



vrt

RAPPORT

KLANTEN EN KLACHTEN 2017

Klachtencoördinator: Linda Van Crombruggen

1

Inleiding 3

2

Aantal klachten
en categorieën
in 2017 7

3

Bespreking klachten
en oplossingsgerichte
acties 8

4

VRT zet integriteits-
beleid opnieuw in de
kijker 36

5

Privacy en veiligheid
voor alles 37

6

Fier op de VRT 38

7

Extra aandacht voor
privé-partners 39

8

Sociale Media Studio
verder uitbouwen 40

9

Transparant klanten-
beleid 41

10

Klachten blijven een geschenk 42

11

Het gewicht van een klacht 43

12

Verwachtingen voor 2018 44

13

Besluit 45

1 Inleiding

1.1. De mondige burger

De Vlaming wordt steeds mondiger en wil goed geïnformeerd worden. Dat merkt de VRT-klantendienst elke dag opnieuw. De VRT is een dynamische organisatie waar heel veel wordt geproduceerd en waar aan een hoog tempo nieuwe producten worden gelanceerd. De vele vragen en reacties die de klantendienst ontvangt, wijzen op een grote betrokkenheid van de burger. En dat is positief. De opmerkingen en klachten vormen een basis voor permanent overleg tussen de klantendienst, de klachtencoördinator en alle betrokken productiediensten en afdelingen. Op die manier vormt de klantendienst een rechtstreekse schakel die leidt tot bijsturing van nieuwe producten en een kwaliteitsverbetering voor de voor de hele organisatie.

Wanneer iemand iets zegt op radio of tv, kan dat een grote impact hebben op de klantendienst. Dat was bv. het geval met Rudi Vranckx die in het Journaal een oproep deed voor de inzameling van muziekinstrumenten voor Mosul. Een mooi initiatief waardoor de klantendienst een dag later meer dan 70 telefoons ontving van burgers die hierover meer informatie wilden.

Ook de laagdrempeligheid van e-mail en telefoon en de gemakkelijke bereikbaarheid van de klantendienst dragen er toe bij dat meer burgers de weg vinden naar de VRT.

1.2. Iets minder klachten en veel meer klantcontacten

2017 was een jaar dat zich als heel gewoon aankondigde en waarin geen grote gebeurtenissen op het programma stonden. De VRT-klantendienst ontving 4.565 klachten, dat zijn er 255 of 5,29 % minder dan vorig jaar. Het aantal klantcontacten daarentegen steeg met 7.827 van 18.205 naar 26.032, dat is een stijging van 42,99 %.

Een jaar zonder grote externe gebeurtenissen is de ideale periode voor de openbare omroep om intern grote vernieuwingen door te voeren en dat gebeurde ook. De grote pieken zien we in het begin van het jaar bij de lancering van het nieuwe videoplatform VRT NU en in de weken na 22 augustus bij het in productie gaan van de nieuwe website VRT NWS van de nieuwsdienst.

In april 2017 startte VRT NWS met een eigen ombudsman die een aantal van de beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst voor zijn rekening nam. Dat verklaart de lichte daling van het aantal klachten bij de klantendienst.

1.3. VRT NU en VRT NWS zorgden voor pieken

Mensen zijn gewoontedieren en vernieuwingen zorgen altijd voor reactiepieken. De twee grootste vernieuwingen die de VRT in 2017 lanceerde, zijn VRT NU, dat is het nieuwe videoplatform van de VRT en de nieuwe website van de nieuwsdienst, vrtnws.be.

VRT NU maakt het mogelijk dat gebruikers die in België geregistreerd zijn, alle videocontent van de VRT overal ter wereld kunnen bekijken. Hiermee komt de VRT tegemoet aan de regelgeving van de Europese Unie die de zogenaamde "portability" oplegt. Het systeem werd gedurende het hele jaar voortdurend bijgestuurd. VRT NU kan op veel belangstelling van de mediagebruiker rekenen waardoor ook het aantal klachten en reacties in verhouding staat.

Ook inhoudelijk zorgde de klachtencoördinator voor positieve compromissen m.b.t. het aanbod van VRT NU. N.a.v. klachten over de beschikbaarheid van de populaire Eén-reeks Tabula Rasa, verkreeg de klachtencoördinator dat de reeks een volledige maand beschikbaar bleef voor de mediagebruiker i.p.v. de 7 contractuele dagen tot grote tevredenheid van de klagers.

Het nieuwe webplatform van de nieuwsdienst, vrtnws.be werd op 22 augustus gelanceerd en zorgde in twee weken tijd voor bijna 1.000 reacties en in mindere mate voor klachten van de burger. Zie pagina: 18 Voor wat de vorm betreft, gingen de klachten hoofdzakelijk over de navigatiebalk die niet gebruiksvriendelijk was, de slechte leesbaarheid van het lettertype en de algemene indeling van de website. Inhoudelijk gingen de klachten vooral over video die niet meer beschikbaar was, meer bepaald de aparte items van het Journaal.

Video werd gepubliceerd in VRT NU en gebruikers moeten een account aanmaken om de video's van de nieuwsdienst te bekijken. Dat werkte veel irritatie op van de gebruikers. Bovendien nam het inladen van video veel tijd en datarimte in beslag. Vooral het dataverbruik van de app genereerde veel klachten. Door een reorganisatie leverden veel meer mensen content voor het onlineplatform, waardoor in de aanvangsfase veel taalfouten over het hoofd werden gezien. In zijn totaliteit daalde het aantal taalklachten met 22 naar 162.

Klantcontacten en klachten werden dag aan dag gerapporteerd en er was permanent overleg tussen de klantendienst en de technologische ondersteuners. Dat leidde tot een leerrijke fase voor de ontwikkelaars die er heeft voor gezorgd dat er op zeer korte termijn een verbeteringstraject kon worden opgestart.

Een rechtstreeks gevolg van VRT NU was de spectaculaire daling van de programmeringsklachten. Deze categorie klachten daalden van 322 naar 149.

De klachtencoördinator zal ook in de toekomst haar rol als bemiddelaar tussen klagers en derden blijven voortzetten.

14. Ombudsman voor de nieuwsdienst

De nieuwsdienst stelde in april 2017 een eigen ombudsman aan. Hiermee werd het onafhankelijke karakter van de nieuwsdienst nog meer benadrukt. De ombudsman van VRT NWS behandelt alleen inhoudelijke klachten die betrekking hebben op het redactiestatuut van de VRT-nieuwsdienst. Alle andere klachten zoals technologische problemen met de website, de app, video, enz. worden door de klachtencoördinator behandeld. Zie ook paginapagina 17 De VRT-nieuwsombudsman werkt onafhankelijk van de hoofdredactie en de nieuwsredacties. Hij krijgt op vrtnws.be een forum om zijn standpunt te formuleren n.a.v. bepaalde klachten. Hiermee bereikt hij meteen een grotere doelpubliek waardoor eventuele klachten kunnen vermeden worden.

Op vraag van de ombudsman werd opnieuw "reacties" als type contact toegevoegd in het klantcontactstelsel. Naast "vraag", "suggestie", "felicitering" en "klacht", werd "reactie" er bij wijze van test opnieuw aan toegevoegd. Dit heeft echter niet geleid tot minder klachten, wel tot meer klantcontacten.

Ondanks de onschatbare waarde die klachten voor een organisatie kunnen betekenen, blijven ze voor buitenstaanders vaak voor een negatieve perceptie zorgen. Daarnaast "wegen" niet alle klachten even zwaar. In die context stelt de klachtencoördinator zich de vraag wat het gewicht is van een "klacht". Of kunnen we in sommige gevallen spreken van een melding, bv. als het gaat over een taalfout die wordt opgemerkt door een mediagebruiker. Overleg met de nieuwsombudsman dringt zich op om tot een gelijke interpretatie te komen van klachten.

15. Nieuw klantregistratiesysteem uitgerold

In 2017 ging VRT in zee met een andere leverancier om een nieuw klantregistratiesysteem uit te rollen op de 13 websites van de VRT. Op 13 december ging het systeem in productie zodat het met de jaarwisseling op punt stond. Op die manier is de klantendienst in staat om vanaf 2018 nog meer gedetailleerde rapporten te trekken. Dat kan op het niveau van de medewerker, van de onderwerpen, van de diensten/sectoren, enz.

Dit is een zeer belangrijke vooruitgang omdat we nu meteen kunnen rapporteren hoeveel klachten er over één bepaald onderwerp zijn toegekomen op een dag en over een lagere periode en door wie ze individueel zijn behandeld. Ook de volledige klanthistorie kan in één oogopslag geraadpleegd worden.

Daarnaast is elke medewerker nu verplicht om een gedetailleerd afsluitformulier in te vullen, alvorens de klacht kan worden afgesloten. Hierdoor kan er nog meer preciezer en correcter worden gerapporteerd.

1.6. Klantendienst prominenter aanwezig op VRT-websites

Met het nieuwe systeem wordt ook op alle VRT-websites een kennisbank uitgerold die gepersonaliseerd is per merk en per net. In een volgende fase die in 2018 zal worden uitgerold zullen de 10 meest aangeklikte vragen en antwoorden automatisch worden gegenereerd naar de corporate website vrt.be, waarop alle merken en netten aan bod komen.

1.6.1. Klant kan een case zelf heropenen

Nieuw in het systeem is ook dat klanten zelf hun case kunnen heropenen door een eenvoudige reply op een mail. Eerder werkte de VRT-Klantendienst met een noreply waardoor klanten en klagers die via een webformulier contact zochten, een klantfiche moesten invullen alvorens ze konden reageren op een antwoord van de VRT. De klantendienst ontving hierover regelmatig opmerkingen en heeft naar aanleiding daarvan beslist om het de mediagebruiker gemakkelijker te maken en de mogelijkheid te bieden rechtstreeks te reageren, wat de klantvriendelijkheid verhoogt.

1.6.2. Gecentraliseerde registratie

Het registratiesysteem laat toe dat alle vormen van klantcontacten kunnen worden gecentraliseerd. Dat geldt voor e-mails, webcontacten, telefoons, brieven, en binnenkort ook posts die worden gemonitord op de sociale media.

In het systeem worden voortaan ook alle contacten van de VRT nieuwsombudsman en de contacten van de manager beroeps-ethiek en integriteit geregistreerd, zonder dat de ene afdeling de contacten van de anderen kan zien. Hiermee wordt de privacy van de klager of melder gerespecteerd.

1.6.3. Veilige archivering

VRT heeft gekozen voor een leverancier van een systeem dat de persoonsgegevens van klanten op een veilige manier kan bewaren. Alle klantgegevens worden geëncrypteerd bewaard.

Van elk contact dat op de naam van een agent wordt gezet, krijgt de behandelaar automatisch een e-mail in zijn box zonder dat de contactgegevens van de afzender zichtbaar zijn. Ook op deze manier respecteert de klantendienst de privacy van de burgers..

1.7. Klantendienst gaat zelf naar de klant: interactie met klanten en klagers loont

In de loop van 2017 hebben de klachtenbehandelaars en de medewerkers van de klantendienst honderden klagers en klanten ontmoet tijdens externe evenementen van VRT-merken:

De klachtencoördinator nodigde in maart 2017 Klara-klagers uit op het Klarafestival in Bozar. Op die manier kunnen klager en klachtenbehandelaars in discussie gaan en worden klagers grote fans.

Tijdens de Thuisdag in domein Puyenbroeck in Wachtebeke was de klantendienst heel de dag paraat om de Eén-kijker te woord te staan. Er werden ook mensen uitgenodigd die in de loop van het jaar een opmerking of klacht hadden geformuleerd over het Eén-programma Thuis. Ook aan zee was de klantendienst paraat in Blankenberge tijdens de zomermaanden om de Radio 2-luisteraar te woord te staan.

Tijdens het weekend van de klant op 30 september en 1 oktober ging de klantendienst op zaterdag mee met Radio 2 naar Genk en met MNM naar Lier. Op zondag nodigde de klantendienst 300 mensen uit op de VRT voor themarondleidingen en om klagers en klanten de kans te geven om in dialoog te gaan met experts.

