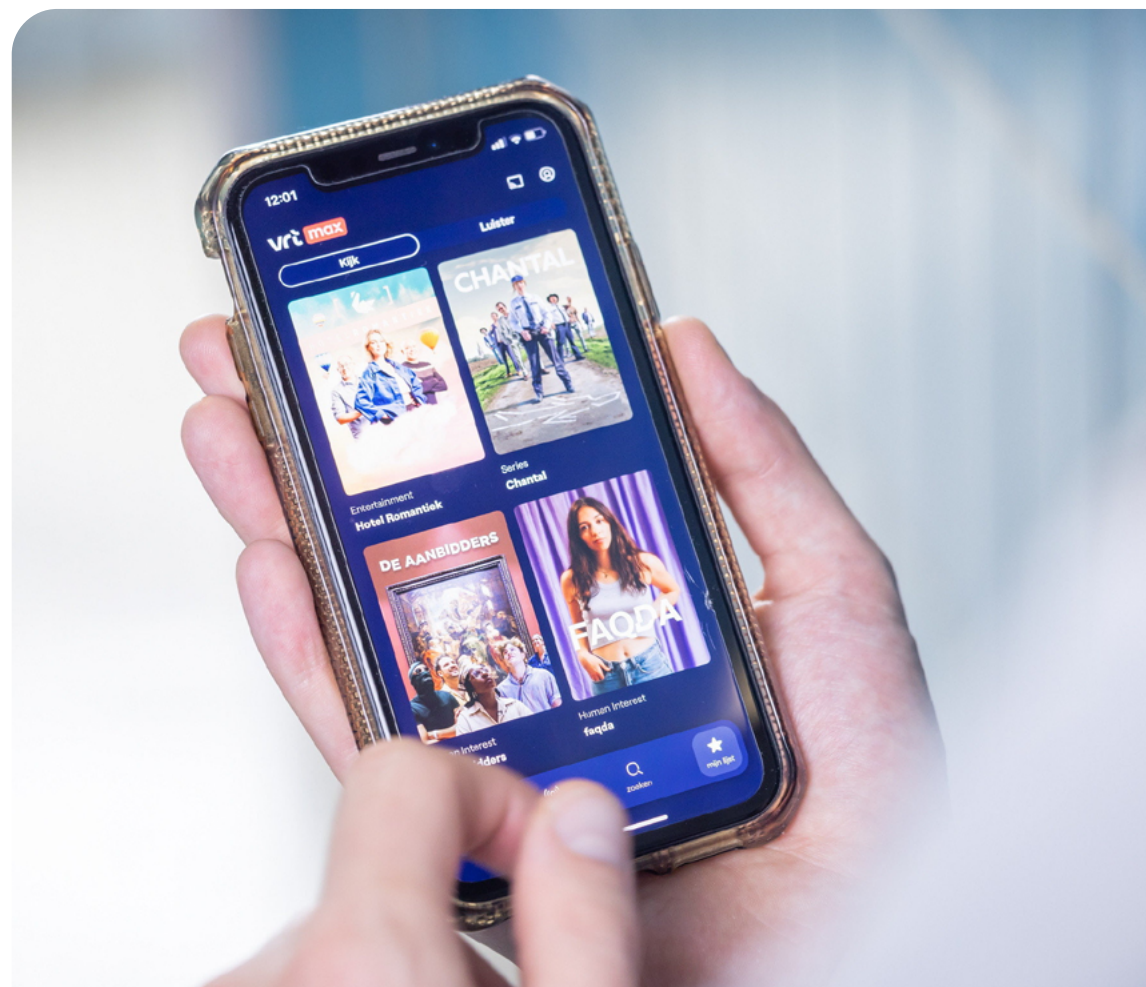
“Vroeger, op VRT NU, konden we bovenaan op “Categorieën” klikken. Zo kreeg ik meteen een heel goed overzicht van alle documentaires, of alle sportgerelateerde programma's. Nu VRT NU is verveld tot VRT MAX, kan dit niet meer”

Deze klachten zijn eerder sporadisch en afhankelijk van welke programma's of livestreams op dat moment beschikbaar zijn, of welke nieuwe veranderingen doorgevoerd werden.

De klachten die blijven terugkomen, zijn die waarbij individuele platformen, besturingssystemen of browserinstellingen de kop opsteken. Deze komen herhaaldelijk terug omdat het VRT MAX-platform stelselmatig aan het uitbreiden is, met de toevoegingen van diverse nieuwe items (zoals de podcasts), alsook op nieuwe platformen en besturingssystemen, waardoor het een veel groter bereik heeft dan de voorbije jaren en dus meer kijkers met diverse systemen hier gebruik van maken.

“Ik zou graag op mijn grote tv VRT Max gebruiken. Daarvoor heb ik een Raspberry Pi 4 met Android tv als besturingssysteem. Daar heb ik dus de app VRT Max op geïnstalleerd, maar geen beeld.”

Dit is op lange termijn enorm positief, aangezien deze bugs met behulp van de feedback van onze kijkers, één voor één geneutraliseerd kunnen worden door middel van geregelde updates, waardoor het VRT MAX-platform niet enkel stabiel, maar ook veelzijdiger aangeboden kan worden. Onze hoop is dan ook dat deze klachten stelselmatig af zullen nemen.



Website Klara – verdwijnen van de playlists

Deze zomer kregen de websites van onze radiozenders een update, waardoor ze beter aansluiten bij VRT MAX. We willen VRT MAX naar voor schuiven als dé luisterbestemming en de websites van onze radiozenders daarom ook beter op elkaar afstemmen. Dat had ook enkele gevolgen. Zo verdween de playlist op de website van Klara, net zoals ook op de andere websites van onze radiozenders geen playlists beschikbaar meer zijn. Playlists zijn en blijven beschikbaar via Radioplus (een platform dat verder afgebouwd wordt), en zullen ook geïntegreerd worden in VRT MAX.

In tegenstelling tot de playlists op onze andere kanalen werd deze van Klara handmatig samengesteld (met veel info over de componist, het nummer, de uitvoerders, het album etc.), en konden luisteraars de playlist ook al op voorhand raadplegen.

Met de vernieuwing van de radiowebsites werd besloten om deze functionaliteit niet langer aan te bieden, aangezien de playlists globaal gezien (over alle radiomerknamen heen) weinig werd gebruikt, en toch heel wat onderhoud en werk met zich meebracht. De luisteraars van Klara uitten hun ongenoegen: we ontvingen een 80-tal klachten van luisteraars die op zoek waren naar hun playlists en/of ontevreden waren met de beslissing om 'm niet meer in deze vorm aan te bieden. Ook de collega's van Klara zelf kregen heel veel reacties binnen.

De luisteraars haalden hun slag thuis: in het eerste kwartaal van 2023 zullen de playlists opnieuw beschikbaar zijn via VRT MAX.

“Nog niet zo lang geleden konden we van de muziekstukken die op Klara werden geprogrammeerd/gedraaid de identificatiegegevens van de CD (van de uitgevoerde versie) terugvinden op de site. (Naam CD, muzieklabel, codenummer van de CD bij de platenmaatschappij, eventueel barcode, . . .).

Ofwel is dat in de huidige versie van de site vergeten, ofwel op een plek vermeld die ik nog niet gevonden heb. Misschien kan dat opnieuw toegevoegd worden bij de gegevens in de playlist?”

“Alle playlists voor de dag zelf (en ev. voor morgen) terug op de website zetten, de hele dag door alles, niet enkel wat al uitgezonden werd, zoals jullie sinds vandaag doen – hoe is het mogelijk. waarom doen jullie in godsnaam zoiets zinloos, het ging toch prima zoals het was; nu kan je niet meer weten wat er komt”

3.4 TECHNOLOGIE

DAB+

Het afgelopen jaar waren er 90 klantencontacten over het radio-aanbod via DAB+, waarvan er 24 als klacht werden geformuleerd. Luisteraars die een klacht formuleerden ondervonden problemen met de ontvangst van VRT-radio via DAB+. Afhankelijk van verschillende factoren kan de ontvangstkwaliteit lokaal inderdaad verschillen: de huidige isolatienormen en keuze van bouwmaterialen spelen een rol, een bosrijke omgeving kan er ook voor zorgen dat een signaal zwakker doorkomt en ook zendmasten van andere omroepen kunnen ervoor zorgen dat een signaal niet zo goed doorkomt.

We geven luisteraars telkens enkele tips mee die van invloed kunnen zijn op de ontvangstkwaliteit:

- U laat uw toestel best opnieuw naar de zenders zoeken met de antenne volledig uitgeschoven. Verplaats de antennepositie todat je geen onderbrekingen meer hoort.
- Uw radiotoestel een halve meter verschuiven, of in de buurt van een raam plaatsen, kan het probleem mogelijk al verhelpen.
- Verplaats de fysieke locatie van je ontvangen. Gebouwde structuren, zoals betonnen muren, kunnen de radiogolven blokkeren en kunnen zorgen voor een slechte ontvangst.
- We verwijzen ook naar de informatie op de website www.digitaleradio.be.

Ondertiteling

Qua ondertiteling is er een duidelijk onderscheid tussen de grafische en inhoudelijke kant. Hier zijn het voornamelijk dezelfde 3 klachten die steevast terugkeren.

Kijkers die iets minder goed kunnen horen, zijn afhankelijk van deze ondertitels en hebben hun eigen voorkeur over hoe dit eruit zou moeten zien:

“Eerst en vooral mijn oprechte dank om alles van ondertitels te voorzien. Als dove persoon ben ik daarmee enorm geholpen. Maar waarom niet alles van een zwarte band voorzien?”

We begrijpen dat witte ondertitels op een bleke achtergrond moeilijk te lezen zijn. Bij lange fragmenten probeert men dit wel op te lossen door het lettertype aan te passen, maar bij korte passages zal dat niet altijd het geval zijn. Een donkere achtergrond wordt zo veel mogelijk vermeden om het beeld niet te veel te bedekken. Wanneer er andere beeldinformatie (anderstalige ondertiteling) moet bedekt worden om de ondertitels leesbaar te maken wordt wel gebruik gemaakt van een zwarte of donkere achtergrond.

Kijkers die wel –of net géén- gebruik willen maken van de ondertitels stellen ook geregeld de vraag:

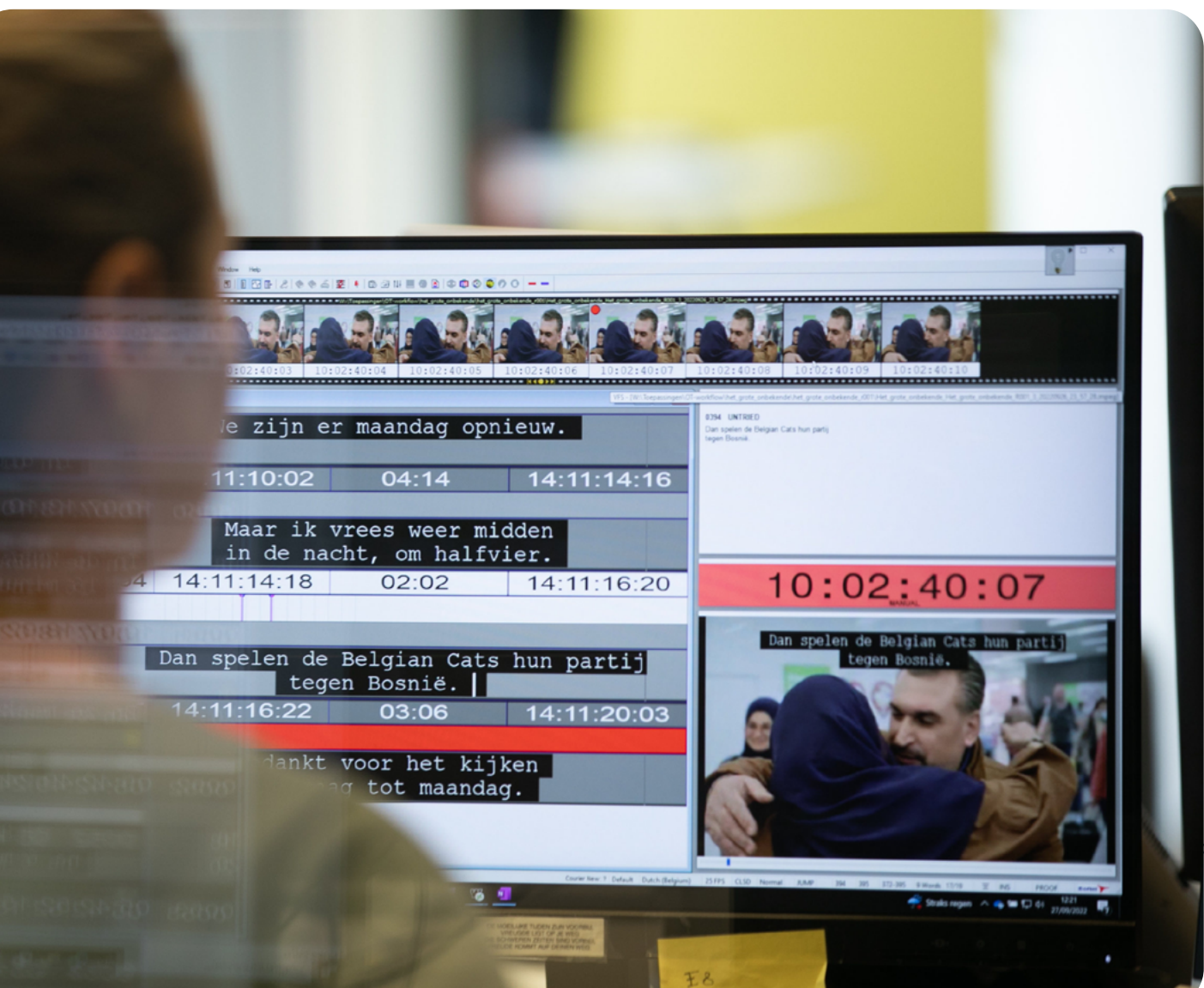
“Hoe zet ik de ondertiteling af? Ik vind het nl.irritant.”

Bij de meeste uitzendingen uit ons aanbod kan men onderaan in het videovenster op de knop "CC" duwen, deze staat naast het tandwiel (of de terugspoelknop in de app). Op die manier kan men de ondertitels aan- en uitzetten. Via televisie kan dit eveneens via teletekstpagina 888.

Het grootste aantal klachten m.b.t. ondertiteling komt echter van kijkers die het storend vinden dat de ondertiteling bij het Journaal niet synchroon loopt met wat er gezegd wordt:

"Ik ben in Tenerife en kijk uiteraard dagelijks naar VRT MAX, dat werkt prima, maar er is toch 1 ding dat mateloos irriteert en dat is de ongevraagde ondertiteling bij programma's en hopeloos NIET synchroon is met de gesproken tekst

De actualiteit die op voet opgevolgd moet worden en de live-interventies in het programma zorgen ervoor dat wij *Het Journaal*, *De Afspraak*, *Terzake* en de voetbalmatches de laatste tijd niet met enkele minuten vertraging uitzenden. De ondertitelaars voorzien dus live ondertitels dan gebeurt het uiteraard wel eens dat de ondertitels wat vertraging oplopen. Het is helaas niet mogelijk om de ondertitels op voorhand te voorzien.



3.5 BELEID

Regioprogramma's Radio2

Eind augustus kondigde Radio2 de komst van een nationale ochtendshow aan, gepresenteerd door Peter Van de Veire en Kim Van Oncen. Die nieuwe show houdt ook in dat de regionale ochtendprogramma's vanaf januari 2023 verdwijnen. Die beslissing bracht heel wat reacties teweeg, zowel in de media als bij de klantendienst. We registreerden een zeventigtal klachten.

In ons antwoord probeerden we deze bezorgde luisteraars duidelijk te maken dat de komst van een overkoepelende ochtendshow niet wil zeggen dat we minder zullen inzetten op nieuws uit de regio. Radio2 blijft het regionieuws brengen in de regionale nieuwsbulletins, en ook de middagprogramma's tussen 12 en 13 uur blijven behouden. Het ochtendprogramma met een regionale focus, komt in de plaats van vijf apart geproduceerde regionale programma's, en zal zeer sterk inzetten op regionale reporters, acties en live-uitzendingen. De nabijheid met de regio blijft in *Goeiemorgen morgen* zeer hoog, maar wel op een andere manier. In de rubriek *Margaux van de regio* bijvoorbeeld trekt Margaux Bogaert elke dag naar een andere plek in Vlaanderen, op zoek naar een boeiend verhaal uit één van de provincies.

Uit onderzoek is gebleken dat de manier waarop luisteraars regionieuws consumeren veranderd is: steeds meer mensen hebben nood aan een regionaal, digitaal aanbod op maat.

Een deel van de luisteraars heeft het ook moeilijk met de keuze voor Peter Van de Veire als presentator van die nieuwe ochtendshow. We hebben daar uiteraard begrip voor, aangezien verandering nu eenmaal altijd wennen is. Niet elke presentator zal bij elke individuele luisteraar altijd even hard in de smaak vallen. We proberen de luisteraars wel duidelijk te maken dat het publiek van Radio2 nog altijd op de eerste plaats zal blijven staan. Elke radiozender bij VRT heeft z'n eigen publiek, stijl en charmes. Wat Peter bij Studio Brussel heeft gedaan was anders dan wat hij bij MNM deed en ook zijn aanpak bij Radio 2 zal er zeker een zijn op maat van de luisteraars. We hopen dus dat de radio zal spreken en dat ook een pak 'non-believers' zullen merken wat Peters meerwaarde kan zijn, al beseffen we natuurlijk dat geen enkele presentator voor élk individu 'the perfect fit' kan en zal zijn.

"Ik ben al heel lang Radio2 Limburg luisteraar. Als Radio2 Limburg wordt afgeschaft, stop ik ook met Radio2 te beluisteren. Ook kan ik me niet indenken om naar die onnozelaar van een "Peter Van de Veire" te luisteren."

Jullie kunnen dat toch niet menen dat de regionale zenders bij radio 2 aan de kant worden geschoven ? Dan nog voor 1 persoon die zeker niet geliefd is bij vele luisteraars!

Het is met os belastingsgeld dat iedereen betaald wordt, hebben wij dan geen recht om iets in de pak te brokkelen ?

Wat met de radiomakers die jullie aan de kant zetten ? Of zegt dat jullie niets ?

Één ding is al heel zeker, radio 2 zal na 31 december 2022 veel luisteraars verliezen en eerlijk ? Hoe meer , hoe liever.

Al onze vertrouwde programma's en radio makers moeten verdwijnen voor 1 persoon !

Foei foei VRT !

Publicatiebeleid VRT / F.C. De Kampioenen

In de zomer van 2022 verschenen er artikels in de pers waarin werd opgemerkt dat verschillende afleveringen van

F.C. De Kampioenen niet meer worden heruitgezonden en/of te bekijken zijn via VRT MAX. Deze artikels zijn niet nieuw, elke zomer komen ze terug en dat zorgt telkens voor een aantal klachten.

In de zomer van 2022 zagen we echter een ongeziene stroom aan klachten, wat merkwaardig was aangezien de bewuste afleveringen al langer uit het aanbod waren verdwenen. Daarnaast werd ook verkeerd bericht over het aftoetsen van de afleveringen. Zo was er sprake van een 'ethische commissie' die recent opgericht zou zijn om alle afleveringen onder de loep te nemen, maar dat klopte niet.

VRT heeft wel een programmacharter, dat vrij beschikbaar is op onze website. Dat charter geldt voor alle programma's en content op alle media (radio, tv, internet etc.), zowel voor interne producties, programma's van externe productiehuisen én aankoop. In dat programmacharter staan verschillende richtlijnen m.b.t. wat VRT uitzendt en de manier waarop we onze programma's produceren. We handelen niet in het luchtledige, maar houden rekening met het verwachtingspatroon van het publiek, de appreciatie van de actualiteit, het uitzendvenster, het genre etc.

Er is ook een interne programmacharterraad, die bestaat uit leden van verschillende netten en merken. Die raad toetst, op vraag van interne medewerkers of op basis van klachten, verschillende programma's af aan het programmacharter. Dat geldt zowel voor programma's die nog in de maak zijn, als voor programma's die reeds werden uitgezonden. Aangezien de leden van de raad geen publieke functie bekleden worden de namen van de leden niet bekendgemaakt, tot ergernis van enkele journalisten die ons de afgelopen zomer contacteerden.

We zenden een aantal afleveringen van *FC De Kampioenen* niet meer lineair uit. Dat kan verschillende redenen hebben. Zo zijn er afleveringen waarin gastacteurs spelen die intussen strafrechtelijk veroordeeld zijn (voor zedenfeiten). Dat geldt niet alleen voor *FC De Kampioenen*, maar ook voor andere programma's waarin deze acteurs een rol vertolken.

Daarnaast houden we ook afleveringen en programma's tegen het licht als blijkt dat taalgebruik, beelden of grappen in de tijdsgeest van vandaag ongepast kunnen overkomen. Tot eind september koos VRT ervoor om die afleveringen niet meer uit te zenden en online te plaatsen (na overleg met de programmacharterraad).

Eind september besloot de VRT directie haar publicatiebeleid aan te passen. Er werd besloten om 'de afleveringen waarin taalgebruik, situaties en handelingen aan bod komen die niet meer stroken met de normen en waarden van de huidige Vlaamse samenleving' opnieuw online aan te bieden op VRT MAX, weliswaar met een disclaimer. VRT wil daarmee de nuance rond programma's met een maatschappelijke gevoeligheid verhogen. De disclaimer geeft aan dat de content haaks staat op de tijdsgeest en waarden van de publieke omroep. De afleveringen zullen echter niet meer actief gepromoot worden en zullen ook niet meer uitgezonden worden op onze lineaire zenders.

Jullie moesten jullie schamen he waarom de beste afleveringen van FC De Kampioenen schrappen, jullie doen mee met die woke mensen he voor mij is het zwarte Piet en niks anders schaam jullie. Zakkenvullers zijn jullie VRT!

Kunnen jullie eens stoppen met het censureren wegens embargo wegens racistische of stereotiepe opmerkingen of "foute" (gast-)acteurs!

Als belastingbetaler waardoor een deel van mijn belastinggeld wordt doorgestort aan de VRT wil ik niet dat jullie "politiek correctheid" door mijn strot rammen.

Waar zijn jullie mee bezig? Gaan jullie dan ook bepaalde delen van de geschiedenis wissen wegens "politiek niet correct"?

Kunnen die bekrompen personen die beslissen over deze censuur eens hun C4 geven aub.

4

Felicitaties en complimenten

Je zou denken dat een klantendienst van een openbare omroep enkel vragen en klachten binnenkrijgt, maar niets is minder waar. We ontvangen wekelijks ook heel wat suggesties en complimenten. Een kleine greep uit de positieve berichten:

Jullie programma 'Iedereen beroemd' is waanzinnig leuk! Bij het item 'Ontspoord' lig ik elke keer dubbel van het lachen. Deze acteur doet het super goed. Ik hoop dat jullie dit programma nog lang blijven maken.

Graag maak ik mijn felicitaties over betreffende de keuze van TV-reeksen. Ik heb net de reeks 'Trigger Point' kunnen bekijken en het is een kwalitatieve reeks, Canvas-waardig. Ik hoop dat Canvas in de toekomst verder de gelegenheid blijft krijgen even kwaliteitsvol te werken en deze keuzes te maken. Alvast bedankt voor het mooie aanbod.

Ik wens via deze weg mijn appreciatie te tonen voor VRT MAX. Jullie hebben daarmee een mooi, stabiel en enorm gebruiksvriendelijk platform gecreëerd. Proficiat aan het hele team hierachter!

Aan de hele ploeg verslaggevers een pluim voor de kwaliteit waarmee jullie de kijker en luisteraar betrekken bij de koers en voor het correcte Nederlands in elk verslag.
Alle lof voor de wijze waarop José De Cauwer in een met smaak getinte taal de renners becommentarieert.

Gefeliciteerd met de podcast 'Kunst van het verdwijnen'! Ben reeds enkele keren gaan wandelen en beluister hem dan. Wat een genot! Ongelooflijk blij mee! Dikke pluim voor de makers!

Ik geniet van het commentaar tijdens de wedstrijden van het WK. Wat een kennis, af en toe een grap, maar zo kundig. Ik ben woonachtig in Nederland en ben een echte (H)ollander en keek voordien altijd naar de NPO. Leek me een mooi moment om u een dikke proficiat te wensen. Vooral zo doorgaan.

Hallo, ik ben al enkele jaren fan van MNM Party Mix & Match.
Ik vind het erg leuk dat ik de verschillende afleveringen kan beluisteren op jullie website! Dank u daarvoor en gefeliciteerd met het mooie werk!

Beste, bij deze willen wij u melden dat we als Vlaming echt wel fier en trots mogen zijn op onze VRT. Wat jullie met beperkte middelen realiseren is echt bewonderenswaardig en knap, waarvoor onze oprechte dank

en felicitaties! Ook willen wij nog meegeven dat we blij zijn met de comeback van Eddy Demarez, hij is en blijft een fantastische commentator.

Een felicitatie vanuit Den Haag voor de deskundige en positieve voetbalverslaggeving. Er zijn er hier meer die graag Sporza kijken!

Ik wil Terzake hartelijk bedanken om nog eens aandacht te hebben voor de immorele wantoestanden in de zorg.

Ik wil jullie even zeggen dat ik het bijzonder waardeer dat jullie zich inzetten voor armoedeprojecten. Maak er een fantastische DWW van. Succes!

Bedankt voor jullie uitstekende commentaar bij het WK. Het lijkt voor sommigen mogelijk evident maar ik wil jullie echt bedanken voor jullie goede balans in informatie, beleving, taalgevoeligheid en humor tijdens het commentaar geven op de wedstrijden. Als je soms naar andere commentatoren luistert merk je soms dat het wat droog is of net heel geëxciteerd en bij jullie heeft dit net die goeie balans. Het maakt dat je echt de warmte en het plezier voelt van het samen kijken en toch ook de nodige objectiviteit.



5

Conclusies klachtenrapport 2022

- 1. Het aantal klachten daalde:** er waren minder ‘georganiseerde oproepen rond gevoelige thema’s’, maar we merkten vooral – en een grote schok is dat niet – dat het mediagebruik verandert. Daar waar mensen vroeger hun tv opzetten en een hele avond verknocht waren aan 1 zender (of hoogstens zaptten tussen hun favoriete zenders) wordt er minder lineair gekeken. Door platformen zoals o.a. VRT MAX stellen meer en meer mensen hun eigen tv-avond samen, waardoor ze automatisch kiezen voor de tv-programma’s, radioprogramma’s en podcasts waar ze zelf zin in hebben. Als je iets kiest wat je echt interesseert zal je ook minder geneigd zijn om te klagen, tenzij er inhoudelijk iets flagrant onjuist zou zijn. Of tenzij je vindt dat de presentator teveel in zijn handen wrijft, om maar 1 van de vele voorbeelden te noemen. We zien anderzijds ook wel dat mensen meer en meer hun gal spuwen via sociale media. Je kan je mening quasi overal ventileren tegenwoordig en dat doen veel mensen dan ook. Het zou dus best kunnen dat een aantal ‘klagers’ nu al tevreden is als ze hebben kunnen ventileren via 1 of andere social media post.
- 2. De vragen die we binnenkregen bleven quasi status quo:** onze bereikbaarheid is de jongste jaren enorm gestegen, desondanks bleef het aantal cases min of meer gelijk.
- 3. VRT MAX genereert op jaarbasis het meeste vragen en klachten:** een steeds groter wordend platform dat zowel qua aanbod als qua gebruikers steeds groeit, dat impliceert ook veel vragen en klachten. Zeker in de beginfase waren er best veel kinderziektes, maar de ploeg van VRT MAX werkt hard om de vele –vooral technische vragen- zo snel mogelijk op te vangen. De samenwerking tussen de VRT Klantendienst en VRT MAX is een mooi voorbeeld van de weg die we in 2023 nog doorgedrevener willen opgaan: VRT MAX houdt de klantendienst zeer goed op de hoogte wat technische issues, opportuniteiten voor de toekomst en inhoudelijke wijzigingen betreft. Op die manier kan de klantendienst nog sneller en beter anticiperen en krijgen onze klanten een snel antwoord op hun vragen.
- 4. De lineaire kijkers blijven het moeilijk hebben met grote programmawijzigingen** en al zeker als er – volgens sommigen- een te groot sportaanbod is.
- 5. Een deel van ons publiek heeft het moeilijk met veranderingen:** een nieuwe show, een nieuw uitzenduur, een nieuwe quizmaster, ... het blijft voor veel mensen even wennen.
- 6. Intern zetten we als klantendienst steeds vaker in op een ‘proactieve aanpak’:** we proberen zoveel mogelijk informatie van onze zenders en programma’s te vergaren nog voor het uitgezonden wordt. De korte lijnen die we intern uitgooien zorgen er steeds meer voor dat de juiste informatie snel doorstroomt, wat een snel en fijn klantencontact ten goede komt natuurlijk.
- 7. We krijgen ook steeds meer complimenten** over de programma’s en podcasts die we maken. Sinds kort zetten we ook wekelijks het ‘compliment van de week’ in de kijker.