Thema's waren "VRT NWS" en "technologie". De bezoekers werden geselecteerd uit de klantcontacten die de klantendienst in de loop van het jaar had ontvangen en uit de mensen die zich hadden gemeld om de nieuwe website van de nieuwsdienst en het platform VRT NU te testen nog voor de productiestart. Na een gerichte rondleiding op de nieuwsdienst en bij technologie werd een discussiemoment georganiseerd met de ontwikkelaars van de nieuwswebsite en van technologie.

Uit de reacties die de klantendienst daarna ontving, kunnen we opmaken dat dit concept werkt en een grote betrokkenheid van de gebruiker creëert om mee te werken aan de verbetering van nieuwe producten. In 2018 wil de klantendienst op die ingeslagen weg verder gaan.

1.8. Meer telefonische contacten

Door een interne reorganisatie werd de telefonische bereikbaarheid van de VRT in het najaar van 2017 vereenvoudigd. Wie het algemeen nummer belt, kan gericht een dienst bereiken via een doorschakelsysteem. De klantendienst is daar naast de nieuwsdienst, de regionale omroepen, de bedrijfsbezoeken en technologie een onderdeel van. Op die manier komen klanten sneller en rechtstreeks terecht waar ze moeten zijn.

Sinds de reorganisatie is de telefoonpermanentie uitgebreid met 2 uur per dag. De klantendienst is nu telefonisch bereikbaar van 9u tot 12u en van 14u tot 16u. Buiten die tijdsblokken kunnen klanten hun vraag of boodschap inspreken en worden ze zo snel mogelijk opgebeld door iemand van de klantendienst.

Zeer dringende telefonische boodschappen worden buiten de kantooruren doorgeschakeld naar de dienst security.

Alle telefoons die de klantendienst verwerkt, worden ook geregistreerd in het nieuwe registratiesysteem. De uitbreiding van de telefoonpermanentie heeft de werkdruk bij de klantendienst aanzienlijk verhoogd. Dat zorgde ook voor een stijging van het aantal telefooncontacten.

In het voorjaar van 2018 wordt deze werkwijze geëvalueerd.

1.9. Beperkt aantal tweedelijnsklachten

Ook in 2017 bleef het aantal tweedelijnsklachten zeer beperkt, wat wijst op een goede omgang met klachten. De VRT ontving slechts enkele klachten via de Vlaamse ombudsdienst. Ook het aantal klachten dat de VRT bereikt via het kabinet van de media-minister bleef zeer beperkt.

Vaak gaat het om klachten en opmerkingen die de VRT niet altijd eerder hebben bereikt, maar die door de klagers rechtstreeks naar de controleorganen zijn gestuurd.

Bij het afsluiten van elke klacht verwijst de klachtenbehandelaar naar de mogelijkheid om een tweedelijnsklacht te formuleren bij de Vlaamse ombudsdienst, bij de Raad voor Journalistiek en bij de Jury voor Ethische Reclamepraktijken.

2

Aantal klachten en categorieën in 2017

Voor de rapportering worden klachten in een aantal categorieën ondergebracht. Dat geeft een duidelijker beeld van de verschillende soorten klachten en het aanbod of de dienstverlening waarop ze betrekking hebben. Hieronder zijn alle klachten ondergebracht die de VRT bereiken via de webcontacten, e-mails, telefoons en brieven. Grosso modo kunnen we rekenen dat de helft van de klachten die de klachtencoördinator ontving niet gegrond is.

1. Technologie/transmissie	1.131
2. Programma- en media gerelateerd	1.091
3. Nieuwsdienst (algemeen)	563
4. Beroepsethische klachten (Nieuwsdienst)	156
5. Beroepsethische klachten (Andere)	404
6. Sporza	304
7. VRT corporate	277
8. Taal	162
9. Programmering	149
10. Ongedefinieerd	124
11. Personen	121
12. Wedstrijden	52
13. Diversiteit	16
14. Derden	15
Totaal aantal klachten in 2017	4.565

3

Bespreking klachten en oplossingsgerichte acties

3.1. Technologie/Transmissie

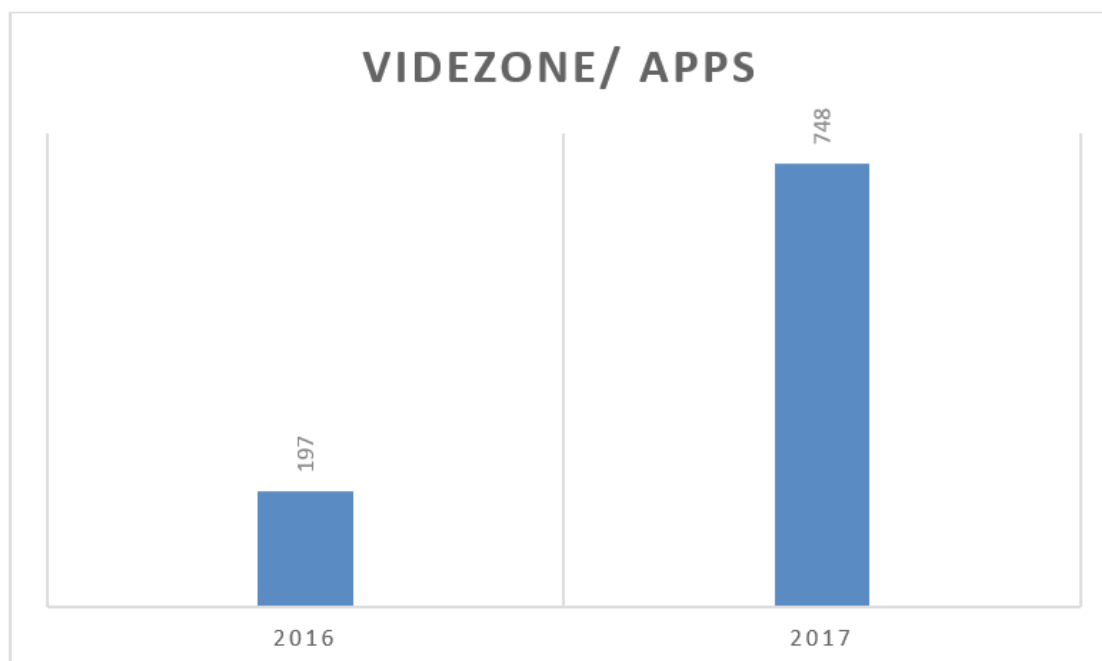
Deze groep klachten stijgt opnieuw. De stijging is helemaal toe te schrijven aan de lancering van het nieuwe videoplatform VRT NU en aan de lancering van vrtnews.be wat heel wat technologische klachten heeft gegenereerd. In de loop van de zomer ging de dienst technologie in zee met een nieuwe provider wat ook voor heel wat klantreacties heeft gezorgd, ondanks dat hierover proactief zeer goed was gecommuniceerd op zowat alle websites van de VRT.

Door de nieuwe aanpak om video te verspreiden via VRT NU, bij de start van vrtnews.beb, moesten trouwe videoklanten van deredactie.be zich nu eerst registreren op VRT NU om de nieuwsvideo's uitgesteld te kunnen bekijken. Ook dat veroorzaakte heel wat klachten van mediagebruikers die zich afvroegen waarom ze privégegevens moeten prijsgeven om een video te kunnen bekijken. Ook het aantal klachten over het Gigya project, waarop een profiel kan worden aangemaakt, en op de klachten-groep "videozone/apps" steeg hierdoor opnieuw.

Transmissieklachten voor televisie ontvingen we nagenoeg niet. De transmissieklachten die we ontvingen over radio, hadden bijna allemaal betrekking op de overschakeling naar DAB+.

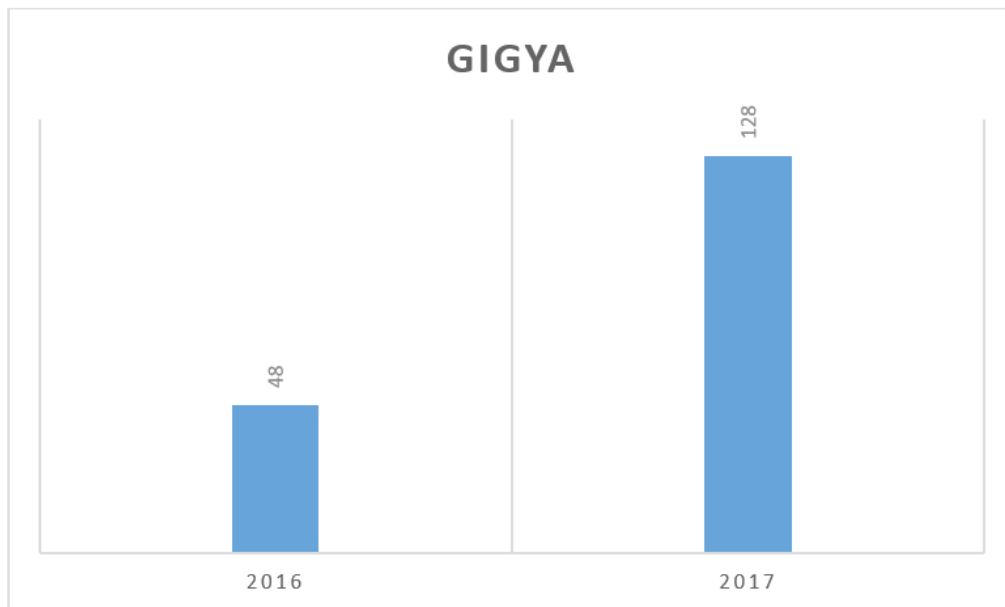
3.1.1. VRT NU

VRT NU is het nieuwe videoplatform van de VRT en werd gelanceerd in januari 2017. Onmiddellijk na de lancering ontving de VRT-klantendienst een groot aantal klachten. Het enorme succes van het videoplatform bracht dan ook de nodige gebruikersproblemen met zich mee. Veelal lag de oorzaak van de problemen bij de gebruiker zelf. Hier leidt de ondersteuning van de klantendienst tot een grote tevredenheid van de mediagebruiker



VRT NU-gebruikers moeten zich registreren om gebruik te maken van het platform. Dit zorgde voor een stijging bij de klachten over het achterliggende platform Gigya. Veelal waren de problemen hier terug te brengen naar de persoonlijke instellingen van de gebruiker. Het gebruik van adblockers bijvoorbeeld zorgde ervoor dat gebruikers geen account konden aanmaken.

De VRT-klantendienst zorgde hier samen met de redactie van VRT NU voor een duidelijke hulppagina en instructievideo waar stap voor stap werd uitgelegd hoe gebruikers een profiel konden aanmaken. Dit zorgde ervoor dat de klachten gaandeweg gedurende het jaar afnamen.