2022

In rustiger vaarwater



vr̥ nws

Inhoud

Inleiding	37
1. Minder mails na twee drukke coronajaren	38
2. Algemene beschrijving van de reacties	39
2.1 Analyse van de contactnames	39
2.2 Wie contacteert de nieuwsombudsman?	39
2.3 Inhoudelijke thema's	40
2.3.1 Corona: de laatste loodjes	40
2.3.2 De oorlog in Oekraïne	41
2.3.3. Energiecrisis	42
2.4 Welk programma van VRT NWS genereert klachten?	43
2.4.1. Het Journaal	44
2.4.2. De berichtgeving in het algemeen	44
2.4.3. VRT NWS Website	45
2.4.4. Duidingsprogramma's	45
2.5 Verdeling over beroepsethische criteria	46
2.5.1 Selectie	46
2.5.2 Smaak, toon en stijl	47
2.5.3 Onnauwkeurigheid	47
2.5.4 Partijdigheid	48
2.5.5 Onvoldoende kritisch	48
2.5.6 Maatschappelijke verantwoordelijkheid	49
2.6 Verdeling klachten per inhoudelijk thema	50
3. Analyse van de gegronde reacties	51
3.1 Percentage gegronde klachten neemt licht toe	51
3.2 Gegronde klachten per programma	51
3.2.1. Het Journaal	52
3.2.2. VRT NWS Website	53
3.3 Gegronde klachten per ethisch criterium	54
3.3.1 Onnauwkeurigheid	54
3.3.2 Smaak/toon/stijl	55
A. Interviews: onderbreken, moderatie -en interviewstijl	55
B. Taalgebruik en taalkeuzes	56
3.3.3. Privacykwesties	56
3.4. Taalfouten	57

4. Contactnames met persoonlijk belang	58
4.1 Klachtenanalyse	58
4.2 Beoordeling en afhandeling van contactnames met persoonlijk belang	58
4.3 Nog enkele voorbeelden van klachten met persoonlijk belang	58
5. Interactie door de redactie	61
6. Aanbevelingen voor de redactie	63
6.1 Meer aandacht voor nauwkeurige berichtgeving	63
6.2 Steek correcties en aanvullingen niet te ver weg	63
6.3 Stel scherper op wat VRT NWS wil zijn	63
6.4 Interactie met mediagebruiker	63
6.5 Een performante zoekfunctie op VRT NWS	64
7. Andere activiteiten	65
7.1 Workshops op de vloer	65
7.2 Outreach	65
7.3 Publicaties	66

Samenvatting

- Na twee woelige coronajaren was het in 2022 een stuk rustiger in de mailbox van de nieuwsombudsman. Zelf maakte de nieuwsombudsdienst in 2022 enkele belangrijke veranderingen door. Na bijna zes jaar stopte Tim Pauwels als nieuwsombudsman van VRT NWS. Bert Lauwers, die zelf al geruime tijd deel uitmaakte van het nieuwsombudsteam, volgde Tim Pauwels op vanaf 1 januari 2023. Bert Lauwers wordt bijgestaan door een team van drie medewerkers.
- De nieuwsombudsman ontving in 2022 iets meer dan 7.400 mails, een duidelijke daling in vergelijking met 2021 (toen waren er ongeveer 12.700 contactnames). Zo'n 3.800 van alle mails waren echte klachten.
- Iets meer dan 80 procent van alle mailers kreeg een persoonlijk antwoord. In net geen 20 procent werd gebruik gemaakt van een standaardreply. Alle klachten werden wel gelezen en indien relevant, doorgestuurd naar gepaste aanspreekpunten op de redactie. Klachten met een persoonlijk belang werden altijd beantwoord.
- Klachten met persoonlijk belang zijn gestegen, naar 99. Ze konden in vrijwel alle gevallen via bemiddeling worden opgelost.
- Het gegrondheidspercentage steeg in 2022 opnieuw licht. Zo'n 9,6 procent van alle klachten werd gegrond verklaard (7,8 procent in 2021)
- Corona was opvallend minder aanwezig in de mailbox dan de voorbije twee jaar. Maar amper was corona weg, of daar was de oorlog in Oekraïne. Wat later kwam daar ook de energiecrisis bij, gevolgd door zorgen om gestegen prijzen.
- Het Journaal bleef het programma dat het meeste klachten genereert. Ook over de website VRT NWS kwamen heel wat klachten binnen. Vooral de vernieuwde lay-out die in de zomer geïntroduceerd werd, lokte reacties uit bij het publiek.
- Het meest aangehaalde beroepsethisch criterium bij klachten is "selectie". Ook de criteria "onnauwkeurig" en "smaak, toon en stijl" komen vaak voor.
- De grootste groep mailers reageert niet meer na een antwoord van de nieuwsombudsman. Wanneer er toch nog gereageerd wordt, is dit in 64 procent van de gevallen positief. In 36 procent van de gevallen is men niet tevreden.
- De reacties van het publiek werden geregeld besproken met de hoofdredactie, presentatoren, de eindredacteuren en de leidinggevenden op de themaredacties.
- De redactie is blijven investeren in andere vormen van interactie met het publiek zoals "stel je vraag". Ook de meer intensieve moderatie van de Facebookpagina werd voortgezet.
- In 2022 publiceerde voormalig nieuwsombudsman Tim Pauwels 17 videoclips en schreef hij 6 columns.

Inleiding

Na twee jaren erg drukke jaren in de mailbox van de nieuwsombudsman, is het aantal contactnames in 2022 flink gedaald. Bij aanvang van het jaar verdween corona stilaan uit beeld.

Na corona volgde de Russische invasie in Oekraïne, met een oorlog die nu een jaar aan de gang is. De invasie in februari 2022 lokte een 700-tal contactnames uit, iets meer dan de helft daarvan waren klachten in verband met de berichtgeving. De andere helft bestond uit vragen, opmerkingen en suggesties.

Tegelijk groeide de bezorgdheid over hoge energieprijzen en gestegen levensduurte, en dat was duidelijk merkbaar in de mailbox. VRT NWS vervulde in dat opzicht de functie van 'meldpunt', om zaken aan te kaarten. Dat mag de redactie toch wel zien als blijk van vertrouwen.

1 Minder mails na twee drukke coronajaren

In 2022 namen in totaal zo'n **7.400** mediagebruikers contact op met de nieuwsombudsman. Daarvan kregen 5.980 individuen een persoonlijk antwoord. Dat betekent dat er ongeveer 1.400 contacten werden afgehandeld met een standaardreply. Daarin wordt uitgelegd dat elke mail wordt gelezen en doorgegeven aan relevante aanspreekpunten op de redactie, maar dat het niet altijd mogelijk is om een individueel antwoord te schrijven.

De meeste mailers kregen dus wel degelijk een antwoord op maat. Het gaat om 80 procent van alle contactnames. Personen die vooral hun eigen mening over een welbepaald onderwerp kenbaar maakten, kregen al sneller een standaardreply.

Het aantal **contactnames met persoonlijk belang** steeg naar een recordhoogte. Er namen in 2022 **99** mensen met een persoonlijk belang contact op met de nieuwsombudsman. De meeste van die contactopnames betroffen echte klachten. Voor een uitgebreide bespreking verwijzen we naar "Hoofdstuk 5: Contactnames met persoonlijk belang."

	2022	2021	2020	2019	2018
Contacten	7.404	12.671	12.786	5.574	4.795
Klachten	3.797	6.863	7.551	3.900	2.831
Gegronde klachten	365 (9,6%)	538 (7,8%)	687 (9,1%)	691 (17,7%)	599 (22%)
Persoonlijk belang	99	65	85	73	49
Persoonlijk belang gegronde	40	11	37	38	28
Persoonlijk belang ontevreden	2	1	1	1	4

Deze cijfers maken abstractie van een honderdtal zgn. 'veelklagers' (Mensen die zeer frequent mails sturen zonder persoonlijk belang, maar met een uitgesproken mening over de berichtgeving of - meestal - over het onderwerp dat in de berichtgeving werd behandeld.)

Het aantal contacten van 'veelklagers' verminderde tot 1.087 (1.332 in 2021). Hun klachten worden altijd gelezen maar alleen beantwoord als de klager een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor een foute aanname van de klager. 198 contacten van 'veelklagers' werden zo nog individueel beantwoord en zijn dus mee opgenomen in de algemene cijfers. Dat laatste geldt ook voor 133 mails die een standaardreply kregen.

756 mails werden gelezen maar daarna geannuleerd, meestal omdat ze een mening bevatten maar geen concrete klacht over de berichtgeving van VRT NWS. Deze praktijk werd in de voorbije jaren besproken met de Vlaamse Ombudsman.

2

Algemene beschrijving van de reacties

2.1

ANALYSE VAN DE CONTACTNAMES

- Na twee coronajaren die zorgden voor een hoge vraag naar interactie, is het aantal mails sterk gedaald. In 2022 namen in totaal 7.404 personen contact op met de nieuwsombudsman.
- Het aandeel van de **klachten** in het totale aantal mails is 51 procent. De dalende trend blijft zich op dat vlak doorzetten.
- Er kwamen opvallend meer **suggesties** binnen dan in 2021 (17 procent tegen 12 procent). Zeker de energiecrisis genereerde een groot aantal suggesties.
- Het aantal **vragen** daalde opnieuw. Van net geen 11 procent in 2021 naar 9 procent in 2022.
- Na twee jaar nam het aandeel **meningen** ook opnieuw af (5 procent tegen 10 procent). Het einde van de coronacrisis speelt hier zeker een rol.
- Het aandeel **felicities** steeg dan weer licht van 1,4 procent naar 2 procent.
- Er komen elk jaar meer **taalfoutmeldingen** binnen. In 2022 ging net geen 2 procent van alle contactnames over een taalfout. In 2020 ging het nog maar om 1,3 procent van alle contacten. Taalfouten kunnen ook gemeld worden via de knop "Fout opgemerkt" op de website.
- Het aantal algemene **meldingen** steeg opnieuw aanzienlijk. Van net geen 9 procent vorig jaar naar 14 procent in 2022. Veel meldingen gingen over technische problemen met de website of de app van VRT NWS.

Het aantal klachten dat als gegrond werd beoordeeld steeg opnieuw wat in vergelijking met vorig jaar. 9,6 procent van alle klachten werd gegrond verklaard. In 2021 was dat slechts 7,8 procent. De kwaliteit van klachten ging er dus opnieuw wat op vooruit.

2.2

WIE CONTACTEERT DE NIEUWSOMBUDSMAN?

De mediagebruikers die de nieuwsombudsman contacteren zijn niet representatief voor het publiek van de VRT of VRT NWS. Nog steeds is het overgrote deel van de mailers mannelijk (net geen 74 procent). Vrouwen nemen contact op in 25 procent van alle gevallen. Bij iets meer dan één procent van alle contacten was het gender niet duidelijk, wou de betrokkene het liever niet aangeven op het formulier, of werd er klacht ingediend namens een organisatie. Deze cijfers liggen in de lijn van 2021.

	M	V	X
2021	70%	27%	3%
2022	74%	25%	1%

Er worden verder aan de mailers geen sociodemografische gegevens gevraagd. Afgaande op de namen blijft de inschatting dat het gaat om een wat ouder publiek en hebben de mailers meestal een autochtone achtergrond.

2.3

INHOUDELIJKE THEMA'S

2.3.1. CORONA: DE LAATSTE LOODJES

In 2022 nam het aantal mails ivm corona gestaag af, net zoals de coronacrisis zelf wegebde. Helemaal verdween dit onderwerp (nog) niet. Zeker in het begin van 2022 dook corona nog geregeld op. We ontvingen in totaal net geen 600 mails over corona, iets minder dan een tiende van het totaal aantal contactnames.

Sommige kijkers vonden dat VRT NWS te veel aandacht had voor minderheidsopinions, anderen vonden die aandacht dan weer ondermaats. Ook vonden sommigen dat de berichtgeving rond corona te snel te positief was.

Voorbeeld 1: Minderheidsopinions komen te veel aan bod

“Het nieuws wordt te vaak belicht vanuit minderheidsopinions. Deze krijgen zoveel aandacht en een platform; wellicht omdat ze niet stilzwijgend zijn en dus per definitie niet saai voor het nieuws. Misschien moet de openbare omroep ook meer moeite doen om de stilzwijgende opinie, die vaak de meerderheid is, op zijn minst hier tegenover te stellen”.

00239097 Minderheidsopinions worden te veel belicht

Voorbeeld 2: Eenzijdige berichtgeving over betoging tegen coronamaatregelen

“Eens te meer wordt bij een belangrijke gebeurtenis (vreedzaam protest van 50.000 ontevreden burgers) enkel gefocust op het negatieve, in dit geval de rellen. Geef op zijn minst evenveel aandacht aan de grieven van deze mensen. Men negeert hier duidelijk de grote zwijgende massa en vergeet blijkbaar dat iedere aanwezige demonstrant staat voor misschien wel 10 of 20 thuisblijvende eveneens ontevreden burgers met dezelfde grieven. Dit kan je moeilijk onpartijdige berichtgeving noemen”.

00235018 Waarom geven jullie alleen aandacht aan de rellen?

Voorbeeld 3: Berichtgeving over corona is te positief

“Ik ben de huidige goede nieuws show rond Corona spuugzat. De politiek, de media en zelfs de wetenschappers lijken zelfs bijna euforisch en slaan zich op de borst hoe goed ze het wel doen. Alleen de bemoedigende cijfers worden nog getoond. De minder fraaie cijfers worden al zelfs weken niet meer vermeld, de dodencijfers al maanden niet meer. Vreemd .. zeer vreemd vind ik dit”.

00238792 Ik ben de goed-nieuwsshow spuugzat

2.3.2 DE OORLOG IN OEKRAÏNE

Naast corona was ook de oorlog in Oekraïne één van de belangrijke onderwerpen in de mailbox van de nieuwsombudsman. We ontvingen in totaal 726 mails over Oekraïne, om en bij een tiende van het totaal aantal contactnames. In iets meer dan de helft ging het daarbij om echte klachten.

Zeker in de beginperiode van de Russische inval in Oekraïne reageerden heel wat mensen op de verslaggeving van VRT NWS. Zo was niet iedereen tevreden met de toon en aanpak van bepaalde berichtgeving. In het begin van het conflict kwamen er opmerkingen over eenzijdige berichtgeving ten voordele van Oekraïne. Sommige mediagebruikers vonden dan weer dat er te veel aandacht was voor de oorlog, anderen bleven op hun honger zitten. Soms kwam ook desinformatie rond de oorlog terecht in onze mailbox.

Voorbeeld 1: Eenzijdig de kaart pro-Oekraïne

“Dat jullie berichtgeving over de oorlog in Oekraïne zeer eenzijdig is werd reeds meerdere keren bewezen. Alles wordt in het werk gesteld om de Russen in een zo slecht mogelijk daglicht te stellen. Het laatste bewijs is het rapport van Amnesty International over de gebruikte oorlogsmethodes van de Oekraïners (militaire posten plaatsen waar burgers wonen) Blijkbaar past dit niet in jullie optiek van “eerlijke berichtgeving”. (...)

00260906 berichtgeving zeer eenzijdig

“De oorlog in Oekraïne wordt mijns inziens héél vaak en vanuit een bepaalde invalshoek geportretteerd, waarbij stevast een wit/zwart verhaal geschetst wordt waarin de Oekraïners de “goeden” zijn en de “Russen” de slechten en dit terwijl de waarheid (zoals altijd) vermoedelijk ergens in het midden ligt... (...)

Oorlogsmisdaden worden vaak door beide kampen begaan maar ze worden nu unaniem toegewezen aan de Russen. Alsof de Oekraïners hier niet toe in staat zijn...”

00251798 De oorlog in Oekraïne wordt wit/zwart voorgesteld

Antwoord van de nieuwsombudsman, onder meer via deze clips:

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/02/24/zien-we-het-conflict-in-oekraïne-te-zwart-wit-onpartijdigheid-i>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/04/07/hoe-kan-je-onpartijdig-zijn-over-de-moorden-in-boetsja/>

Voorbeeld 2: Waarom gebruiken jullie “Kiev” en niet “Kyiv” (in totaal kwamen hierover ongeveer 40 klachten binnen)

“Gezien de huidige oorlog kan men voortaan Kyiv gebruiken i.p.v. Kiev uit respect voor de bevolking van Oekraïne? Verschillende buitenlandse media hebben dit reeds beslist, kan dit bij de VRT ook?”

00240896 Kan VRT ook Kyiv gebruiken ipv Kiev?

Uit het antwoord van de nieuwsombudsman:

“Wat betreft uw opmerking over de benaming van steden; het gaat hier niet over de Oekraïense of de Russische benaming van steden, wel over de Nederlandse benaming. Exoniemen bestaan nu eenmaal.

“Kiev” is in het Nederlands de gangbare naamvorm, terwijl “Kyiv” de door de VN aanbevolen transliteratie van de Oekraïense naam is. “Kyiv” is ook taalkundig correct en het Oekraïense ministerie van Buitenlandse Zaken voerde ook een campagne om die versie internationaal te gebruiken. De keuze van de redactie om “Kiev” te blijven gebruiken, heeft niets met partijdigheid te maken maar alles met herkenbaarheid. Dat is vooral voor de website belangrijk. Meer mensen googelen sneller “Kiev” dan “Kyiv”. Wanneer VRT NWS “Kyiv” zou gebruiken, zouden artikels moeilijker terug te vinden zijn.

(...)

U bent niet de enige die ons deze vraag stelt. U vindt er meer over in deze bijdrage: [Waarom schrijft VRT NWS “Kiev” en niet “Kyiv” zoals de Oekraïners het zelf spellen? | VRT NWS: nieuws](#)

Voor namen van steden die nog niet ingeburgerd zijn in Vlaanderen wordt wel de Oekraïense naam gebruikt: bv. Lviv, Dnipro, ...”

Voorbeeld 3: Muziekbedjes onder oorlogsbeelden worden niet gesmaakt (in totaal kwamen hierover 10 klachten binnen)

“Ik wou bij deze toch even kort melden dat ik de muziekjes onder sommige filmpjes niet enkel als storend ervaar. Ze geven me ook het gevoel dat ik een kleuter ben die op ieder moment geëntertaint dient te worden. Ik , en velen rond mij kunnen heus een filmpje van 30 seconden uitkijken zonder dat er een soundtrack wordt onder geplaatst. In het geval van oorlogsbeelden zoals in onderstaand filmpje is het niet enkel storend, het heeft gewoon iets vies. Tot daar mijn opmerking.”

00242276 Muziek onder oorlogsbeelden stoort me

De nieuwsombudsman publiceerde de volgende videocolumn n.a.v. deze klachten:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/03/03/waarom-zegt-vrt-kiev-niet-kyiv-en-waarom-moet-er-muziek-op-oorl/>

2.3.3. ENERGIECRISIS

Een derde en laatste thema dat in 2022 vrij vaak terugkwam, was de energiecrisis. Zo'n **320 mails** gingen over energie. Dat aantal ligt fors lager dan de mails over corona of Oekraïne. Mails over de energiecrisis kwamen vooral binnen vanaf september 2022.

De meeste mails over de energiecrisis waren geen klachten maar vragen, meldingen, verzuchtingen en suggesties. Veel burgers contacteerden de nieuwsombudsman met getuigenissen over hun eigen energiefactuur of met de vraag om meer duiding te geven bij beslissingen van de overheid.

Voorbeeld 1: Ongerustheid over de energiecrisis

“Zoals vele gezinnen in Vlaanderen denk ook ik de laatste tijd ook veel aan de stijgende energieprijzen en wat dit allemaal met zich meebrengt. Ik betaal op dit moment een vast bedrag van 145 euro aan mijn energieleverancier, berekend op het verbruik van vorig jaar. Dit betekent dat ik op het einde van het jaar een afrekening krijg zonder te weten hoeveel ik nu verbruik. Ik ben dus heel benieuwd hoeveel mijn energiefactuur gaat zijn en zoals elke Vlaming probeer ik mijn energieverbruik te verlagen. Alleen heb ik er het gissen naar hoe ik dit het beste doe en wat er in mijn huishouden veel of weinig verbruikt. Hoeveel verbruik ik bijvoorbeeld voor het nemen van een warme douche? Of voor het koken van een maaltijd op mijn gasvuur? Ik vermoed dat het gebruik maken van een chauffage het meest verbruikt, maar ook dit weet ik niet zeker. Als dit op een of andere manier zou kunnen omgezet worden in cijfers denk ik dat het voor veel Vlamingen duidelijker wordt om te bepalen hoe (en op wat) ze kunnen besparen de komende tijd. Ik denk dat dit voor veel Vlamingen iets is waar ze antwoord niet van weten.”

00266150 Stijgende energieprijzen

Voorbeeld 2: Suggestie ivm berichtgeving over de energiecrisis

“Er worden veel discussies gevoerd over de kost van het leven en energiekosten, we horen overal de vraag over maatregelen, ook in programma’s zoals terzake en de afspraak maar er is 1 groep waarover er in deze programma’s zo goed als geen aandacht is.

Alleenstaanden ZONDER kinderen, af en toe wordt dit eens aangekaart voor 1mn en dan gaat het terug over mensen met kinderen en hoe we hen kunnen steunen.

Als alleenstaande met een gemiddeld loon val ik overal buiten geen steun voor energie , hoogste belastingdruk en geen vertegenwoordiger die het voor ons opneemt in de politiek of in de media.

Ga aub de uitdaging eens aan om hier met een politiker over te praten zonder dat jullie of de praatgasten direct afdwalen naar alleenstaanden met kinderen”.

00266178 Meer aandacht voor alleenstaanden is noodzakelijk

Voorbeeld 3: Vraag over energiepemie

“Waar kan ik terecht met vragen rond de energiepemie? Ik vraag me namelijk af of ik deze kan weigeren. Ik lees dat je als je teveel verdient, de premie toch zal ontvangen maar via de belastingen moet terugbetalen tegen “verhoogd” tarief. Je zou 220 euro moeten terugbetalen voor de 191 euro die je krijgt. Straf eigenlijk. Je krijgt iets dat je niet wenst en moet dan later meer terugbetalen .

Ik stel me ook tweede vraag: dus mensen die teveel verdienen maar weinig spaartegoeden / bezit hebben moeten later meer terugbetalen tegenover mensen die bv gepensioneerd zijn en automatisch ‘te weinig’ verdienen maar miljoenen spaartegoeden en ander bezit hebben? Vreemde logica om ‘rijk’ te gaan meten...”

00273836 Vragen ivm energiepemie

2.4

WELK PROGRAMMA VAN VRT NWS GENEREERT KLACHTEN?

De verdeling van de klachten tussen de diverse programma’s van VRT NWS is zeer gelijkmatig. Uitschieters zijn het Journaal en de categorie ‘Algemeen’. Bij die laatste categorie gaat het om kritiek op het geheel van het VRT NWS-aanbod. Op de derde plaats volgt de website van VRT NWS

2022: KLACHTEN PER PROGRAMMA	
Het Journaal	31%
Algemeen	24%
VRT NWS Website	20%
De Afspraak	6%
De Zevende Dag	5%
TerZake	5%
Radionieuws	3%
Radio 1 duiding	2%
Karrewiet	1%
Pano	1%
Sociale Media	1%

Radio 2 regionieuws	0,3%
Villa Politica	0,3%
Sportweekend	0,2%
De Markt	0,1%
Speciale Projecten (bv. Het Jaaroverzicht)	0,1%

2.4.1. HET JOURNAAL

Het aandeel klachten dat specifiek betrekking heeft op het Journaal blijft ongeveer op hetzelfde niveau als het jaar ervoor: **31 procent** in 2022 tegenover 32 procent in 2021. Hiermee blijft het Journaal het programma dat de meeste klachten genereert. In tegenstelling tot de website, waar een eigen interactiemogelijkheid is voorzien voor klachten en/of opmerkingen, heeft het Journaal dat niet. Dat verklaart waarschijnlijk ook het hoge aantal klachten. Het Journaal is daarnaast één van de best bekeken programma's van VRT NWS, ook dat speelt een rol.

In absolute cijfers contacteerden 983 mensen de nieuwsombudsman met een klacht over het Journaal. Dat is een stuk minder dan vorig jaar, toen corona nog volop de actualiteit beheerste.

Van die **983 klachten** werden er **151 gegrond** verklaard. Dat is 15 procent. De gemiddelde inhoudelijke kwaliteit van een klacht over het Journaal lijkt daarmee opnieuw wat toe te nemen en zit opnieuw op het niveau van 2019 (toen ook 15 procent). In 2020 betrof het 11 procent en in 2021 zelfs maar 8 procent.

Er is opnieuw een verschuiving merkbaar in het criterium van de klachten. In 2021 leidde een kettingmail over Israël-Palestina ertoe dat klachten over partijdigheid de grootste categorie vormde voor het Journaal. In 2022 gingen de meeste klachten over **selectie**, net zoals in 2020. Het gaat daarbij voornamelijk over mensen die ons contacteren omdat ze niet akkoord gaan met de onderwerpen die al dan niet aan bod komen in het Journaal en de volgorde waarin ze worden gepresenteerd. Ook zijn kijkers het niet altijd eens met de tijdsduur van sommige nieuwsitems. Zo vonden opvallend veel kijkers dat het WK voetbal in Qatar te veel aandacht kreeg in het Journaal:

“Ik begrijp dat voetbal belangrijk is voor een grote groep van de Vlamingen. Maar is het nu echt nodig om het journaal van 19u telkens met het wereldkampioenschap te beginnen? Dit hoort toch bij sport? Is voetbal belangrijker dan bv. de oorlog in Oekraïne?”

00277862 | Waarom opent het journaal met voetbal?

“Ik stel vast dat na 1 maand voetbalterreur op vrt men het nodig vindt de helft van het 8 uur journaal te vullen met Messi-reportages 2 dagen na het einde van de wereldbeker. Waarbij ik mij nog niet uitspreek over de noodzakelijkheid om een evenement in een land waar mensenrechten niet gerespecteerd worden, een maand aandacht te geven. Maak hier aub dringend een einde aan”.

00282318 | Wereldbeker krijgt te veel aandacht

2.4.2. DE BERICHTGEVING IN HET ALGEMEEN

De categorie “Algemeen” wordt toegekend aan klachten die veelal het gehele nieuwsaanbod van VRT NWS betreffen, of mails die meerdere programma's vermelden of mails die helemaal niet gaan over de berichtgeving van VRT NWS. **761 klachten** kregen het label “algemeen”. Dat komt neer op **24 procent** van alle klachten.

Deze klachten missen vaak concrete elementen om er ook werkelijk mee aan de slag te gaan en ze voor te leggen aan de redactie. Dat neemt niet weg dat algemene kritiek soms geheel of ten dele terecht kan zijn.

2.4.3. VRT NWS WEBSITE

De website van VRT NWS was goed voor **20 procent** van alle klachten. In absolute cijfers gaat het om **628 klachten**. De vernieuwde lay-out van de website lokte afgelopen zomer opmerkelijk veel reactie uit. Niet iedereen vond de vernieuwing ook een verbetering. Alle reacties werden verzameld en bezorgd aan de hoofdredactie en ontwikkelaars van de website.