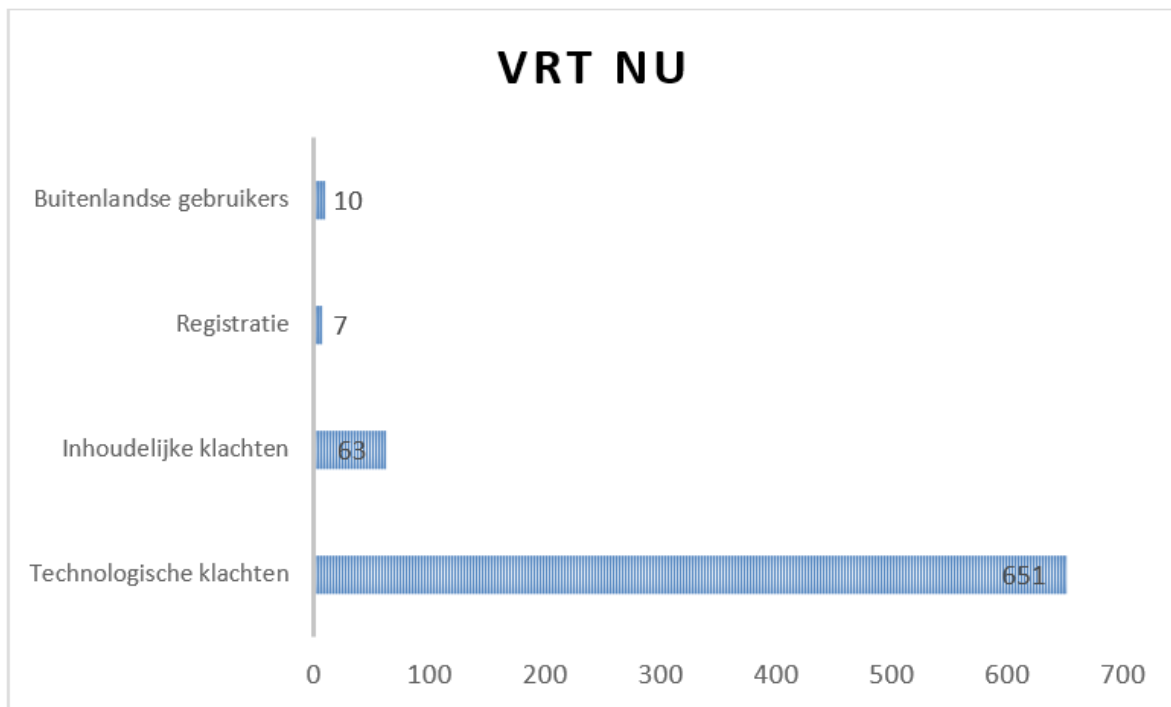


Ook andere klachten over VRT NU hadden veelal betrekking op de technologie achter het platform. En ook hier had het grootste gedeelte van de klachten betrekking op de instellingen van de gebruikers. Aanvankelijk werd er nog met Flash gewerkt waardoor sommige gebruikers de content niet konden raadplegen. Het gebruik van Flash werd omwille van die reden in de loop van het jaar gefaseerd afgebouwd. Daarnaast merken we dat veel gebruikers werken met verouderde toestellen en/of besturings-systemen, wat dan ook weer de nodige problemen gaf.

- 🐦 **Chantal @Chacatal** 1 nov. 2017
[@canvastv](#) Djuu, [#Winteruur](#) ging deze week terug van start en ik wist het niet! 🤖 Gelukkig bestaat er zoiets als [#vrtnu](#) 🤖
- 🐦 **Kristof D'hanens @kristofdhanens**
Opvallend: Sinds [#vrtnu](#) er is, ontdek ik programma's waarvan ik anders het bestaan niet had vermoed. Prima zet, @VRT ;-)

Doorheen het jaar werden er heel wat aanpassingen gedaan aan VRT NU veelal op basis van de klachten van gebruikers. Hieruit kunnen we afleiden dat de klachten van de gebruikers zeer waardevol zijn geweest voor de verdere ontwikkeling van het platform. Doordat het systeem nog niet helemaal op punt staat en af en toe te kampen had met kinderziektes zien we meerdere pieken gedurende het jaar in het klachtenbeeld. Nog voor de zomervakantie werden er enkele grote technologische aanpassingen doorgevoerd in het grotere VRT-geheel waardoor heel wat VRT NU-gebruikers andere problemen ondervonden. Dit werd echter goed opgevolgd door de redactie van VRT NU. De samenwerking tussen de klantendienst en de redactie van VRT NU verloopt zeer goed en klachten worden efficiënt opgevolgd.


- 🐦 **Toon Peters @phalox**
Hey [@VRT](#) soms blijft de groene play knop over het [#vrtNu](#) scherm hangen als hij afspeelt. [#bugreport](#)



Naast de technologische klachten kunnen we nog enkele andere groepen klachten definiëren. Er waren 63 klachten over de inhoud van VRT NU. Veelal gingen deze klachten over bepaalde inhoud die niet (meer) werd aangeboden. Voor sommige reeksen hebben we geen rechten om deze in VRT NU aan te bieden. Alsook zitten er op sommige reeksen een beperking op de termijn dat we deze online mogen aanbieden. Standaard worden reeksen online aangeboden tot 30 dagen na uitzending echter zijn hier uitzonderingen op bij aangekochte reeksen.

Reeksen in coproductie kennen soms ook een beperkte periode op VRT NU. Zo was er bijvoorbeeld een beperking op het aanbieden van Tabula Rasa op VRT NU. Na tussenkomst van de VRT-klantendienst werd hier een compromis getroffen zodat kijkers deze reeks toch nog langer konden bekijken in VRT NU. Ook kregen we klachten over het ontbreken van ondertitels op VRT NU. De ondertitels van een reeks moeten apart worden ingeladen in VRT NU en dit loopt af en toe, door een technische of menselijke fout mis.

Ook krijgen we regelmatig klachten over het journaal dat laat online komt op VRT NU. De reden hiervoor is dat de ondertitels samen met de afleveringen worden opgeladen. Hier zit een langere doorlooptijd op dan voorheen het geval was. Bij de aanvang van VRT NU werd het journaal meteen na uitzending online gezet, zonder ondertitels, die er pas later werden aan toegevoegd. Na verloop van tijd heeft men ervoor gekozen om Het Journaal van bij de aanvang online te zetten met ondertitels, wat een vertragende factor is en waardoor het Journaal nu later online staat. Dat is een beslissing van de hoofdredactie.

 **Matthieu v/d Bogaert @marketingyudai**
 Onbegrijpelijk dat nieuwsuitzendingen en programma's als [#7dag](#) niet onmiddellijk online beschikbaar zijn op [#vrtnu](#) [@vrtnws](#) [@een](#). [#vroegerwashetbeter](#)

Daarnaast ontving de VRT-klantendienst klachten over het feit dat men een account moet aanmaken om gebruik te maken van VRT NU. Gebruikers stellen zich de vraag waarom zij zich moeten registreren voor een gratis dienst.

Het volledige VRT NU-aanbod kan inderdaad enkel gebruikt worden mits het aanmaken van een VRT profiel waarin de gebruiker een aantal gegevens moet invullen.

Deze gegevens stellen de VRT in eerste instantie in staat om noodzakelijke controles over het vooropgestelde gebruik van VRT NU uit te voeren. Zo moet VRT weten dat gebruikers van VRT NU domicilie in België hebben, teneinde rekening te kunnen houden met de contractuele geografische rechtenbeperkingen verbonden aan bepaalde programma's. Verder mogen minderjarigen onder 12 jaar VRT NU niet gebruiken zonder toestemming en toezicht van hun ouders. Daarom moet bij de eerste ingebruikname worden nagegaan hoe oud de mediagebruiker is.

VRT NU is verder een dienst die focust op een moderne manier van videokijken. Daarbij is een goede gebruikservaring zeer belangrijk. In een hedendaagse context betekent dat ook een gepersonaliseerde gebruikservaring. Door het verzamelen van gegevens van de gebruiker is de VRT daardoor in staat om haar gebruikers een betere en aan-de-gebruiker-aangepaste-dienstverlening aan te bieden. Zo kan de gebruiker eigen playlists maken (programma's volgen) en onthoudt VRT waar u in een programma bent gestopt met kijken (verder kijken feature, en dit over verschillende toestellen heen). In de toekomst willen we je ook suggesties op maat aanbieden. Om deze dienstverlening mogelijk te maken dient VRT in staat te zijn om de gebruiker te identificeren.

Tenslotte stellen deze gegevens de VRT ook in staat om het bereik van het digitaal aanbod te meten, ten opzichte van de vooropgestelde doelgroepen/segmenten. Dit gebeurt op geanonimiseerde basis. Op die manier kan de omroep in kaart brengen of de juiste doelgroepen en segmenten werden bereikt, en zijn programma-aanbod in functie daarvan bijsturen of aanpassen.

Standaardantwoord VRT-klantendienst 2017

De klantendienst ontvingen ook enkele klachten van buitenlandse gebruikers die geen gebruik kunnen maken van het platform van VRT NU. Veelal Nederlandse kijkers wensden een account aan te maken voor VRT NU maar kunnen dit niet omdat een Belgisch domicilie vereist is. Hierover kreeg de klantendienst heel veel opmerkingen die niet als klacht zijn geregistreerd omdat ze door de gebruiker niet via de klachtenprocedure zijn verstuurd. Kijkers stelden de vraag waarom ze bepaalde programma's niet konden bekijken.

De start van vrtnews.be op 22 augustus had ook een grote impact op VRT NU. Programma's van de nieuwsdienst konden vanaf dan uitgesteld bekeken worden in VRT NU. Op vrtnews.be kan enkel nog de laatste versie van een Journaal of een duidingsprogramma bekeken worden, wat voor veel frustraties zorgt bij de gebruikers.

Op vrijdag 1 december gebeurde wat geen enkele organisatie wil. Door een technologische ingreep waren alle gepubliceerde programma's op VRT NU in een klap gewist. De klachten stroomden toe van mensen die geen video meer konden kijken, zowel in binnen- als buitenland.

De redactie van VRT NU moest zo'n 1.600 programma's manueel opnieuw online zetten. Een tijdrovende bezigheid die enkele dagen heeft geduurd. Gedurende het hele weekend is een team voltijds bezig geweest om de meest populaire en recentste programma's opnieuw online te zetten.

De klantendienst heeft heel het weekend zoveel mogelijk gecommuniceerd over de stand van zaken en alle klagers en melders, in totaal een 150-tal, kregen een antwoord.

Ook in de kennisbanken op de websites werd voortdurend de communicatie aangepast volgens de stand van zaken.

Beste, ik bekijk de afleveringen online. Deze zouden een maand beschikbaar zijn, maar dit lukt plots niet meer. Tot wanneer kunnen deze bekeken worden? Alvast bedankt voor uw reactie.

Klacht - 144539 VRT NU - 01-01-2017

Bedankt voor uw bericht.

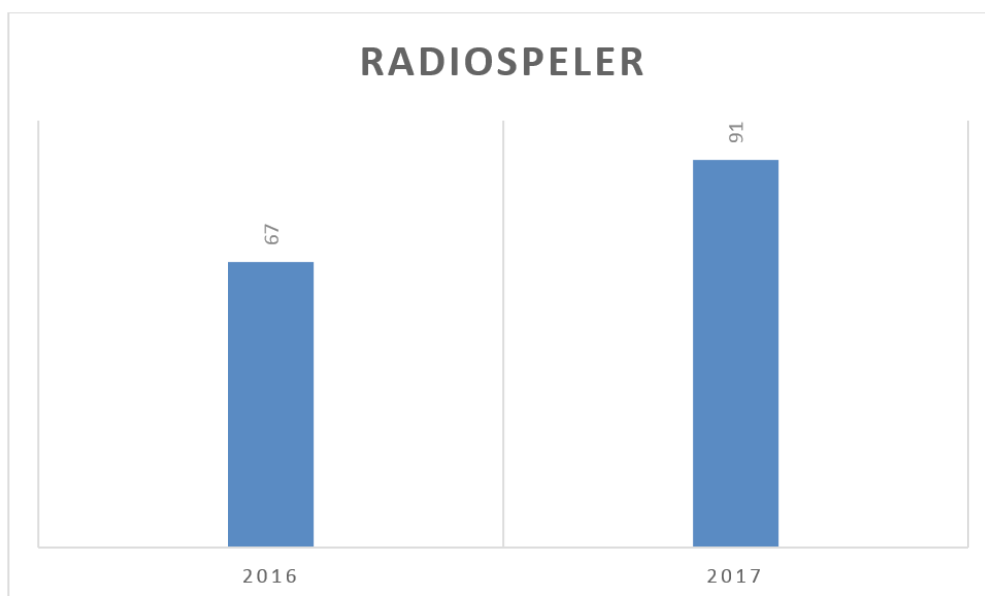
Uw opmerking is terecht. Vanwege technische problemen is het momenteel niet mogelijk om video's af te spelen op VRT NU. We doen er alles aan om het probleem zo snel mogelijk op te lossen, al kan dit wel even duren omdat de omvang van het probleem vrij groot is.

Van zodra het probleem is opgelost, zullen we hierover communiceren via onze gebruikelijke mediakanalen. Onze oprechte excuses voor het ongemak.

Standaardantwoord klantendienst weekend 1-3 december 2017

31.2. Radiospeler

De klachten over de radiospeler stegen van 67 in 2016 naar 91 in 2017. In totaal ontving de klantendienst 465 klantcontacten over de radiospeler.



Tot oktober 2017 kampte het luisterplatform radioplus.be en bij uitbreiding de luisterapps van de radionetten met heel wat problemen rond stabiliteit. Van oktober tot november is hierop fors ingezet vanuit het Digitaal Productie Centrum van de VRT en werden de stabiliteitsproblemen helemaal weggewerkt.

Eind augustus 2017 veranderde de VRT van streamingprovider. Daardoor veranderden ook de streaming-url's die ervoor zorgden dat u online kan luisteren. In die periode zag de klachtencoördinator ook het aantal klachten stijgen.

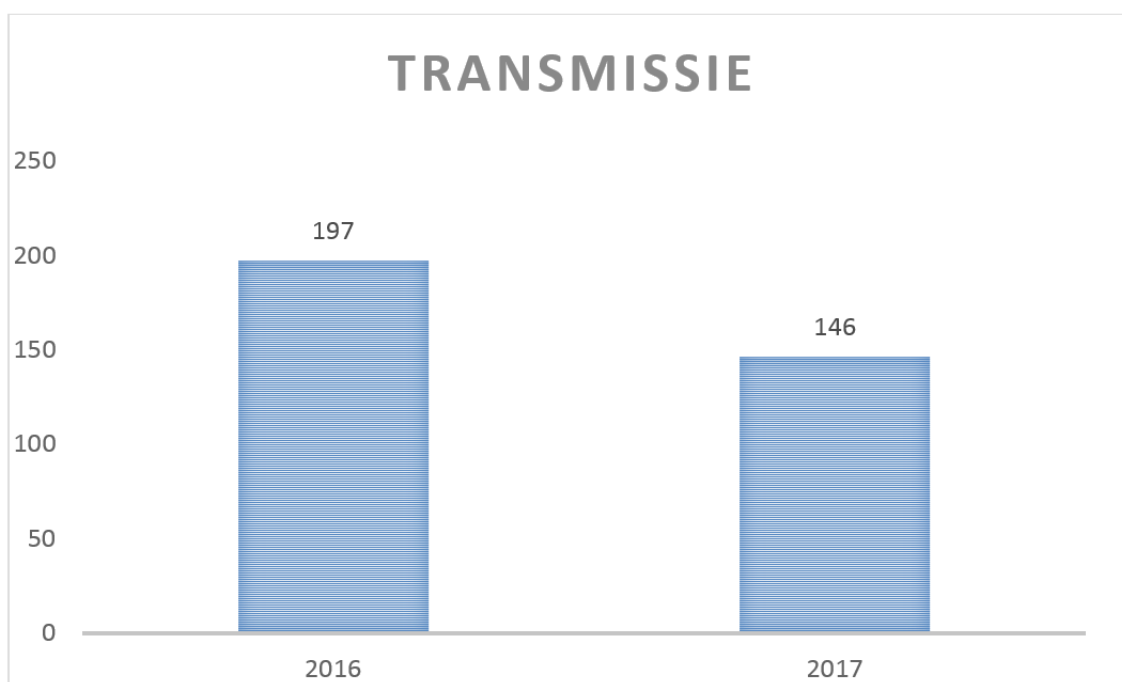
Voor Radioplus en de VRT-apps werden de streaming-url's automatisch aangepast. Wie problemen ondervond, werd aangeraden de nieuwste versie van de app te installeren. Er werd ook geadviseerd om op een PC de meest recente versie van Google Chrome te installeren.

Ook bepaalde audiosystemen zoals Sonos, HEOS en Samsung maken gebruik van de streamingdiensten van de VRT. De VRT voorzorg deze diensten van de juiste url's. Op VRT.be werd een lijst gepubliceerd van de url's van minder bekende systemen.

Alle aanpassingen die zijn gedaan ter verbetering van de radiospeler, werpen hun vruchten af. De VRT ontvangt sinds december 2017 geen klachten meer over de radiospeler.

Ondertussen ontvangt de VRT hierover nog nauwelijks klachten of opmerkingen.

3.1.3. Van DAB naar DAB+



Zowat alle transmissieklachten die de VRT in 2017 ontving, gaan over DAB+. Op 17 oktober schakelde de VRT over van DAB naar DAB+ naar aanleiding van een beslissing van de Vlaamse overheid. DAB staat voor Digital Audio Broadcasting, zeg maar digitale radio via de ether. DAB+ is een sterk verbeterde versie van DAB en komt dus op dezelfde manier gratis tot bij de luisteraar zoals FM. DAB+ wordt in Europa gezien als de opvolger van FM. Alle radiostromen van de VRT zitten op DAB+, behalve Ketnet Hits.

DAB+ is een verbetering voor Radio 2 omdat de zender voortaan in staat is om alle ontkoppelingen tegelijk uit te zenden. Vordien werden er afgewisseld tussen de regionale uitzendingen op DAB.

Het DAB-pakket van VRT is terug te vinden op frequentieblok 12A (223,936 MHz) en dit overal in Vlaanderen en Brussel.

De overschakeling naar DAB+ had als gevolg dat de VRT-zenders opnieuw moesten gescand worden in de ether. Bij de meeste recente toestellen gebeurt dat automatisch. Bij oudere toestellen was het mogelijk dat dit manueel moest gebeuren.

De meeste klachten echter ontvingen we van luisteraars die door de overschakeling een nieuw radiotoestel moesten kopen. Ondanks dat hierover heel duidelijk proactief is gecommuniceerd, zowel op de eigen websites als via de pers.



Frank Wouters @FrankWouters1

Sinds gisteren is mijn DAB radio dus in één klap waardeloos geworden door invoering **#DAB+**. Ergerlijk **#vrt**.

Andere klachten gingen over het feit dat de naam van de radiozender niet meer te zien was op de display van het toestel of dat het oude logo zichtbaar bleef. Oorzaak hiervan is dat de fabrikant een eigen statische techniek gebruik om de logo's zichtbaar te maken, waardoor ze niet automatisch met de overschakeling zijn aangepast.

De VRT sensibiliseerde actief de fabrikanten of hun toeleveranciers om deze zo snel mogelijk te laten updaten

De switch naar dab+ is een verplichting vanuit de overheid en sommige oude dab toestellen zijn daaraan niet compatibel. Dat is een realiteit. Daar speelt voor ons de wet van de remmende voorsprong. Hadden we in de jaren 90 niet op DAB ingezet (toen DAB+ nog niet bestond) en pas nu op de DAB+ trein gesprongen moest niemand een nieuw toestel kopen.

De VRT ontving nagenoeg geen andere transmissieklachten. Alle geplande zenderonderbrekingen werden proactief gecommuniceerd op de websites waardoor ze geen klachten genereerden.

3.1.4. Geluid

De VRT ontving 18 geluidsklachten. Die gaan allemaal over het niveauverschil in het geluid tussen programma-uitzendingen en reclameboodschappen op radio. Enkele klachten gaan over het geluidsverschil tussen sponsortrailers van de Vlaamse Audiovisuele Regie (VAR) en tv-programma's.

Klacht 143579 - 21-11-2017

Bij deze wil ik hierop wijzen, dat tussen programma's, op alle posten, bij aanvang van reclames, het geluid bijna dubbel zo hard wordt gezet, is dit nog wel normaal?? Ge moet de ganse avond met de afstandsbediening gereed zitten, anders wordt je zonder da ge het weet doof als t'reclame is. Zeer, zeer vervelende situatie hoor!! Dit is niet alleen bij mij, ik hoor van vele andere mensen dezelfde miserie.

P.S: Het heeft nogthans in het verleden een tijd goe geweest, maar op heden is het terug hervallen precies

Graag jullie reactie hierop.

Alle dank bij voorbaat.

Antwoord:

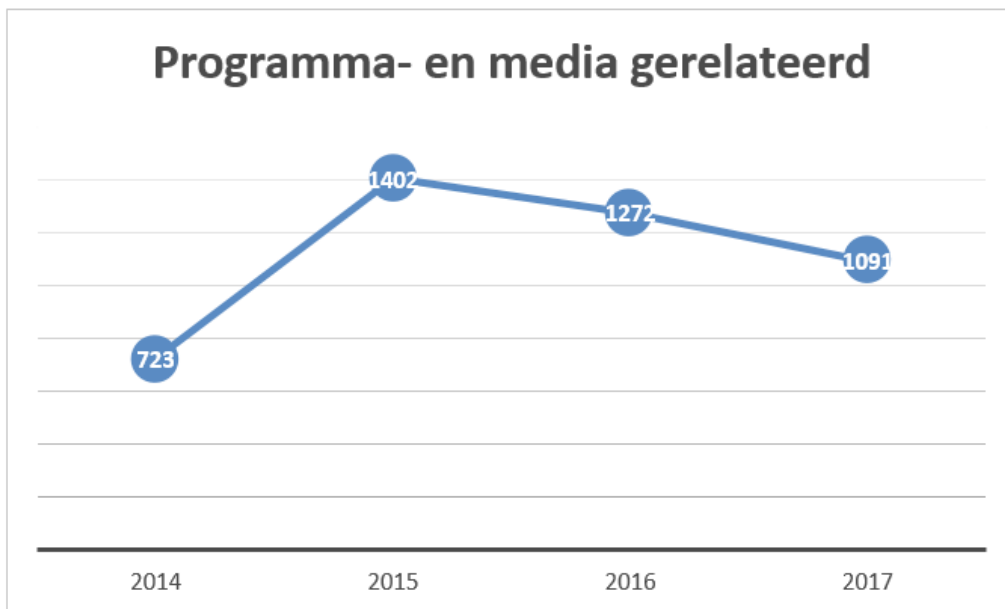
VRT werkt voor het bepalen van de geluidsniveaus met Loudnessnormen. Loudness is een meetmethode om de gemiddelde Luidheid van programma's te meten. De loudnessnormen zijn internationaal vastgelegd (EBU) en moeten doorheen de hele productieketen gerespecteerd worden door iedereen die daarbij betrokken is.

De bedoeling is om tot meer homogene luidheidsniveau 's binnen programma's en tussen programma's te komen en op die manier het luister-comfort voor de eindgebruiker te verhogen. VRT volgt doorheen de productieketen rigoureus de afgesproken normen. Al onze programma's worden aan de verschillende providers aangeboden met de afgesproken normen.


Los daarvan blijft het ervaren van geluid iets zeer subjectief en is het dus voor iedereen verschillend. Net omdat we voor een groot publiek werken, is het invoeren van geluidsnormen tot stand gekomen. Niettemin hebben we uw opmerking doorgegeven aan de transmissieverantwoordelijken. Ik hoop hiermee de context inzake het respecteren van de geluidsnormen bij de VRT te hebben verduidelijkt

3.2. Programma- en mediagerelateerd

Een vaste rubriek klachten heeft betrekking op de radio- en tv-programma's en het online-aanbod op de verschillende media-platformen. Ook in 2017 waren een groot deel van de klachten in deze categorie onder te brengen.



Deze groep klachten handelt veelal over de inhoud van de programma's. Fictiereeksen lokken reacties uit omdat deze niet altijd overeenstemmen met de realiteit. Ook bepaalde personages in een fictiereeks zorgen al eens voor irritatie bij de kijker die daar zijn ongenoegen over uit bij de VRT.

 **Kaat Pieleke** @PielekeKaat

#Thuisopeen Putteke winter maar de hortensia's nog steeds in volle bloei in de Withoeve...