“De nieuwe lay-out van de VRT NWS-website vind ik een grote ontgoocheling. Ik snap dat VRT mee moet in het verhaal om nieuws flashy, toegankelijk en snel te maken, maar als ik maar 3 artikelen kan zien met 3 foto's op een 4k scherm, dan zit er toch iets heel erg mis.

Foto's: heel graag, dank u, maar liefst kleiner en meer content op het scherm. Jullie vorige website was de perfecte mix tussen toegankelijkheid en overzichtelijkheid. De nieuwe website heeft een TE groot HLN gehalte!

00257958 Redesign is niet functioneel

2.4.4. DUIDINGSPROGRAMMA'S

De drie duidingsprogramma's van VRT NWS (De Afspraak, De Zevende Dag en TerZake) genereren elk ongeveer evenveel klachten. **De Afspraak** is goed voor **6 procent** van alle klachten, **De Zevende Dag en TerZake** zijn allebei goed voor **5 procent**. Er kwamen opvallend minder klachten binnen over onderbrekingen. In 2021 ontving de nieuwsombudsman in totaal iets meer dan 420 klachten over onderbreken, in 2022 waren het er nog maar **138**.

Vooraf de keuze van studiegasten lokt wel eens reactie uit. Ook de uitspraken van studiegasten in de duidingsprogramma's genereren geregeld klachten, hoewel de redactie zelf niet verantwoordelijk is voor wat studiegasten zeggen.

“Het panel in ‘De Afspraak’ over de stagiaire/lerares met hoofddoek was niet evenwichtig: naast de dame zelf, een gelovige(!) vertegenwoordiger van het katholiek onderwijs, een woke radiopresentatrice, en de voorzitter van Vooruit, die diplomatisch moet schipperen omdat zowel leden als kiezers van zijn partij hierover zeer verdeeld zijn.

Waar waren bv. Lucas Vandertaelen, Maarten Boudry (verdedigers van de laïciteit) of Darya Safai? Ook progressieve moslima's laken trouwens de houding van o.a. ‘regressief links’ over de hoofddoek, zoals de Turks-Duitse vrouwelijke imam Seyran Ates”.

00276204 Panel in De Afspraak was niet evenwichtig samengesteld

Geregeld vindt de ene kijker dat een welbepaalde gast niet voldoende kritisch werd bevraagd, de andere kijker vindt dan weer dat een gast net te hard werd aangepakt.

“Dit was geen interview maar een kruisverhoor ! Tot 3 maal toe heeft mevr. Cools geprobeerd om een mea culpa los te peuten. Professionaliteit was ver te zoeken, het leek eerder op een persoonlijke vendetta. Gelukkig heeft mr. De Wever haar beschuldigingen perfect en met veel geduld kunnen counteren. Scoren is het enige wat telt voor de dames Cools en Beck ! En de mensen voortdurend met een onbenullige opmerking onderbreken, daar zijn ze ook heel goed in”.

00247448 Interview in TerZake met Bart De Wever was een kruisverhoor

2.5

VERDELING OVER BEROEPSETHISCHE CRITERIA

Net zoals in 2020 en 2021 vormden in 2022 zgn. “**selectieklachten**” de grootste groep. Bijna **40** procent van alle klachten gaan over selectie. Klachten over “**smaak, toon en stijl**” (25 procent) en “**onnauwkeurigheid**” (18 procent) vervulden het lijstje van meest aangehaalde criteria.

2022: KLACHTEN PER BEROEPSETHISCH CRITERIUM	
Selectie	38%
Smaak/toon/stijl	25%
Onnauwkeurig	18%
Partijdig	7%
Onvoldoende kritisch	6%
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	1,5%
Privacy	1,5%
Gebrek aan goede trouw	0,5%
Uitleg	0,5%
Niet te catalogeren	2%

2.5.1 SELECTIE

We spreken van een selectieklacht wanneer een klager bijv. vindt dat een bepaald standpunt of onderwerp onvoldoende aan bod is gekomen. Sommige kijkers en lezers vinden al snel dat het niet vermelden van bepaalde details in een nieuwsverhaal misleidend is. Evenwel, een “plicht tot volledigheid” voor journalisten bestaat niet. De nieuw aangestelde nieuwsombudsman schreef daarover recent volgende column:

[Over PKK-vlaggen, brandende auto's in Brussel, hoofd- en bijzaken | VRT NWS: nieuws](#)

Selectieklachten blijven moeilijk gegrond te verklaren. De redactie is autonoom, wat maakt dat ze volledig vrij is in de nieuwsselectie. Dat neemt niet weg dat verzuchtingen, vragen en suggesties van het publiek wel degelijk worden overgemaakt aan de redactie.

Voorbeelden van selectieklachten waarvoor de nieuwsombudsman begrip had en de klacht gegrond verklaarde:

Voorbeeld 1: Het Journaal opent met Oscar-incident

“Het stoort mij enorm dat een bericht over de Oscaruitreiking als eerste item van jullie nieuws aan bod komt. Pas daarna een verslag over Oekraïne en de onmenselijke toestanden daar. Diep ontgoocheld over de Openbare Omroep. De Nederlandse omroep behandelde het incident niet als hoofditem”.

00245048 Waarom opent het nieuws met faits divers

Voorbeeld 2: VRT NWS bericht over het incident met professor van de Universiteit Antwerpen.

“Moeten er geen regels opgesteld worden of de nationale media zomaar alles van Twitter, facebook mag verheffen tot nationaal nieuws.

Bijvoorbeeld als iemand een filmpje op fb zet. Dat is allemaal niets zelfs als er heel wat discussie op fb ontstaat. Totdat natuurlijk de nationale media dit publiceren. Dan gaan bijvoorbeeld de bazen van de betrokkenen in de filmpjes maatregelen nemen. Alleen omdat het in de nationale media is gekomen...

Kan dat zo verder? Omdat er wat commotie is op twitter of fb moet dat nog geen nationaal nieuws worden”.

254933 Mogen media alles van twitter en facebook verheffen tot nationaal nieuws

Antwoord van de nieuwsombudsman:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/17/moet-je-die-beelden-wel-publiceren-de-nieuwsombudsman-antwoordt/>

2.5.2 SMAAK, TOON EN STIJL

25 procent van de klachten ging over smaak, toon en stijl, meestal van presentatoren tijdens interviews en duidingsprogramma's. Ook klachten met als strekking dat de toon van de berichtgeving “te negatief” was, werden onder deze categorie ondergebracht.

Voorbeeld van een gegronde klacht: In het journaal van 11 april zat een reportage over jongeren die een stage lopen bij het leger. Na een parachutesprong zegt één van hen het volgende: “Dat was kankerziek”. Die uitspraak werd overgenomen in de titel van een artikel en in de titel van een clip over dit onderwerp. Dat lokte reactie uit.

“Als leerkracht sta ik elke dag in contact met jongeren. Sinds enkele jaren komt het woord/voorvoegsel “kanker” steeds vaker voor in jongerentaal. Ik treed hier hard tegen op en maak de kids duidelijk hoe kwetsend dit kan zijn voor kankerpatiënten of hun familieleden en vrienden, bijna iedereen in het land dus. Dat jullie jeugd in hun authenticiteit aan het woord laten, kan ik alleen maar aanmoedigen. Maar dat je dan net deze uitspraak als kop wil gebruiken, snap ik niet. Vermoedelijk zijn de leden van jullie redactie, net als deze parachutespringer, nog nooit geconfronteerd geweest met iemand die “kankerziek” is”.

00247022 Artikel over jongeren die parachutesprong bij het leger wagen

Beoordeling: VRT is niet verantwoordelijk voor de uitspraken van derden. Maar door het woord in de titel te plaatsen geeft de redactie er wel extra ampleur aan en dat was allicht niet verstandig. De klacht werd gegrond verklaard, de redactie was bereid om de titel aan te passen.

2.5.3 ONNAUWKEURIGHEID

Onnauwkeurigheid vervolledigt het trio van meest aangehaalde criteria in klachten. **18 procent** van alle klachten gaat over onnauwkeurigheid. Daarmee stijgt dit criterium opnieuw wat (16 procent vorig jaar). Deze klachten gaan veelal over inhoudelijke fouten. Dit criterium wordt dan ook het vaakst als gegrond beoordeeld. Iets is namelijk ofwel juist, ofwel fout.

Voor een meer gedetailleerde bespreking van gegronde klachten over onnauwkeurigheid verwijzen we door naar “Hoofdstuk 3: Analyse van de gegronde klachten”.

Dit percentage over onnauwkeurigheid moet samen gezien worden met foutmeldingen die via de interactieknoppen VRT NWS binnenkomen. Het hier vermelde percentage heeft louter betrekking op wat bij de nieuwsombudsman binnenkomt. In werkelijkheid is het aantal klachten over onnauwkeurigheid hoger.

2.5.4 PARTIJDIGHEID

7 procent van de klachten ging over “partijdigheid”. De beoordeling van deze categorie van klachten is niet altijd eenvoudig. Het gaat vaak om een subjectief aanvoelen. Dat toont zich ook in het dispaaraat geheel van partijdigheidsklachten. De ene kijker contacteert ons bijvoorbeeld omdat die vindt dat rechtse politieke partijen te veel aan bod komen bij VRT NWS, de andere kijker vindt dan weer dat journalisten te ‘links zijn’.

Voorbeeld 1: VRT NWS is uitgesproken pro-abortus (ongegrond)

“De klassieke media in Vlaanderen zijn uitgesproken pro-abortus. Je hoeft maar een paar kranten open te slaan om de diepe verontwaardiging te lezen over het gedeeltelijk terugdraaien van de zeer liberale abortuswetgeving in de VS, ook al gebeurt dit in vele staten van de VS door democratisch verkozen politici. (...) Zo vergroot u de polarisatie bij de burgers waarvan de pro-life mensen niet anders kunnen dan naar minder professionele infokanalen op zoek te gaan en zo groeien de standpunten van pro’s en contra’s alleen maar uit mekaar. Het was een gemiste kans om in de Afspraak een genuanceerd debat over dit gevoelig onderwerp te houden”.

00256186 Waar blijft de pro-life stem?

Voorbeeld 2: VRT bericht alsof Vlaanderen een soevereine staat is (ongegrond)

“(…) De VRT bericht alsof Vlaanderen een soevereine staat is. Het Franstalig landsgedeelte, in de mate dat er nog over bericht wordt, wordt voorgesteld als zijnde het buitenland (overstromingen in Duitsland en Wallonië). België bestaat niet meer.

Dit gaat gepaard met het aanhoudend vermelden en benadrukken van Vlaams, Vlaanderen en Vlaming. Een tiental keer per uur is het absolute minimum. Zo is er bijvoorbeeld geen enkele boodschap meer zonder de vermelding van Vlaams en Vlaanderen (Vlaamse koeien, Vlaamse bossen, toeren door Vlaanderen, de Vlaamse dertig).

(…) Het is allesbehalve zijn taak, zoals nu het geval is, de spreekbuis te zijn van Vlaamsgezinde partijen, Vlaamsgezindheid op te dringen en België te doen ‘vergeten’ door het dood te zwijgen.”

00230866 VRT is te vlaamsgezind

2.5.5 ONVOLDOENDE KRITISCH

In **6 procent** van de behandelde klachten wordt aangedrongen op een meer kritische houding van de redactie. Kijkers, lezers en/of luisteraars vinden vaak dat sommige onderwerpen niet kritisch genoeg benaderd worden.

Voorbeeld 1: Jan Balliauw was niet kritisch genoeg over Oekraïense kernwapens (ongegrond met aandachtspunt)

“Jan Balliauw had in het 19u journaal van 1 maart toch wel erg veel moeite om de valse beschuldigingen van Lavrow mbt ‘mogelijke’ ukraïense kernwapens te noemen voor wat ze zijn: leugens.

Ondanks zijn eigen argumentatie dat ukraïne geen kernwapenprogramma heeft en al evenmin de nodige uitrusting, kwam Balliauw niet verder dan een omschrijving als ‘een wat vreemde beschuldiging’.

De boutade dat de waarheid en onschuld de eerste slachtoffers in een oorlog zijn, kennen we allemaal.

Desalniettemin was de ronduit zachte, zelfs ietwat beschermende formulering van Balliauw een ‘bevreemdende journalistieke prestatie’. Kortom, hier was een duidelijker standpunt beter op zijn plaats”.

00240911 Benoem valse propaganda voor wat het is: een leugen

Uit het antwoord vanuit het nieuwsombudsteam:

“Dank voor uw mail, naar ons oordeel maakte J. Balliauw hier geen fout.

Voorzichtig taalgebruik is net een kenmerk van kwaliteitsvolle journalistiek. De situatie is best wel complex en soms moeilijk te controleren, journalisten moeten daarbij geen standpunten innemen, maar waarheidsgetrouw en correct verslag uitbrengen. Uiteraard moet J. Balliauw niet de verdediging opnemen van S. Lavrov, dat is z'n rol niet en hij doet dat ook niet. Hij weegt wel z'n bewoordingen goed af, dat lijkt ons journalistiek best verdedigbaar. Net omwille van de complexe situatie.”

Voorbeeld 2: onvoldoende kritisch voor Ben Weyts ivm lerarentekort (ongegrond)

“Waarom wordt de minister met fluwelen handschoenen aangepakt door de journalisten en worden weinig kritische leden uit het veld aangetrokken terwijl er zo veel te doen is rond de krapte aan leraars waardoor de kwaliteit moet inboeten ...Volgens de minister is dat allemaal niet zijn fout ...maar welke maatregelen neemt hij want de kwaliteit van onderwijs zal echt niet verbeteren als dit niet wordt aangepakt . De journalisten waren opvallend lief voor de minister , in tegenstelling tot vele anderen die op de rooster worden gelegd.;Er waren wel andere spelers uit het veld aangewezen om de problematiek te schetsen en plan van aanpak...”