 **MaximeVanderhaeghe** @Maxime_vdh

Wie o wie is er opgekomen om het personage van Kobe in Thuis te schrijven en hem zo irritant te maken? Please stop it. #Thuisopeen

Ook ontvangen we klachten van kijkers en luisteraars die inhoudelijke opmerkingen hebben over vragen in spelprogramma's. Zo worden geregeld antwoorden van kandidaten in Blokken in twijfel getrokken. De VRT-klantendienst werkt hiervoor nauw samen met de productie en jury van Blokken die ervoor zorgen dat de klagers een antwoord ontvangen. Veelal gaat het hier echter om misverstanden of hebben de klagers iets foutief begrepen.

 **clubs2** @4liud

Wanneer je geen uitspraakfout mag maken bij #blokken maar er in de finale vuurwerk wordt gezegd ipv vuurwerk. @een #5000

Een groot aantal klachten in deze groep ontvingen we n.a.v. De Lage Landen van Radio 1. Luisteraars konden stemmen op de lijst van Nederlandstalige liedjes via de website van Radio 1. Daarna had Radio 1 de intentie om aan al wie gestemd had een kennisgeving te sturen van De Lage Landen-sessie die enkele dagen na de uitzending zou plaatshebben. Door een fout werd die e-mail echter verstuurd naar een veel grotere selectie van e-mailadressen en kwam de nieuwsbrief ook terecht bij mensen die geen binding hadden met Radio 1. De klantendienst ontving daarop meer dan 300 klachten en vragen van mensen die zich afvroegen hoe Radio 1 aan hun adres kwam.

Uw e-mail adres kwam op 12 januari 2014 in ons bestand terecht via de website canvas.be

De verschillende VRT merken sturen geregeld nieuwsbrieven om hun media gebruikers op de hoogte te houden van hun aanbod. Dit gebeurt enkel naar mensen die uitdrukkelijk hebben ingestemd met het ontvangen van een nieuwsbrief van het betreffende merk.

Het doel van deze e-mail was deelnemers die in 2016 en 2017 gestemd hebben op de Lage Landenlijst en akkoord zijn gegaan met het ontvangen van de Radio 1-nieuwsbrief, op de hoogte te brengen van de Radio 1 Lage Landen Sessie en een ticketlink aan te bieden.

Bij het selecteren van het bestand waarop de e-mail verzonden moest worden, gebeurde een fout waardoor een te groot bestand werd geselecteerd. Daardoor kwam deze e-mail terecht bij meer mensen dan bedoeld. Onze oprechte excuses voor het ongemak.

Antwoord op klachten over nieuwsbrief van de Lage Landen Sessie

Het grootste gedeelte van de programma-gerelateerde klachten is ongegrond. De terechte klachten gaan meestal over programma-afgeleiden op de websites. Vb. ingrediënten van Dagelijkse Kost-recepten die ontbreken of verwijzingen naar online informatie die niet kloppen.

Dagelijks kijk ik naar "Dagelijkse kost" en zoek ik ook de recepten op.

Sinds de vernieuwing van de site (die ik wel heel mooi vind en handig) heb ik enorm veel problemen om de site te laden. (Mijn computer is nog geen 2 jaar oud)

De reclame bovenaan de website laad vanzelf maar de website lukt meer niet dan wel.

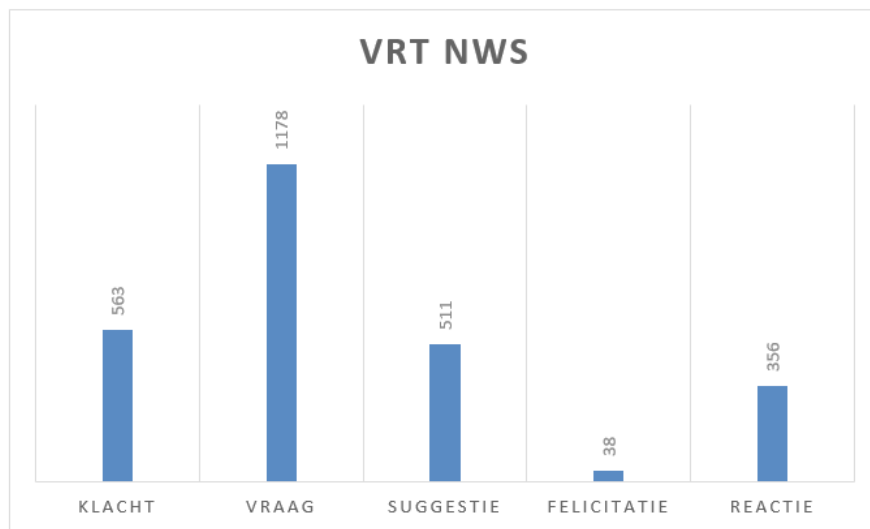
Als ik er dan wel op geraak vind ik het spijtig dat ik bepaalde zaken niet meer terug vind bij het recept. Om iets te noemen te noemen: is of het een hoofdgerecht of dessert is, enz. Op de website staat het soms bij. Dat de datum van uitzending op de website staat vind ik wel goed maar persoonlijk plaats ik ook de datum van uitzending bij het recept, zo kan ik altijd nakijken hoelang ik het recept al heb en of het recept herhaalt wordt of veranderd.

Klacht 27-03-2017 - Dagelijkse kost

De klantendienst overlegt met de webmasters en met de afdeling technologie om eventuele verbeteringen aan te brengen op de website die het comfort van de mediagebruiker kunnen verhogen. Dergelijke opmerkingen worden gecentraliseerd en bij de eerstvolgende update in overweging genomen. Hier speelt de klantendienst een cruciale rol die rechtstreeks leidt tot een kwaliteitsverbetering van het aanbod.

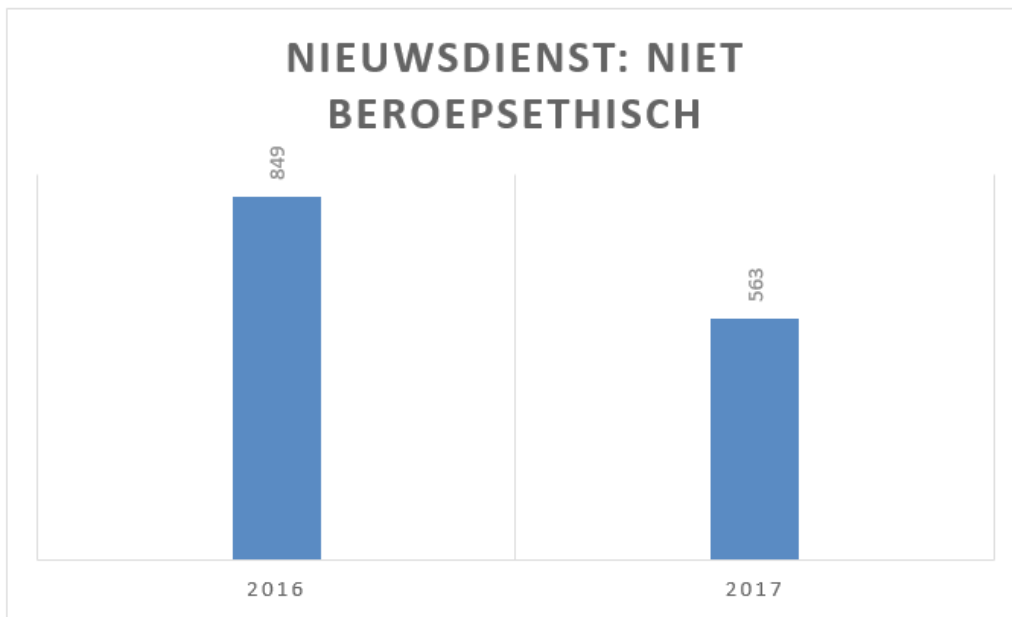
3.3. Nieuwsdienst

In totaal registreerde de klantendienst 2.646 klantcontacten over de nieuwsdienst, waarvan 563 klachten.



Alle algemene klachten met betrekking tot de nieuwsdienst (die niet beroepsethisch zijn), worden door de klachtencoördinator behandeld.

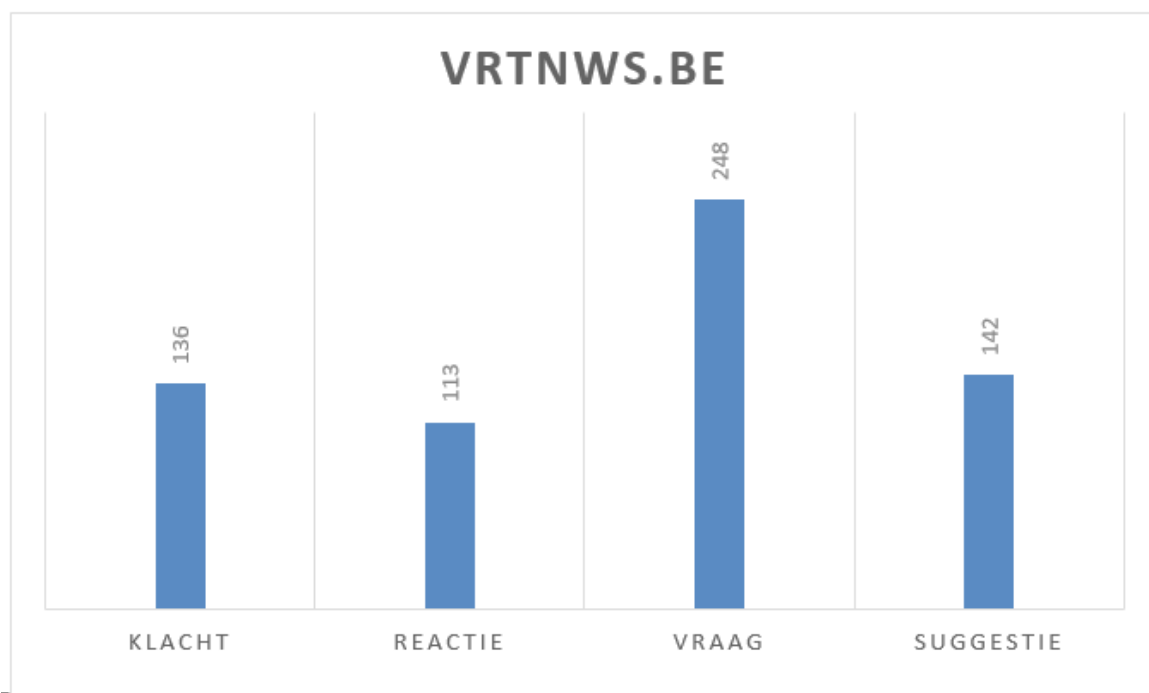
De meeste klachten in deze groep gaan over de website, linken die niet werken, video die niet online staat, (live)streaming die niet start, taalfouten, onverstaanbaarheid van ankers,... Hierover ontving de klachtencoördinator 563 klachten. De klager heeft bij dit soort klachten meestal gelijk.



3.4. VRT NWS.be

Op 22 augustus 2017 werd VRT NWS gelanceerd. De eerstvolgende weken ontving de klantendienst 649 klantcontacten, waarvan 136 klachten.


Omdat het om een volledige nieuwe website gaat, heeft de klantendienst ervoor gekozen om deze klantcontacten apart te rapporteren. Ze geven een duidelijk beeld over de belangstelling en betrokkenheid van het publiek bij de nieuwe site en de nieuwe app van de VRT-nieuwsdienst.



Alle klantcontacten werden dag na dag zeer nauwkeurig opgevolgd door de klantendienst met goede ondersteuning van de ontwikkelaars van de website en de app. De klantendienst rapporteerde permanent aan de technologische ondersteuners waardoor er een spontane interactie tussen de klanten en de ontwikkelaars tot stand kwam. Op die manier ontstond er een leerrijke fase voor de ontwikkelaars die er heeft voor gezorgd dat er op zeer korte termijn een verbeteringstraject kon worden opgestart. Grotere structurele problemen werden meegenomen in de langere termijnplanning voor updates.

 **Inge NWN^{©™} @IENouwen**

De VRT-nieuwssites waren een paar jaar geleden handiger, toegankelijker en informatiever dan die van vandaag. Dank de chef van [VRTNWS.be](https://www.vrtnews.be) af ipv te investeren in de elfendertigste social media-marketeer.

 **Matthias Debruyn @MatDebruyn**

Vrtnws.be is vlotter navigeerbaar (mobiel) maar waarom is dat lettertype zo slecht leesbaar?

Hieronder een overzicht dat 6 weken na de lancering van VRT NWS door de klantendienst intern werd gerapporteerd:



578

Totaal aantal

TECHNOLOGIE 0

Inladen/ openen video of artikel	95
Permalink	22
Zoekfunctie	49
Problemen app	22

ANDERE Kolom1

Nieuwsbrief / registratie / algemene vragen	38
Feliciteit	10
Overige (niet van toepassing)	19

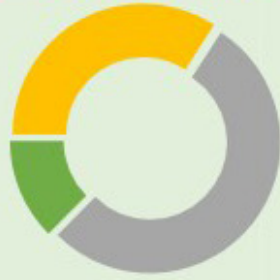
INHOUDELIJK 0

Taalfouten / Typfouten / Foute vertaling of foto	112
Overzichtelijkheid / lay-out	104
Leesbaarheid / Lettertype	54
Berichtgeving (soort)	19
Inhoudelijke opmerkingen/ vragen artikels	34

Belangrijk

- Opmerkingen over dataverbruik en lettertype zijn drastisch verminderd
- Opvallend veel opmerkingen over het laat uploaden van 'het Journaal'
- Berichtgeving vooral over 'te populair nieuws' in plaats van deskundig nieuws,
- Taalfouten komen te veel voor (vaak meerdere in één artikel)
- Foto bovenaan het artikel wordt niet volledig weergegeven door de titel
- Laden van de video's is vooral een probleem bij Android gebruikers

KLACHTEN 146



222

Totaal aantal

TECHNOLOGIE	0	ANDERE	Kolom1
Inladen/ openen video of artikel (traag)	75	Feliciteatie (na reactie medewerker)	11
Dataverbruik	65	Overige	16
Zoekfunctie	8		
Andere (roteren scherm -> video begint opnieuw)	16		

Belangrijk

Na update wordt er door enkele gebruikers meer sterren gegeven.
 Ook de opmerkingen over 'Het Journaal' komen hier terug.
 Opmerkingen over dataverbruik zijn drastisch verminderd

INHOUDELIJK	0	5	26
DT-fouten / Typfouten / Foute vertaling of foto	0	5	26
Overzichtelijkheid / lay-out			

VRTNWS Videozone



75

Totaal aantal

TECHNOLOGIE	0	ANDERE	0
Laden/ openen video (beeld)	28	Algemene vragen/ opmerkingen	4
Casten/ streaming	10	Registratie	12
Geluidproblemen	14	Overige (niet van toepassing)	2
Problemen met de app	5		

3.5. Beroepsethische klachten nieuwsdienst

Van januari tot eind april 2017 ontving de klachtencoördinator 156 beroepsethische klachten over de nieuwsdienst. 101 klachten hadden betrekking op de neutraliteit, 55 klachten gingen over andere problemen.

De meeste beroepsethische klachten die de klachtencoördinator ontving over de nieuwsdienst gingen over het onrechtmatig gebruik van beeldmateriaal of archiefbeelden die opnieuw werden uitgezonden, maar in een andere context dan waarvoor ze zijn gedraaid. Wanneer beelden in een latere fase opnieuw worden gebruikt in een verhaal met een negatieve context, dan creëert dat klachten, die meestal gegrond zijn.

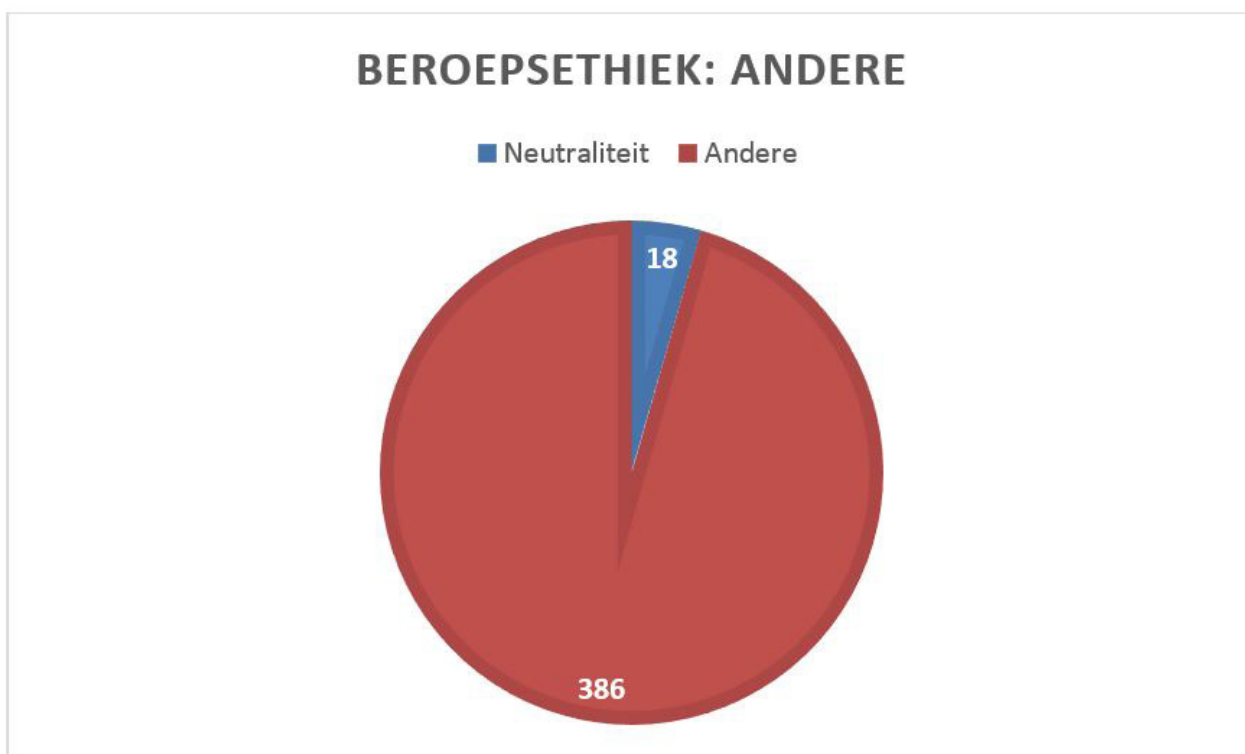
Ook fotografen die een foto ontdekken op vrtnws.be die ze zelf hebben gemaakt en waarvoor ze geen toestemming hebben gegeven om hem te publiceren, formuleren klachten. In dergelijke gevallen wordt de foto ofwel meteen verwijderd, ofwel worden de rechten meteen betaald. De onlineredactie beslist hierover.

Op 24 april 2017 stelde de algemene hoofdredactie van de nieuwsdienst een ombudsman aan. De VRT-ombudsman maakte een grondige analyse van de beroepsethische klachten die hij ontving over de VRT-Nieuwsdienst.

Zie Rapport van Tim Pauwels, ombudsman nieuwsdienst

3.6. Algemene beroepsethische klachten

Beroepsethische klachten die geen betrekking hebben op de nieuwsdienst worden ook behandeld door de klachtencoördinator en besproken met de manager beroepsethiek van de VRT. Zo ontving de VRT er 404 in 2017. Een heel kleine minderheid ging over de neutraliteit en het overgrote deel ging over allerlei andere onderwerpen.



3.6.1. Iedereen beroemd in het Boudewijnpark in Brugge

De 36 klachten die de klachtencoördinator ontving omdat Iedereen Beroemd een week lang de mensen achter de schermen in het Boudewijn Seapark in Brugge volgde, waren pure voorbeelden van perceptie. De klagers wezen de programmamakers op het promoten van leed van dolfijnen in gevangenschap.

Iedereen beroemd is een human interest programma dat dagelijks tracht om warme, authentieke menselijke verhalen te brengen, zonder te oordelen of een standpunt in te nemen. De programmamakers konden bevestigen dat de mensen die in het Seapark werken, de dieren een warm hart toedragen.

Dierenleed aan de kaak stellen is niet de missie van het programma Iedereen beroemd. Door de neutrale houding die de programmamakers hanteren is er geen sprake van enige promotie, noch het aanklagen van iets. Om eventuele wantoestanden aan te kaarten, zijn er andere VRT-programma's die dat beter kunnen plaatsen. Of het verantwoord is om dolfijnen in gevangenschap te houden voor entertainment, is een ander maatschappelijk vraagstuk dat niet tot het domein van de programmamakers van Iedereen beroemd hoort.

De klachtencoördinator bracht deze boodschap over naar de klagers, maar de meesten namen daar geen genoegen mee. In hun antwoord bleven ze volhouden dat de VRT hiermee dierenleed promoot. Ook het tijdstip waarop de reeks is uitgezonden, schoot in het verkeerde keelgat. Zo'n reeks net voor de paasvakantie uitzenden, wordt door de kijker geïnterpreteerd als promotie.

Tof dat u nog de tijd heeft om te converseren met mij.

Jammer dat u nul respect heeft voor de dieren in het dolfinarium. Neutraliteit is niet 1 kant van het verhaal, een industrie waar veel geld in gemoeid is, naar buiten brengen. Wat jullie doen is misleidend.

De dieren zijn er depressief, gestresseerd, in chloorwater wat destructies is voor hun hele lichaam, geen familie (terwijl zij sociaal veel verder staan dan wij), sonar die weerkaatst, altijd dode vis, niet honderden kilometers kunnen afleggen en ga zo maar door. U kunt even goed bij Dutroux gaan en lekker neutraal zijn verhaal naar buiten brengen. Als industrieën op tv komen is dat ALTIJD reclame.

Boudewijnpark net voor de paasvakantie... slimme zet.

Dit is alles behalve neutraal en educatief, en neigt meer naar promotie.

Klacht - 12774 - 13-04-2017

3.6.2. Die Huis in Zuid-Afrika

Een andere opmerkelijke klacht die de klantendienst vaak zag terugkomen, ging over het Eén-programma Die Huis dat werd gedraaid in Zuid-Afrika. Nog voor de eerste aflevering was uitgezonden, ontvingen we al klachten. De milieubewuste klagers wezen de VRT op de gigantische voetafdruk van het programma waarvoor de gast en de hele programmaploeg naar aan de andere kant van de aardbol moest vliegen om 3 dagen later opnieuw in België te landen. De klagers vroegen zich ook af wat de meerwaarde daarvan was voor het programma. Hierover kregen we 10 klachten en ook een veelvoud aan meningen.

De klachtencoördinator rapporteerde hierover aan het netmanagement van Eén en met de vraag om dit mee te geven met de programmamakers.

Bedankt voor uw belangstelling voor de VRT en om uw mening met ons te delen.

De programmamakers zijn zich bewust van de ecologische voetafdruk van het programma Die Huis, maar deze mag hen niet weerhouden om mooie televisie te maken.

Het productiehuis "Het nieuwshuis" van Eric Goens is er echt van overtuigd dat de gasten nog meer dan vorige seizoenen een andere kant van zich lieten zien juist omwille het feit dat ze zo ver van huis zijn en alles wat hun zo vertrouwd is. Wij hebben bij de VRT de eerste aflevering ondertussen al gezien en we kunnen die stelling alleen maar beamen. Het argument dat België ook veel mooie plekken heeft spreken we zeker niet tegen. Dit is echter nog teveel gekend terrein voor de gasten. De cultuurschok levert ook momenten op die je onmogelijk in Stoumont of De Haan zou kunnen creëren.

Maar uiteraard hebben we alle begrip voor uw opmerkingen.

Standaardantwoord Klantendienst VRT.

Ondanks de klachten en opmerkingen heeft het productiehuis beslist om een tweede reeks van Die Huis in Zuid-Afrika te draaien, die ook op Eén zal worden uitgezonden. Het standpunt van de programmamakers en van Eén blijft hierover hetzelfde. Om te vermijden dat hierover opnieuw klachten zullen komen, zal de klantendienst het VRT-standpunt proactief communiceren op de website van Eén en van de VRT.