00255124 Ben Weyts wordt met fluwelen handschoenen aangepakt

2.5.6 MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

Het totaal aantal klachten over “maatschappelijke verantwoordelijkheid” is **veeleer laag** (1,5 procent). In juni 2022 postte het account van Karrewiet een filmpje op het sociale media-platform “TikTok”. Dat filmpje ging over de beslissing van Saoedi-Arabië om speelgoed en kledij in regenboogkleuren voortaan in beslag te nemen.

Het TikTok-filmpje lokte opvallend veel reacties uit. Veel van de reacties onder het filmpje waren echter van homofobe aard en dat viel ook andere gebruikers van TikTok op. De reacties onder het TikTok-filmpje werden uiteindelijk uitgeschakeld.

“Ik zou deze klacht graag beginnen door de nieuwsdienst te feliciteren met hun nieuwsconcept voor kinderen. Karrewiet is voor velen een primaire bron van kwaliteitsjournalistiek.

Het bereik van Karrewiet is al lang niet meer louter lineair via TV. TikTok lijkt één van hun meer prominente communicatiekanalen geworden te zijn. Hierdoor is het voor kinderen nog gemakkelijker zich betrokken te voelen bij, voor hen relevante, nieuwsfenomenen.

Echter kunnen ook interactieve nieuwsconcepten, op sociale media, hun doel volledig mislaan.

Specifiek het nieuwsbericht omtrent Saudi-Arabië van 20/06 (<https://vm.tiktok.com/ZMN2A1j7h/?k=1>) met meer dan +245k views en 4500+ reacties. In de clip kaarten ze aan dat al het regenboogspeelgoed verboden wordt etc.. Over de journalistiek en nieuwswaarde is het me dan ook niet te doen. Wel het feit dat men het mogelijk maakt om te reageren.

Zelf geeft Karrewiet in de reacties het statement: “Jullie mogen jullie mening geven, maar heb respect voor elkaar. Reacties waarin je scheldt of iemand aanvalt, worden verwijderd.” Gezien de vele reacties betwijfel ik dat ze elke reactie op hun inhoud kunnen controleren. Wat wel opvalt, het enorme aantal homofobe uitspraken, de HLN-nieuwssite is er in vergelijking niets tegen. Mede door de mogelijkheid om zulke comments te liken komen ze prominent bovenaan te staan. Karrewiet geeft kinderen de mogelijkheid onverdraagzame en respectloze “meningen” te delen. Omwille van de zogenaamde Pride-maand (Juni) kon ik het ditmaal niet naast me neerleggen en dien ik bij deze mijn klacht in.

(...)

Karrewiet stimuleert op deze manier een homofobe cultuur, waarin kinderen het gevoel krijgen dat ze niet mogen zijn wie ze zijn en zich expliciet dienen af te keren van al wat LGBTQ+ gerelateerd is.

00255310 Homofobe reacties op Tiktok van Karrewiet

“Ik zal misschien beginnen met mezelf voor te stellen. Ik ben ..., woon in Wingene, ik ben 18 jaar oud en ben homoseksueel.

Ik zou graag een klacht neerleggen tegen Ketnet, specifiek Karrewiet, of ik zou op z'n minst graag gehoord willen worden. Karrewiet is ook te vinden op het tegenwoordig veelgebruikte platform 'Tiktok'. Jullie posten veel interessante, leuke filmpjes met nuttige, educatieve info voor kinderen (-14).

Alleen, onlangs is er een video geplaatst over het verbannen van regenboogkleuren in Saoedi-Arabië. Op zich niks mis mee. Goed dat dit ook in het nieuws komt, maar... De comments kunnen bij een post, dat zo controversieel is toch uitgezet worden? Of gelimiteerd? Of haatcomments moeten verwijderd worden.

Want wat je nu terugvindt is pure, pure haat. Homofobie! En jullie, die een kindervriendelijk kanaal zijn horen, volgens mij, de kinderen positieve indrukken mee te geven. Hen iets bij te leren en de volgende generatie een goede, verdraagzamere te maken.

Ikzelf word extreem woedend als ik deze comments lees, en jullie laten dit zomaar gebeuren. Wat met kinderen die in de kast zitten en die comments lezen? Zij worden verder de dieperik ingeduwd en zullen zich (nog) slecht(er) voelen.

(...)

00255302 Homofobe reacties op Tiktok Karrewiet

2.6

VERDELING KLACHTEN PER INHOUDELIJK THEMA

Ook in 2022 gingen de **meeste klachten inhoudelijk** over een algemeen thema (44 procent van alle klachten). Het thema “**buitenland**” was goed voor 20 procent van alle klachten, 11 procent van de klachten ging over **politieke onderwerpen**. Andere thema's die klachten genereren, zijn “**sport**” (7 procent), “**justitie en criminaliteit**” (4 procent) en “**wetenschap**” (4 procent).

Het hoeft niet te verwonderen dat het grootste deel van de klachten gecatalogeerd wordt als “algemeen”. Het is vaak moeilijk om klachten onder te brengen in één specifiek thema.

	2022	2021	2020	2019	2018
Algemeen	44%	51%	59%	31%	18%
Buitenland	20%	16%	13%	17%	22%
Politiek	11%	8%	11%	30%	30%

3 Analyse van de gegronde reacties

3.1 PERCENTAGE GEGRONDE KLACHTEN NEEMT LICHT TOE

In tegenstelling tot het totaal aantal klachten dat in 2022 in absolute aantallen daalde, steeg het percentage gegronde klachten opnieuw licht. In 2021 werd 7,8 procent van alle klachten gegrond verklaard. In 2022 was dat **9,6 procent**. Dat blijft een laag percentage, net als de voorbije drie jaren.

	2022	2021	2020	2019	2018
gegrond	365	538	687	691	599
% klachten	9,6%	7,8%	9,1 %	17,7%	22%

3.2 GEGRONDE KLACHTEN PER PROGRAMMA

Van 2018 tot 2020 genereerde de website van VRT NWS traditioneel het grootste aandeel gegronde klachten. Vanaf 2021 nam het Journaal deze positie over van de website, ook in 2022 blijft dit zo. Van alle gegronde klachten heeft 41 procent betrekking op het Journaal. De website van VRT NWS komt op de tweede plaats, met 31 procent.

Programma	Absoluut aantal	Percentage
Het Journaal	151	41%
VRT NWS Website	113	31%
Algemeen	32	9%
Radionieuws	14	4%
De Zevende Dag	11	3%
De Afspraak	9	3%
TerZake	9	3%
Radio 1 duiding	8	3%
Sociale media	5	1%
Radio 2 Regionieuws	4	1%
Karrewiet	4	1%
Pano	3	1%

We zien ook een opvallende trend: de afgelopen vijf jaar steeg het aantal gegronde klachten bij het Journaal, bij de website van VRT NWS zien we een daling.

	2022	2021	2020	2019	2018
Aandeel het Journaal in “gegrond”	41%	31%	33%	17%	15%
Aandeel website in “gegrond”	31%	27%	33%	63%	68%

3.2.1. HET JOURNAAL

Het Journaal levert 41 procent van alle gegronde klachten op in 2022. In absolute cijfers komt dat neer op **151 gegronde klachten**, wat al bij al weinig is. De grote meerderheid van gegronde klachten over het Journaal heeft betrekking op **onnauwkeurigheden**. Het gaat bijvoorbeeld om foute beelden of cijfers. De belangrijkste fouten worden rechtgezet op de webpagina van de nieuwsombudsman in de rubriek “aanvullingen en correcties”.

Weliswaar wordt dezelfde fout vaak verschillende keren gemeld, een belangrijk element bij het interpreteren van de cijfers. Maar ook bij het uitzuiveren van meerdere meldingen voor dezelfde fout, blijven dezelfde conclusies overeind. Overigens weegt niet elke fout even zwaar door, al kunnen we begrijpen dat een kleinere fout of vergissing bij de kijker toch zwaarder kan doorwegen.

Voorbeeld 1: Foute beelden

“In het nieuwsitem over Belgische Steun aan de NATO ontplooiing in Roemenië zegt de reporter terecht dat het gaat over 300 Belgische Lanciers van Marche en Famenne. De beelden (fragment van 1 minuut 50 seconden tot 2 minuten 4 seconden tonen echter Nederlandse militairen en voertuigen. Het gaat over de Nederlandse voertuigen van het type Bushmaster en CV90. Het Belgisch leger bezit andere types gevechtsvoertuigen”.

00240605 Geen Belgische maar Nederlandse legervoertuigen

Correctie die n.a.v. deze klacht gepubliceerd werd:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/03/01/foute-beelden-nederlandse-voertuigen-zijn-geen-belgische/>

Voorbeeld 2: Foute informatie

“In beide uitzendingen werd gemeld dat het EK Vrouwenvoetbal fandorp in Londen op Piccadilly Circus ligt. Dit is fout en ligt volgens de TV-beelden overduidelijk op Trafalgar Square. Ik vind dat zulke foutieve berichtgeving niet enkel de kwaliteit, maar tevens ook de betrouwbaarheid van informatie in het VRT Journaal schaadt. Ik hoop echt dat jullie in de toekomst de informatie in het Journaal beter controleren. Dank!

00260300 fandorp EK-voetbal

Correctie die n.a.v. deze klacht gepubliceerd werd:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/08/01/correcties-en-aanvullingen-in-augustus/>

Andere gegronde klachten betreffende het Journaal gingen meestal over smaak, toon en stijl. Zo apprecieert niet elke kijker die iets 'lossere' presentatiestijl in het Laat Journaal.

Voorbeeld: woordgrapjes in het Laat Journaal zijn ongepast

“Het grapje in de laatste seconden van het Journaal laat van 13/09/2022 gaat er volgens mij los over. Als ik het goed begrijp wordt Kamal Sowah vergeleken met een soort goedaardige SOA ?”

00266859 Vergelijking maken tussen Kamal Sowah en een SOA gaat er los over

“Ik herinner me niet de juiste bewoordingen, maar de aankondiging van de pauselijke zegen urbi et orbi in het laatavondjournaal van vandaag heeft me bijzonder gestoord. Het was iets als: “net zoals half aangebakken aperitiefhapjes maakt ook de zegen urbi et orbi deel uit van de tradities van Kerstmis”. Ik vond dit een bijzonder cynische aankondiging. Je kan vragen hebben bij de impact anno 2022 van een pauselijke veroordeling van de oorlog in Oekraïne, maar dat neemt niet weg dat dit een maatschappelijk relevant gegeven is, dat meer verdient dan een lacherige, denigrerende intro”.

00283328 “Urbi et Orbi vergelijken met 'halfaangebrande ovenhapjes' is respectloos”

3.2.2. VRT NWS WEBSITE

31 procent van de gegronde klachten heeft betrekking op de website van VRT NWS. In absolute cijfers komt dat neer op **113 klachten**. De website staat daarmee op plaats twee van programma's die de meeste gegronde klachten genereren. Een fout(je) op de site blijft langer staan, valt meer op en kan alleen daardoor al extra klachten genereren. Ook hier zien we de frequent terugkerende beroepsethische criteria; onnauwkeurigheid, selectie of smaak, toon en stijl. Ook hier zijn er soms meerdere meldingen voor dezelfde fout, maar ook bij uitgezuiverde cijfers blijft de website op plaats twee staan.

Voorbeeld 1: foute cijfers in artikel (onnauwkeurigheid)

“Beste Tim, dit is niet de eerste keer dat ik je dit laat weten, maar ik vraag je toch nog eens om je collega's te helpen met basiswiskunde. In dit geval: een vierkante km is niet hetzelfde als 1000 m². Ik voeg een screenshot toe als illustratie. Alvast bedankt om dit op te volgen”.

00260851 Wiskunde en journalistiek

Voorbeeld 2: foto voegt niets toe aan/past niet bij inhoud van artikel (selectie)

Bij dit artikel wordt een uiterst misleidende foto gebruikt. Het openrijden van mengmest met ketsplaat op grasland is al vele jaren verboden. Daarnaast schept het weer een beeld van de boer met oude, versleten machines, terwijl onze boeren net gebruik maken van de meest up to date machines om bvb overbemesting te voorkomen (gebruik van gps, taak- en bodemkaarten,...)

00240777 Misleidende foto bemesting

3.3

GEGRONDE KLACHTEN PER ETHISCH CRITERIUM

Net zoals de voorbije jaren gaan de meeste **gegronde** klachten gaan over **onnauwkeurigheid**. Van alle gegrond verklaarde klachten heeft 62 procent over dit criterium.

Smaak/toon/stijl is verantwoordelijk voor 13 procent van de gegronde klachten. In absolute cijfers spreken we van 48 klachten over smaak, toon en stijl die als gegrond werden verklaard.

Selectie vormt 12 procent van de gegronde klachten. 7 procent van de gegronde klachten ging over **privacykwesaties of een gebrek aan goede trouw**. Dit betreffen vaak klachten met een persoonlijk belang. Een klacht zal bijvoorbeeld gecatalogeerd worden als een privacy klacht wanneer bij het filmen van documenten of een computerscherm privé-gegevens in beeld komen.

Het criterium “**onvoldoende kritisch**” maakte 4 procent van de gegronde klachten. **Partijdigheid** is slechts goed voor 1 procent van alle gegronde klachten, net zoals het criterium “**maatschappelijke verantwoordelijkheid**”.

3.3.1 ONNAUWKEURIGHEID

De voorbije jaren daalde het aantal gegronde klachten dat specifiek betrekking heeft op het criterium “onnauwkeurigheid”. In 2022 is er opnieuw een **stijging**. Van de 551 klachten over onnauwkeurigheid werden er 220 gegrond verklaard. Dat betekent dat **40 procent** van alle klachten over onnauwkeurigheid gegrond waren.

	2022	2021	2020	2019	2018
percentage gegrond	40%	29%	30%	38%	53%

Voorbeeld 1: de pest werd niet veroorzaakt door een virus (Laat Journaal)

“stukje over pest pandemie: interessant qua historische reportage, maar bacteriën en virussen door elkaar halen, antivirale middelen tegen bacteriën? “Yersinia pestisbacteria” (niet alleen uitgesproken maar ook in beeld) in plaats van Yersinia pestis, sorry, maar dit was echt heel erg... Welke wetenschapsjournalist heeft de tekst opgesteld?”