3.6.3. Frank kondigt zomertijd niet neutraal aan

Eind maart kregen we opmerkingen omdat weerman Frank Deboosere had verwezen naar de nakende overschakeling naar de zomertijd. Op TV is de omschakeling heel neutraal aangekondigd. Voor het radiojournaal had de eindredacteur specifiek de mening van Frank gevraagd, omdat hij wist dat hij de zomertijd niet genegen is. Frank had vooraf aangegeven dat hij niet wist of hij zijn mening wel kon geven, maar de hoofdredacteur verzekerde hem dat dat geen probleem was. Dergelijke opmerkingen worden als niet gegrond beschouwd.

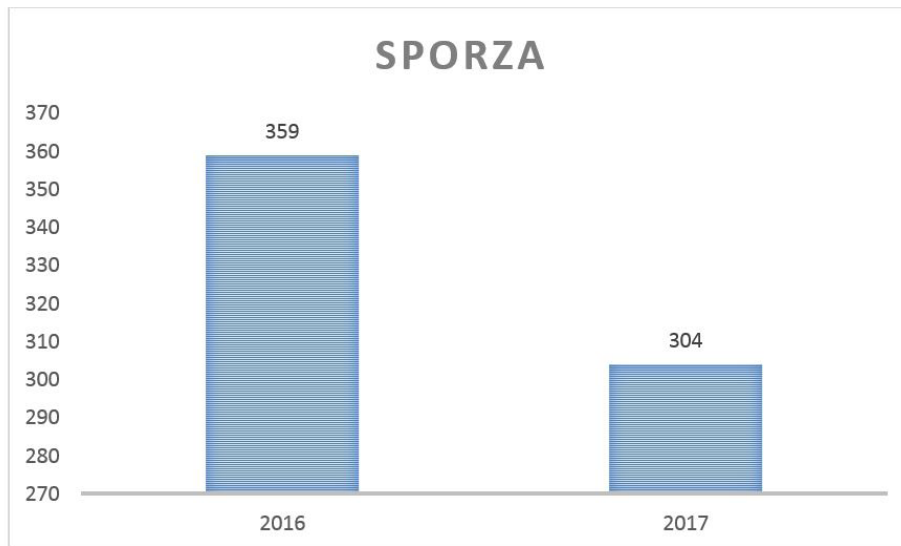
De openlijke vooringenomenheid en eenzijdigheid van Frank Deboosere als weerman van de VRT mbt invoering zomer- en winteruur past niet bij zijn veronderstelde neutraliteit in een openbare dienst. Dit geeft hem een onverantwoord groot en eenzijdig forum zonder kans op repliek. Zijn persoonlijke mening kan hij kwijt op andere plaatsen : eigen website, facebook, interview (naast mening van voorstanders) etc. Zij hoort niet thuis in het nieuws op de openbare omroep. Zijn argumentatie is bovendien grotendeels pseudo-wetenschappelijk ("laat de natuur gerust", "2x per jaar negatieve invloed op dieren en mensen"... horen we elk weekend zoveel klachten van mensen wegens later opstaan en later slapengaan?) Waarom laat men telkens weer die kleine minderheid van tegenstanders aan het woord en zo weinig de grote meerderheid aan voorstanders? Vraag aan 1000 personen in de straat naar hun mening hierover, respecteer de overgrote meerderheid en stop met dat halfjaarlijks weerkerend gemekker in het nieuws.

Vriendelijke groet en geniet van de komende lente-avonden,

Klacht 126653 – openlijke vooringenomenheid Frank Deboosere

3.7. Sporza

2017 was een rustig sportjaar en dat heeft zich ook vertaald in het aantal klachten dat zakte naar 304. Het grootste gedeelte van de terechte Sporza-klachten gaat over foute uitslagen en standen in meerdere sportdisciplines. Die informatie komt van een externe leverancier en wordt automatisch gepubliceerd op de website. Nadeel is dat er op de redactie niet ad hoc kan worden ingegrepen om verbeteringen aan te brengen. Wanneer fouten worden gemeld aan de leverancier van de informatie, moet er worden gewacht tot het volgende publicatiemoment om het verbeterde resultaat te kunnen zien. Hier gaan soms enkele dagen aan voorbij, tot ergernis van de surfers.



Andere gegronde klachten gaan over links die niet werken of foute links en over de foute schrijfwijze van eigennamen in de sportwereld.

Op het gebied van taal, is de Sporzawebsite anders een voorbeeld. De klantendienst ontvangt nagenoeg geen echte taalklachten over Spozra-publicaties online.

Bij Sporza zijn de meeste ongegronde klachten zeer subjectief. Het zijn meningen over sportanalyses die gemaakt worden in de live uitzendingen. Voetballiefhebbers verwijten Sporza-journalisten favoritisme tijdens hun commentaar. De klantendienst laat ook openlijk en begripvol aan de sportfanaten weten dat het niet om echte klachten gaat, maar om een subjectieve mening.

“Wij beseffen maar al te goed dat onze schermgezichten en radiostemmen nauwlettend in de gaten worden gehouden.

Over de presentatoren krijgen we dagelijks mails. Wij stellen vast dat nu eens de ene, dan weer de andere presentator wordt bekritiseerd of als modelvoorbeeld naar voren wordt geschoven. Wij kunnen ons dan ook niet van de indruk ontdoen dat er bij de beoordeling sprake is van enige subjectiviteit. Wij hebben daar alle begrip voor omdat smaken nu eenmaal verschillen.

Sport is passie en het is dan ook normaal dat onze presentatoren meeleven met de sportwedstrijden. Uw mening dat ze daarin favoritisme aan de dag leggen, moeten we tegenspreken. Omgekeerd krijgen we ook opmerkingen dat anderen worden voorgetrokken. Dit sterkt onze mening dat het gaan om subjectieve meningen van kijkers, maar nogmaals, daar is niets mis mee omdat kleuren en smaken verschillen en daar valt niet over te discussiëren.”

Standaardantwoord: klachten over favoritisme in de sportverslaggeving

3.8. VRT Corporate

In de nasleep van de zaak Weinstein barste bij de VRT op 9 november 2017 de zaak Bart De Pauw los, toen die zelf communiceerde over de stopzetting van de samenwerking met de VRT n.a.v. grensoverschrijdend gedrag.

“De VRT tolereert geen enkele vorm van grensoverschrijdend gedrag op geen enkel niveau in de organisatie en ook niet in externe producties die gelinkt zijn aan de VRT. Gevallen van grensoverschrijdend gedrag nemen we ernstig, en worden discreet en in vertrouwen behandeld. We geven geen details over de inhoud van de meldingen. Dit uit respect voor alle betrokkenen. We steunen mensen die te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag en moedigen hen aan om hiervan melding te doen bij onze preventie-adviseur.”

Paul Lembrechts, CEO.

Op enkele dagen tijd ontving de VRT 170 klachten waarvan het nieuws rond de stopzetting van de samenwerking met Bart De Pauw de aanleiding was. Het standpunt van de VRT bracht in eerste instantie een foute perceptie teweeg bij het publiek dat het grotendeels opnam voor Bart De Pauw omdat de namen van de slachtoffers niet werden bekend gemaakt.

 **DOMI @DomiSGT**


RT @Ecineder Ik vind dat de anonimiteit van de actrices moeten vrijgegeven worden. Ze hebben hem aangegeven bij de VRT. Dan moeten ze sterk genoeg zijn om hun naam te laten vermelden als slachtoffers. Dan weet [#BartDePauw](#) ook wie hem heeft laten ontslaan.

 **Sigrid Schollen @Sigridschollen**

Hey [#bartdepauw](#) steuners stop met zagen over “heksenjacht”. Blijkbaar zijn jullie met velen die zijn normen en waarden delen, dat iemand van jullie hem dan werk geeft hé. Wel niet de ethische code van VRT kopiëren, want die volgt hij niet.

Daarnaast ontving de VRT ook heel wat klachten omdat de lopende reeks van Twee tot de zesde macht niet verder werd uitgezonden. Er ontstond ook onzekerheid bij de winnaars van de afleveringen van Twee tot de zesde macht die niet zouden worden uitgezonden. Hun vraag was of ze aanspraak konden maken op de gewonnen prijs. In het contract met Koekentroef staat immers dat de beelden het tv-scherm moeten halen om aanspraak te kunnen maken op de prijzenpot. De VRT verzekerde de winnaars dat ze hun prijzengeld zo snel mogelijk zouden ontvangen, wat ondertussen ook is gebeurd.

Er werd ook met een vergrootglas naar andere programma's van de VRT gekeken. De VRT ontving klachten omdat een “heksenjacht wordt gemaakt op Bart De Pauw” en tegelijk de film Friday Night werd uitgezonden, met in de aftiteling Weinstein.

 **Studio_2030 @Studio_2030**

Geen [#tweetotdezesdemacht](#) meer op @VRT Dan zeker ook nooit nog een film tonen van verkrachter Weinstein!!! We volgen het!!! [#VRT](#) [#BartDePauw](#)

3.9. Taal

VRT ontving 279 taalopmerkingen, waarvan 162 gegronde klachten. Dat zijn er 22 minder dan het jaar voordien. Opmerkelijk is dat zowat alle gegronde klachten zich concentreren bij de nieuwsdienst. Sinds de lancering van de nieuwe website van VRT NWS, ontvangen we aanzienlijk meer klachten dan de eerste helft van het jaar.

De hoofdredactie van vrtnws.be geeft hiervoor aan dat de werkdruk zeer hoog is en dat er sinds de lancering van de nieuwe website bewust is gekozen voor kwantiteit, waardoor er weinig of geen ruimte overbleef voor het nalezen van de teksten.

In de loop van het najaar heeft de klachtencoördinator het probleem opnieuw besproken met de taaladviseur en met de ombudsman van de nieuwsdienst, die het op zijn beurt heeft besproken met de deontologische adviesraad. Daarna is beslist om iemand vrij te maken die mee waakt over de taal- en schrijffouten online.

Taal is belangrijk voor de VRT. Het is de taak van de openbare omroep om een goed taalbeleid te voeren en een maatschappelijke voortrekkersrol te spelen. De taaladviseur waakt voortdurend over het taalgebruik, zowel van het geschreven als het gesproken woord. Taalklachten worden gerapporteerd aan de taaladviseur, die zelf ook toegang heeft tot het productiesysteem van de nieuwsdienst om eigenhandig taalfouten te verbeteren.