00254898 laat journaal: over de pest

Hierover werd een rechtzetting gepubliceerd:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/12/aanvullingen-en-correcties-in-juni/>

Voorbeeld 2: Foute informatie over coronamaatregelen in Oostenrijk (website VRT NWS)

“Gisteren las ik het volgende op de VRT NIEUWS app: “In Oostenrijk worden de coronamaatregelen versoepeld. Vanaf vandaag hoeven mensen alleen nog FFP2-maskers te dragen in winkels of musea”.

Ik informeerde mijn vriend die momenteel op skivakantie in Oostenrijk is hierover. Hij antwoordde mij dat niemand dat daar al wist. Ik heb dit dan zelf nagekeken bij de Oostenrijkse overheid en de mededeling op de VRT NIEUWS app blijkt NIET te kloppen.

Wel slordig dat de VRT dit niet zelf heeft gecheckt.”

00237983 Info over Corona maatregelen in Oostenrijk klopt niet

De foute informatie werd aangepast in het artikel op de website.

3.3.2 SMAAK/TOON/STIJL

‘Smaak, toon en stijl’ is het meest subjectieve criterium, een beroepsethische afweging is hier dus steeds relatief. En toch worden klachten op dit punt soms gegrond verklaard. In 2022 ging het om 6 procent van de klachten over dit criterium. In absolute aantallen gaat het om 48 van de 776 klachten.

A. Interviews: onderbreken, moderatie –en interviewstijl

De overgrote meerderheid van klachten over ‘smaak, toon en stijl’ gaat over de presentatiestijl van journalisten. Interviews lokken soms reactie uit omwille van (te veel) **onderbrekingen**. Kijkers ergeren zich soms ook aan de manier van vragen stellen, of ze vinden dat presentatoren soms te weinig tussenkomen in interviews.

Er kwamen in 2022 opvallend minder klachten binnen over onderbrekingen. In 2022 gingen 138 klachten specifiek over de interviewstijl van een presentator. In 2021 waren dat er nog 420. De Zevende Dag blijft het programma dat op dit vlak het meeste klachten genereert (36 procent). De Afspraak staat op plaats 2 (23 procent) en TerZake sluit de top 3 af (20 procent). De verklaring ligt bij de aard van deze programma’s, met langere interviews, discussies en debatten.

	2022	2021	2020
klachten over presentatiestijl	138	420	320

Klachten over onderbreken worden zelden gegrond verklaard. Ze worden wel heel vaak beoordeeld als “ongegrond met aandachtspunt”. In 2022 kregen maar liefst 80 van de 138 klachten dit label. Bij klachten over de presentatiestijl tijdens een studiodesprek wordt dit gesprek opnieuw grondig bekeken. Er wordt daarbij vooral gekeken of een gast zijn of haar standpunt uiteen kon zetten. Ook al zijn deze klachten dikwijls ongegrond, bij het nieuwsombudsteam worden ze niet zomaar van tafel geveegd. Vaak legt de nieuwsombudsman de opmerkingen toch voor aan de presentatoren.

Voorbeeld 1: “Bart Schols onderbreekte Tinne Van der Straeten continu” (De Afspraak - ongegrond met aandachtspunt)

“Zou u eens de volgende oefening willen maken? Bekijk in de Afspraak van 13 januari 22 het interview van minister Van der Straeten door m. Schols. Tel eens de zinnen die de minister mocht afmaken. Kan u ze op één hand tellen? Misschien zelfs dat niet. Wij kijken steeds minder naar jullie actualiteitsprogramma’s en wel om die reden. Wij hebben eerder de indruk dat sommige gasten aan een verhoor worden onderworpen dan dat ze hun verhaal mogen doen”.

00233330 sommige gasten worden aan verhoor onderworpen

Voorbeeld 2: “Kathleen Cools was te opvallend naar Bart De Wever toe” (TerZake - ongegrond met aandachtspunt)

“Ik grijp niet snel naar de pen, maar ditmaal wens ik toch te reageren op het vraaggesprek van Kathleen Cools met Bart de Wever over de opvang van Oekraïense vluchtelingen in Antwerpen.

De ronduit vooringenomen en agressieve uitspraken van mevrouw Cools zijn een pure schande. Zoals vaak trekt ze conclusies vooraleer de gesprekspartner de kans krijgt de context toe te lichten.

Ze beschuldigt voortdurend zonder ook maar enige moeite te doen om te luisteren. Kritische vragen stellen als journalist is niet hetzelfde als eigen opvattingen als de enige waarheid te poneren, ongeacht wat de andere persoon aan de tafel zegt. We waren het al gewoon dat ze de gasten in de studio voortdurend onderbreekt

vooraleer ze de kans krijgen hun antwoord te vervolledigen, maar dit keer ging het er echt over. Ik kijk dagelijks naar vergelijkbare programmas op andere zenders (Nieuwsuur, Hardtalk op BBC e.d.). De stijl is daar toch wel even anders...

00247436 Agressieve uitspraken van Cools

B. Taalgebruik en taalkeuzes

Mediagebruikers hebben soms moeite met terminologie. Of ze storen zich aan het gebruik van anderstalige termen.

Voorbeeld 1: verwarrende juridische termen (gegrond)

“Ik vroeg me af of journalisten een reden hebben om bepaalde termen te gebruiken als ze schrijven over het parket / openbaar ministerie / openbare aanklager / procureur ...

Wanneer de ene term wordt gebruikt in een artikel, is de andere nergens te bespeuren en omgekeerd. (Ik begrijp dat dit verwarring moet voorkomen.) Sommige artikels spreken van het parket, andere van de openbare aanklager, andere van ... Zit er ergens een lijn in? (Bv. in fase van onderzoek ‘parket’, in fase van proces ‘OM’?)

Ik vraag het alleen maar uit oprechte interesse, zeker niet uit irritatie. (Ik geef les over justitie aan leerlingen 6 Humane Wetenschappen) en gebruik jullie artikels ter illustratie.

Alvast bedankt om dit te lezen. Ik hoop een antwoord te krijgen op mijn vraag”.

002238644OM, aanklager, parket, wat is het nu?

Voorbeeld 2: te veel Engelse woorden (gegrond)

“Op het nieuws van 12 u. nam de nieuwslezeres het woord ‘Retail’ in de mond. Is het woord ‘Kleinhandel’ te banaal klinkend? Mag ik een minimum aan respect vragen voor het Nederlands zeker als er een Engels woord niet MOET gebruik worden. Bovendien, bent u er zich van bewust dat er tal van mensen zijn die niet vertrouwd zijn met het Engels”.

00255906 de term “retail”

3.3.3. PRIVACYKWESTIES

Klachten over privacy en gebrek aan goede trouw worden in 37 procent van alle gevallen als gegrond verklaard. Dat is een vrij hoog percentage. Deze categorie van klachten gaat bovendien vaak gepaard met een persoonlijk belang. Voor een uitgebreide bespreking van klachten met een persoonlijk belang verwijzen we graag naar het volgende hoofdstuk, “Hoofdstuk 5: Contactnames met persoonlijk belang”.

Voorbeeld: volledige naam wordt de ene keer wel afgedekt maar de andere keer niet (gegrond)

“Goedemiddag,

https://www.vrt.be/vrtnws/nl/kijk/2022/12/03/aanslagen-22-maart-akte-van-beschuldiging-v02-arvato_53561538/

Ik was net aan het kijken naar de hierboven vermelde video, toen één ding mij opviel en mij wat ongerust maakte. In het deel betreffende de getuigenis van de alerte taxichauffeur, wordt diens naam afgedekt met een zwart balkje in het beeld op 8 minuten en 46 seconden. Echter, diezelfde naam staat open en bloot te lezen in het beeld op 8 minuten en 36 seconden, dus vlak daarvoor.

Dit kan toch niet de bedoeling zijn?”

00279783 Foutje in censuur

De video werd aangepast. De naam werd ook de tweede keer onleesbaar gemaakt.

3.4 TAALFOUTEN

Door de introductie van de knop “Fout opgemerkt” kunnen taalfouten voortaan rechtstreeks aan de redactie gemeld worden. Dat betekent ook dat we bij het nieuwsombudsteam geen volledig beeld hebben van het aantal taalfouten op de website van VRT NWS. Maar ondanks de introductie van de knop om fouten te melden, komen ook bij de nieuwsombudsman nog heel wat taalfouten binnen.

In 2022 kreeg de nieuwsombudsman in totaal **142 taalfoutmeldingen** binnen. Dat is een daling in vergelijking met 2021, toen waren het er 190. In 2019 als 2020 kwamen er telkens 151 taalfoutmeldingen binnen. In vergelijking met 2018 is er wel nog steeds een opmerkelijke daling zichtbaar. Dat jaar kreeg de nieuwsombudsman maar liefst 387 meldingen over taalfouten. Dat toont aan dat de knop “Fout opgemerkt” wel degelijk zorgt voor een daling van het aantal taalfoutmeldingen dat bij de nieuwsombudsman binnenkomt. (Cfr. infra)

	2022	2021	2020	2019	2018
Taalfout-meldingen	142	190	151	151	387

4 Contactnames met persoonlijk belang

De contacten met een persoonlijk belang zijn in 2022 opnieuw toegenomen. We noteerden in totaal **99 contactnames**. Het jaar daarvoor, in 2021, was er nog een sterke daling.

	2022	2021	2020	2019	2018
Totaal aantal contacten met persoonlijk belang	99	64	110	88	63

4.1 KLACHTENANALYSE

Van de 99 contactnames met een persoonlijk belang, waren er 25 die betrekking hadden op **privacy**. Typische klachten in dit verband gaan over personen die in beeld kwamen, maar niet (meer) met de berichtgeving willen geassocieerd worden. Soms gaat het ook om een naamsvermelding, of een privé woning of een bedrijf dat wordt getoond.

Een opvallende uitschieter was een interview door Karrewiet met een minderjarig meisje, dat naar aanleiding van de echtscheiding van haar ouders gehoord wilde worden door de rechter. Het zgn. “hoorrecht” was de concrete aanleiding voor de berichtgeving. In het gesprek deed het meisje een aantal uitspraken die nadelig waren voor de vader, die niet op voorhand op de hoogte was. Het interview van Karrewiet was ook elders te zien bij VRT NWS, onder meer in het middagjournaal. Door tussenkomst van de nieuwsombudsman zijn delen van de berichtgeving aangepast of zelfs verwijderd.

Een andere opmerkelijke case was kritische berichtgeving op VRT NWS over twee Antwerpse zakenlieden en broers, bekend voor goudhandel in Afrika. Via een advocatenkantoor maakte één van de broers bezwaar tegen een aantal elementen in de berichtgeving. Bemiddeling door de nieuwsombudsman bracht deels een oplossing, de zaak is voor verdere opvolging ook overgemaakt aan de juridische dienst van VRT. Overigens bleef de essentie van de berichtgeving door VRT NWS behouden en is slechts ten dele op de klacht van de broer ingegaan.

24 klachten hadden dan weer betrekking op mogelijke **onnauwkeurigheden** in de berichtgeving, waar mensen een direct belang bij hadden. In 15 gevallen werd de klacht gegrond verklaard. De berichtgeving werd dan aangepast, of er volgde een correctie of aanvulling op de pagina van de nieuwsombudsman. Zo reageerde de Poolse ambassade in Brussel op de omschrijving van het concentratiekamp van Soldau, in het noorden van Polen, als ‘Pools’ concentratiekamp. Overduidelijk ging het om een concentratiekamp van de nazi’s. Het artikel werd meteen gecorrigeerd, tot tevredenheid van de Poolse ambassade.

18 klachten hadden te maken met **selectie**, vaak gaat het om het gebruik van beeldmateriaal dat als problematisch wordt ervaren door de klager(s). In het Journaal werden bij een bericht over cultuursubsidies aan het gezelschap Troubleyn van Jan Fabre beelden getoond van een ander dansgezelschap. Het ging om een

optreden dat plaatsvond in de gebouwen van Troubleyn. Maar verder hadden deze dansers niets te maken met Troubleyn en Jan Fabre, die veroordeeld is voor grensoverschrijdend gedrag.

Klachten in verband met inbreuken op **copyright** van foto's op VRT NWS waren erg schaars bij de nieuwsombudsman (3), ze komen weliswaar soms via andere wegen bij de redactie terecht. De redactie doet steeds in de mate van het mogelijke een onderzoek, en neemt bij copyright-claims toch vaak een welwillende houding aan.

4.2

BEOORDELING EN AFHANDELING VAN CONTACTNAMES MET PERSOONLIJK BELANG

In **40 gevallen** werd de klacht als **gegrond** beoordeeld. 29 klachten werden beoordeeld als ongegrond, bij 9 klachten werd geen echte fout vastgesteld maar mogelijk wel een aandachtspunt voor de toekomst. Bij 21 klachten was het niet mogelijk om de inhoud ervan te beoordelen.

In 19 van de 99 klachten met persoonlijk belang was de betrokkene uitdrukkelijk tevreden met de afloop, na tussenkomst van de nieuwsombudsman. In de meeste gevallen (68) volgt nadien geen reactie meer. In twee gevallen was klager niet tevreden.

Eén klager ondernam na contact met de nieuwsombudsman nog verdere stappen en diende een klacht in bij de Raad voor de Journalistiek. Zijn klacht ging enerzijds over de berichtgeving van Karrewiet en anderzijds over die van nws.nws.nws. De Raad voor de Journalistiek verklaarde de klacht tegen Karrewiet ongegrond en de klacht tegen nws.nws.nws. deels gegrond. Na de uitspraak publiceerde VRT NWS hierover volgend artikel:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/09/23/raad-voor-journalistiek-nws-nws-nws-en-karrewiet/>

Via de rubriek "aanvullingen en correcties" op de pagina van de nieuwsombudsman is het mogelijk om een klager nog een wederwoord of een aanvulling te geven bij de berichtgeving. Die aanvullingen zijn soms best relevant, vanuit het oogpunt van de berichtgeving, ook al is er geen journalistiek/deontologische fout begaan.

4.3

NOG ENKELE VOORBEELDEN VAN KLACHTEN MET PERSOONLIJK BELANG

Voorbeeld 1: In beeld met de gsm achter het stuur (gegrond)

Beste VRT,

Bij deze wil ik jullie melden dat ik afgelopen zaterdag 26/02/22 ongewenst en herkenbaar op nationale tv verschenen ben met iets dat ik liever niet aan de grote klok hang.

Het gaat over een fragment waarop ik iets strafbaars doe, namelijk het gsm-gebruik achter het stuur. Ik kan hier niet mee lachen dat ik op deze manier ongevraagd op tv getoond wordt!!!

Ik verschoot hier dan ook erg van, en dat op mijn verjaardag!

In bijlage twee fragmenten die ik van verschillende mensen doorgestuurd heb gekregen met de melding dat ze mij herkent hebben. Ik ben de persoon die op het einde getoond wordt in de zwarte ford fiesta.

Ik kan me onmogelijk inbeelden dat dit zomaar mag?!?!?!?

Ik ben er alleszins helemaal niet blij mee en hoop van harte dat ik niet door al te veel mensen herkent ben, en al zeker niet in professionele kringen.

Helaas kijkt momenteel half België naar het nieuws door de gebeurtenis in Oekraïne.

Ik hoor jullie reactie graag tegemoet.

00240541

Een man werd gefilmd terwijl hij zijn mobiele telefoon gebruikte tijdens het rijden. De beelden kwamen herhaaldelijk terug wanneer het over dat onderwerp ging in het Journaal. De nieuwsombudsman heeft gevraagd dat de beelden van deze specifieke klager de annotatie zouden krijgen dat ze niet meer gebruikt mogen worden. Verder is gevraagd dat in het archief zou worden opgenomen dat mensen die in deze omstandigheden gefilmd worden, beter geblurd worden.

Voorbeeld 2: In beeld terwijl hij een bal tegen de borst kreeg (gegrond)

Op Koningsdag in Nederland ben ik geïnterviewd door uw verslaggeefster en cameraman. Toen kwam er een bal hard tegen mij aan terwijl er gefilmd werd. Ik heb toen duidelijk meermaals gezegd dat ik niet wilde dat dit uitgezonden zou worden of online zou komen, omdat ik genoeg voorbeelden ken van dit soort filmpjes die later viraal gaan. Daar had ik geen zin in.

Het is echter tóch uitgezonden. Ik vind dat schandalig en respectloos en zie graag tegemoet hoe jullie dit gaan oplossen en goed maken.

Ik hoor graag van u.

00249266

Deze klacht werd veroorzaakt door een misverstand tussen de journalist en cameraman. Er werden excuses aangeboden. De reportage stond als aparte videobijdrage op de website van VRT NWS. Ze werd verwijderd en in het archief kwam een annotatie dat mevrouw niet wil dat deze beelden nog gebruikt worden.

Voorbeeld 3: Werd gefilmd terwijl ze sliep op de trein (gegrond)

Op minuut 3;23 hebben jullie mij al slapend gefilmd in deze video: [\(link\)](#)

Ik heb hier geen consent voor gegeven omdat ik SLIEP en zelf geen weet had van deze video, en vind het alles behalve oké dat dit is gebeurd. Het is een volledig front beeld van mij, niet eens als achtergrond van iemand anders, dus bewust gefilmd... Ik heb altijd gezegd dat ik nooit op jullie kanaal wil verschijnen uit principe, en zeker niet op deze manier.

Een vrouw werd slapend gefilmd op de trein, en kwam ook heel zichtbaar in beeld tijdens een reportage die werd uitgezonden tijdens het Laat Journaal. Aangezien de dame in kwestie sliep, kon ze geen toestemming geven. Ze was alleen in beeld, waardoor het lastig was om het shot te verdedigen als een "algemeen beeld". De reportage werd van de website gehaald. In het archief bij de clip kwam een annotatie dat de dame in kwestie niet wil dat de beelden opnieuw gebruikt worden.

00253446

5

Interactie door de redactie

Los van de contactnames die verlopen via het nieuwsombudsteam, gaat de redactie zélf meer en meer in interactie met het publiek. Dit valt buiten het actieterrein van het nieuwsombudsteam, toch geven we hier een beknopt overzicht.

5.1

INTERACTIEKNOPPEN OP VRT NWS

De aanzet tot interactie werd gegeven via vaste knoppen onderaan elk webartikel waarmee de lezer fouten kan melden (tikfouten of inhoudelijke fouten), waarmee hij nieuws kan melden of waarmee hij een vraag kan stellen.

Gemiddeld komen er zo'n 45 mails per dag toe via de knop "**vraag over dit nieuws**". In 2022 gaat het om **16.369** mails, ze komen terecht bij het interactieteam.

Ook de knoppen "Fout opgemerkt" en "Nieuws melden" worden dagelijks veelvuldig aangeklikt. Vaak wordt dezelfde fout meerdere malen gemeld. Een lijn is hierin moeilijk te trekken. Terechte meldingen worden door de redactie zo snel mogelijk gecorrigeerd. Ook de knop "Nieuws melden" wordt dagelijks opgevolgd, de redactie beslist in alle autonomie over eventuele verdere opvolging.

5.2

MODERATIE DOOR HET INTERACTIETEAM

VRT NWS startte eind 2020 met moderatie op Facebook, Twitter en Instagram. Dat gebeurt door het Interactieteam, een team van 3 medewerkers van VRT NWS. Op dagbasis posten ze een 30-/40-tal webartikels of video's op de Facebookpagina van VRT NWS. Ze verzorgen ook zelf de moderatie. Op dagelijkse basis lezen 2 medewerkers van het Interactieteam de reacties onder de posts op de Facebook-, Twitter- en Instagrampagina van VRT NWS. Posts met racistische, discriminerende of beledigende inhoud, posts met desinformatie of spam worden verwijderd. Het Interactieteam heeft daarnaast een signaalfunctie naar de redactie. VRT NWS besteedt aandacht in de berichtgeving aan belangrijke zaken die op sociale media of in de mailbox leven bij het publiek. Het Interactieteam werkt 365 dagen per jaar, ook in het weekend en op feestdagen.

5.3

STEL JE VRAAG EN #BELRIADH

Op geregelde tijdstippen beantwoordt de redactie de meest gestelde vragen. Dat gebeurde de voorbije jaren aanvankelijk via artikels “antwoord op uw vragen”. Later volgde de rubriek “Stel je vraag”, waarin journalisten of externe experts antwoorden op vragen van het publiek.

Eind maart 2022 ging #BelRiadh van start, met een tweewekelijkse uitzending, goed voor een totaal van 13 uitzendingen in 2022

Het digitale format #Steljevraag” was in 2022 goed voor 9 uitzendingen. Dit format heeft als uitgangspunt om vragen van kijkers te beantwoorden door een expert, rond een specifiek thema dat dicht bij de leefwereld van de mediagebruikers staat.

Om de vragen van gebruikers gemakkelijk en snel te integreren in deze digitale formats werd in februari 2022 een specifieke tool in gebruik genomen. Na het inloggen op de app of website van VRT NWS, kunnen mediagebruikers via deze weg op eenvoudige manier hun vraag stellen en wordt die automatisch naar de webstudio doorgestuurd.

In 2022 waren er zo 21 uitzendingen van VRT NWS Live waarin ook vragen van gebruikers werden voorgelegd aan de betreffende experts. Ook daar waren het vaak onderwerpen die dicht bij de gebruikers staan, zoals de hoge energieprijzen, zekerheid over energiebevoorrading, de oorlog in Oekraïne, corona, vragen over de belastingaangifte (samenwerking met De Inspecteur), start van het schooljaar, vierdagenwerkweek, etc.

6

Aanbevelingen voor de redactie

6.1

MEER AANDACHT VOOR NAUWKEURIGE BERICHTGEVING

Uit wat hogerop is gezegd, blijkt dat het aantal gegronde klachten m.b.t. onnauwkeurigheden opnieuw is gestegen. Ter herinnering, de voorbije jaren was er een daling. Vooral het Journaal genereerde gegronde klachten over onnauwkeurigheid. Nogmaals, dezelfde fouten worden soms meerdere malen gemeld, maar dit blijft, zelfs met uitgezuiverde cijfers, een aandachtspunt. Ook kleine foutjes leiden tot grote ergernissen bij kijkers, luisteraars en lezers: “Als jullie hier al de bal misslaan, wat dan met de rest van de berichtgeving?” Het is een vaak gemaakte opmerking in de mailbox. Bij die onnauwkeurigheden zitten ook tik -en taalfouten die te veel pijn doen aan de ogen.

6.2

STEEK CORRECTIES EN AANVULLINGEN NIET TE VER WEG

In de lijn van het voorgaande zou het goed zijn indien redactie (en ook het nieuwsombudsteam) wat minder schroomvallig zou omspringen met correcties en aanvullingen. Ze worden gepubliceerd op de pagina van de nieuwsombudsman, maar de algehele redactie en opmaak ervan mag zeker wat meer uitgesproken zijn. Waarom die correcties -bij wijze van transparantie- niet op een vast tijdstip, prominent(er) in de schijnwerpers zetten? Op VRT NWS wordt berichtgeving soms nu al aangevuld, maar het mag voor de lezer duidelijker zijn wanneer en hoe dat precies is gebeurd.

6.3

STEL SCHERP OP KWALITEIT

Mediagebruikers hebben hoge verwachtingen van VRT NWS. Veel vragen en opmerkingen in de mailbox zijn vaak terug te leiden tot de vraag om heldere uitleg bij belangrijke nieuwsfeiten. Extra achtergrondinformatie, uitleg en duiding die relevant is. Met daarbij ook een kritische en alerte vraagstelling. Dit alles geformuleerd in een glasheldere, correcte en klare taal. VRT NWS brengt een brede nieuwsstroom, op vele platformen. Dit legt grote druk op de redactie, mensen en schaarser wordende middelen. Een weloverwogen inzet van die mensen en middelen is dus vereist. Investeer in opleiding van jonge, beginnende verslaggevers, creëer een breed gedragen feedbackcultuur. Zet in op sterke eindredactie, bevrijd eindredacteurs van al te veel vormelijke bekommernissen, creëer meer ruimte voor inhoudelijke afweging en reflectie.

6.4

INTERACTIE MET MEDIAGEBRUIKER

Ook in 2022 is er op vlak van interactie een hele weg afgelegd. Bouw dit verder uit, als volwaardig vierde medium naast televisie, radio en online. Mensen blijven via allerlei wegen zoeken naar interactie met de redactie. Als nieuwsombudsteam reiken we de hand aan de redactie om hier meer de krachten te bundelen, weliswaar met garanties voor een onafhankelijke werking van de nieuwsombudsfunctie.

6.5

EEN PERFORMANTE ZOEKFUNCTIE OP VRT NWS

De zoekfunctie op de website van VRT NWS blijft een pijnpunt. Net zoals we vorig jaar al aanhaalden, hangt dit samen met een algehele vervanging van de onderliggende software, wat niet eenvoudig is. Vaak contacteren lezers de nieuwsombudsman met de opmerking dat bepaalde zaken op VRT NWS niet terug te vinden zijn, terwijl dat elders, of via andere zoekwegen, veel vlotter kan.

Het voedt de perceptie dat de redactie dingen “bewust dingen wegmoffelt. Zie je wel? Hierover zwijgt VRT weer in alle talen!” Het blijft een goede zaak dat lezers net bij VRT NWS op zoek gaan naar meer informatie. Alleen is het dan ook belangrijk dat die informatie daar ook makkelijk terug te vinden is.

7

Andere activiteiten

7.1 WORKSHOPS OP DE VLOER

- Nieuwsombudsman Tim Pauwels gaf in het voorjaar van 2022 aan 133 redactiemedewerkers een workshop over interviewen onder het motto “Ik ben nu hier, maar ik ken ook daar.” Er waren 13 sessies.

7.2 OUTREACH

- Op 8 februari gaf Tim Pauwels vanop afstand een workshop voor Este Baltic Film, Media and Arts School in Tallinn, Estland.
- Op 12 mei gaf hij een gastles aan de VUB, in de richting communicatiewetenschappen in het kader van het vak mediarecht.



7.3 PUBLICATIES

De nieuwsombudsman publiceerde volgende columns en clips op de site:

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/13/de-vrt-live-blog-had-een-ongepaste-toon-over-corona-en-dat-zegt/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/20/heeft-de-redactie-de-moeder-van-dean-verberckmoes-opgewacht-en/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/27/zijn-de-grote-media-een-regimepers/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/02/17/mag-je-kont-zeggen-in-het-journaal-een-vijfde-van-de-klachten/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/02/24/zien-we-het-conflict-in-oekraïne-te-zwart-wit-onpartijdigheid-i/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/03/03/waarom-zegt-vrt-kiev-niet-kyiv-en-waarom-moet-er-muziek-op-oorl/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/03/17/wat-doe-je-met-beelden-van-krijgsgevangenen-en-waarom-zie-je/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/03/31/is-de-klap-van-will-smith-wel-belangrijk-genoeg-om-er-het-journa/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/04/07/hoe-kan-je-onpartijdig-zijn-over-de-moorden-in-boetsja/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/04/28/waarom-worden-de-verdachten-in-de-zaak-sanda-dia-niet-bij-naam-g/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/05/05/wat-leren-de-vrt-nws-reportages-ons-nu-eigenlijk-over-schendinge/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/05/12/hoe-zeker-kan-je-zijn-over-de-resultaten-van-peilingen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/09/onderzoek-onpartijdigheid-vrt-wat-kan-de-redactie-eruit-leren/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/13/mag-de-redactie-zeggen-dat-nieuwkomers-wijken-veroveren/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/17/moet-je-die-beelden-wel-publiceren-de-nieuwsombudsman-antwoordt/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/16/mag-je-zonder-toestemming-gefilmd-worden-op-openbare-plekken-e/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/24/pijnlijk-nieuws-over-je-eigen-kring-via-de-media-vernemen-valt/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/06/30/onzin-in-de-mailbox-van-de-nieuwsombudsman0/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/07/05/nee-de-coronaberichtgeving-heeft-u-niet-bedrogen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/07/07/mogen-vrt-journalisten-ghostwriten/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/08/11/jawel-er-komen-meer-vrouwen-aan-bod-in-het-journaal-dan-drie-ja/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/08/25/de-laatste-vragen-aan-nieuwsombudsman-tim-pauwels/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/08/25/dag-lucien-en-tot-ziens/>



vrč