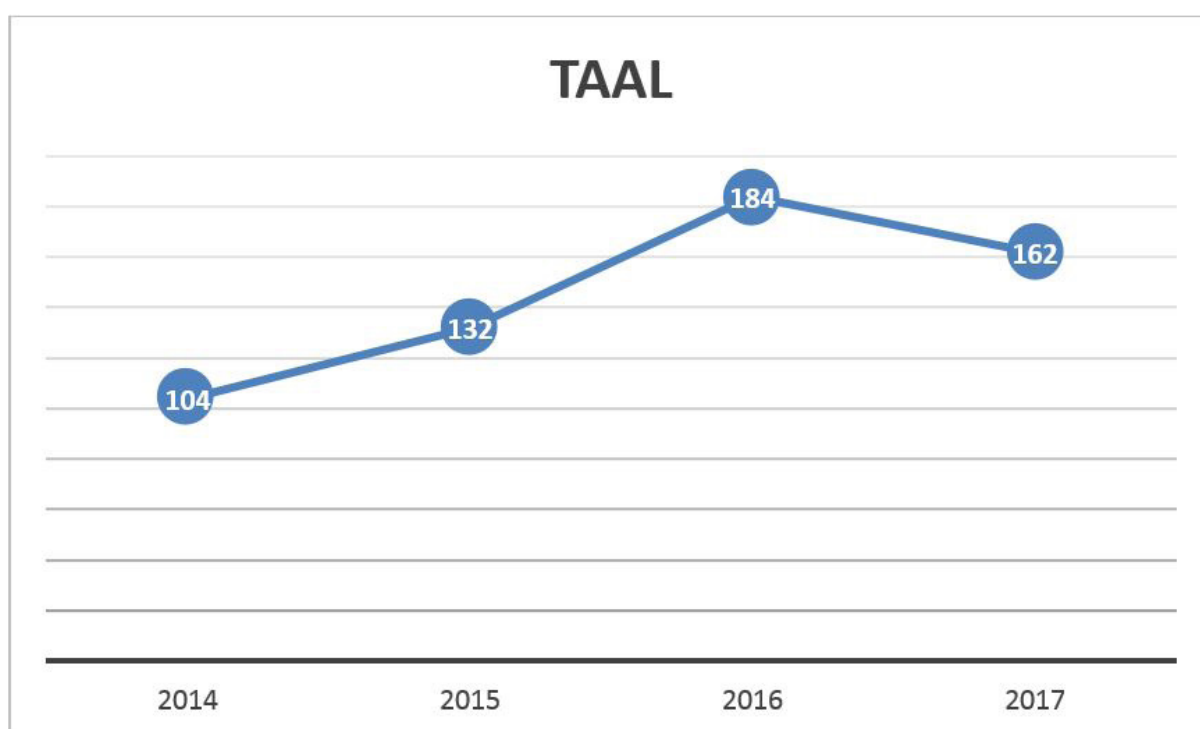
"Ik erger me aan de vele taal- en spellingfouten die in VRT artikels en opinieteksten voorkomen. Ik stel me daarbij voor dat tekstmaakprogramma's daar verantwoordelijk voor zijn.

Is het te veel gevraagd om de tekst op fouten te controleren en te verbeteren?

Misschien "moeten" er nu fouten in staan om "goed" te zijn?

Tot slot druk ik nog graag mijn vertrouwen uit in de openbare omroep."

Klacht 145.054-0712-2017



De mogelijkheid tot uitgesteld kijken maakt dat klachten over taalfouten in een programma langer opgemerkt worden en ook over een langere periode klachten genereren.

Bij taalfouten in het Journaal bv. is het technisch niet altijd mogelijk om ze weg te werken tegen het volgende bulletin. Wanneer het om een belangrijk nieuwsitem gaat, kiest de eindredactie er bewust voor om het desnoods opnieuw met dezelfde taalfout uit te zenden en online te zetten.

“We erkennen dat er geregeld taalkundige slordigheden in het Journaal en in de duidingsprogramma’s sluipen. Wanneer dit wordt opgemerkt, proberen we die altijd in de volgende bulletins weg te werken, al is dat technisch niet altijd mogelijk. Zo kan het gebeuren dat een taalfout in een ondertitel, achteraf mee online wordt gezet omdat de eindredacteur van dienst het belangrijker vindt om het item toch te verspreiden online met een taalfout, dan het helemaal niet te geven.

Taal is voor de VRT heel belangrijk en we zijn ons bewust van de maatschappelijke rol die hierin is weggelegd voor de openbare omroep.

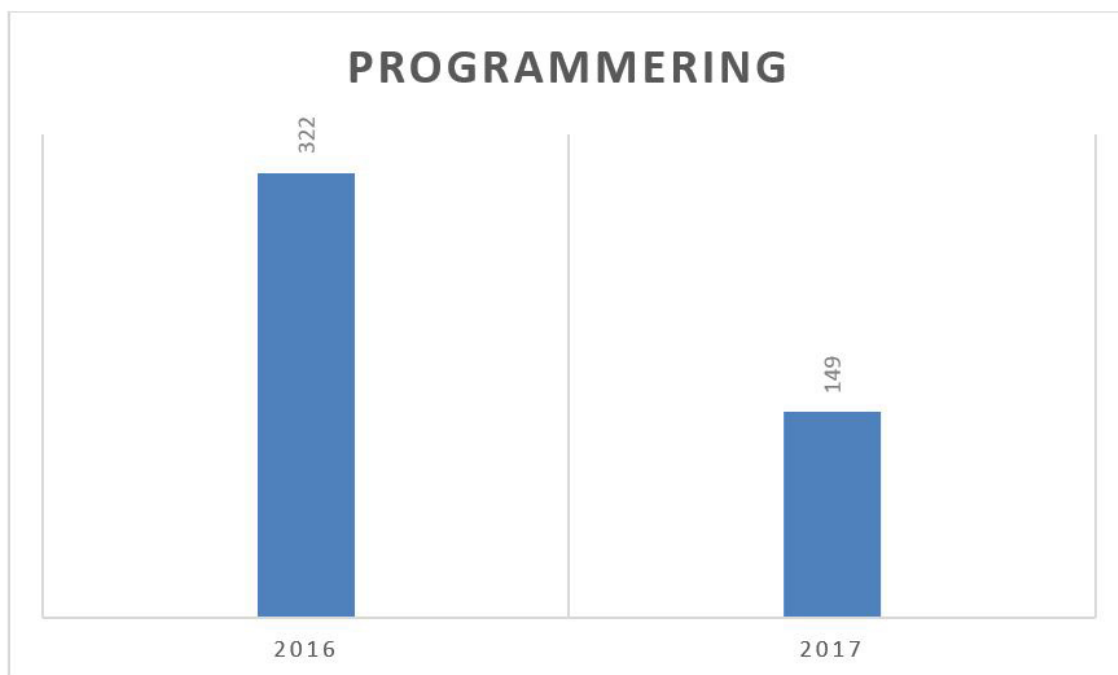
Er wordt voortdurend gewerkt aan verbeteringstrajecten, maar fouten maken is menselijk en van alle tijden, al proberen we dit zoveel mogelijk te vermijden.

Met onze excuses voor het ongemak dat u hiervan ondervindt.”

Standaardantwoord klachten over taalfouten in Nieuwsprogramma’s

3.10. Programmering

De programmeringsklachten kenden een spectaculaire daling. We ontvingen 149 klachten die betrekking hadden op de programmering van de tv-zenders, hoofdzakelijk over Eén en Canvas.



door [#vrtnu](#) de serie alsnog mee volgen want i/h begin enkele aflev



Julie Baeten @JulieBaeten

Gelukkig kon ik door [#vrtnu](#) de serie alsnog mee volgen want i/h begin enkele afleveringen gemist. Danku [@VRT](#)

Tweede positieve evolutie is dat 2017 het eerste volledige jaar was dat alle websites van de TV-kanalen van VRT gelinkt zijn met de EPG-gids van de VRT. Sporza.be is de enige website die niet gelinkt is met de EPG-gids.

De 149 klachten die we nog kregen, gaan over het niet respecteren van programmatijden waardoor opnames met een digi-recorder of videorecorder niet volledig zijn. Kijkers blijven zich daar mateloos aan storen. Hier blijft Canvas op maandagavond de koploper met drie opeenvolgende live programma's: Terzake, De Afspraak en Extra Time. Samen zijn deze programma's soms goed voor meer dan een half uur vertraging aan het einde van de tv-avond.

Een andere groep klachten gaat over de programmawijzigingen. Eén en Canvas willen kort op de actualiteit inspelen en wijzigen het aanbod regelmatig n.a.v. actuele gebeurtenissen. Vaak gebeurt dat heel ad hoc waardoor de wijzigingen van de tv-gidsen van Telenet en Proximus niet zijn aangepast. VRT neemt dit regelmatig mee in de onderhandelingen met de providers en ook daar is beterschap te merken.

Bij dergelijke klachten verwijzen we standaard in het antwoord VRT NU, waar alle programma's, op enkele uitzonderingen na, tot 30 dagen na uitzending beschikbaar blijft.

Aangekocht beeldmateriaal vormt soms ook een aanleiding voor klachten over de nummering van de series en jaargangen. Elke producent en zender heeft daar zo zijn eigen regels wat voor de kijkers zeer verwarrend kan overkomen. Bv. VRT heeft van de Britse reeks Downton Abbey zes seizoenen uitgezonden. Elke reeks bestaat uit 9 afleveringen, 8 afleveringen + 1 kerstspecial die in de periode rond Kerstmis wordt uitgezonden. Omdat die aflevering op zichzelf staat, geeft VRT in de programmagids 8 afleveringen aan, terwijl BBC telkens 9 afleveringen aangeeft.

In 2017 ontving de VRT ook programmeringsklachten over Ketnet waar dat in andere jaren quasi nooit het geval is. Reden was het nieuwe programma Dr. Bea, een programma rond seksuele voorlichting voor kinderen dat zich richt op 10-12-jarigen.

Ouders met kinderen van verschillende leeftijden stoorden zich eraan dat heel jonge kinderen op de uitzendingen van Dr. Bea ook meekijken.

Ketnet is een zender die tot 20 uur uitzendt en slechts over een kanaal beschikt om een publiek van 0 tot 12 jaar mee te bereiken. In het antwoord aan de klagers met jonge kinderen werd verwezen naar de Ketnet jr. app waar Dr. Bea niet beschikbaar is.

We hebben er voor gekozen om De Dr. Bea Show 2 keer per week uit te zenden in een slot waar sowieso een programma voor 9 tot 12 jarigen staat, met name op vrijdag om 19u en zaterdag om 12u30 (ondersteund door gebarentaal). We hebben het programma zeer gericht geprogrammeerd om er voor te zorgen dat het niet interfereert met de kijkgewoonten van kinderen waarvoor het programma in eerste instantie niet bestemd is of die er voor kiezen niet te kijken en dat het een maximaal bereik heeft bij kinderen waarvoor het programma wel bestemd is. U kan vanzelfsprekend beslissen om uw dochter van 7 jaar niet naar De Dr. Bea Show te laten kijken. Wij verwijzen u dan graag naar de gratis Ketnet jr app of naar het gratis kijk aanbod op ketnet.be (doorklikken naar Ketnet Jr.). Uw dochter zal daar geen content van De Dr. Bea Show terug vinden.

Antwoord op klachten over het uitzenduur van Dr. Bea op Ketnet;

3.11. Ongedefinieerd

Deze groep klachten omvat hoofdzakelijk scheldmail en anonieme contacten. De klantendienst ontving er 124 in 2017. Wanneer de vermeende klagers berichten blijven sturen, wordt een gefaseerde stalkersprocedure ingezet met een blokkeren van alle contactmogelijkheden met de VRT voor de klager gedurende een periode van zes maanden. Dit soort klachten wordt door de klachtencoördinator ook jaarlijks gerapporteerd aan de preventieadviseur.

3.12. Personen

Ook in 2017 ontving de VRT opnieuw heel wat klachten over haar schermgezichten en radiostemmen. Kijkers en luisteraars uiten hun ergernis over bepaalde bekende personen bij de VRT-klantendienst.

Zo ergeren kijkers zich veelal aan journalisten in duidingsprogramma's die hun gasten onderbreken. Als een presentator iemand onderbreekt, is daar een goede reden voor. De geïnterviewde antwoordt naast de kwestie, hij/zij herhaalt zichzelf, is niet bondig genoeg, ...Er is nu eenmaal maar een beperkte tijd beschikbaar voor een dergelijk live interview, en dat weten de geïnterviewden vooraf. Als zij zich niet houden aan de afspraken, dan is het de plicht van de programmamaker om het interview in goede banen te leiden en ervoor te zorgen dat zo veel mogelijk vragen aan bod komen. De meningen zijn hierover echter verdeeld. Veel kijkers kunnen zich er wel in vinden dat geïnterviewden onderbroken worden als ze niet op de vraag antwoorden. De beleving van een interview is subjectief, afhankelijk van wie je bent en hoe je tegenover het onderwerp of de geïnterviewde staat. En dat lokt altijd tegengestelde reacties uit.

 **Patrick Grosse** BE @patrick_grosse

Alles behalve plezant om iemand van @de_NVA kritisch te bevragen die steeds ontwijkend antwoord onderbroken zijn monoloog voort tot de zendtijd voorbij is #RESPECT #KathleenCools @CoolsKat

 **Tom Witters** @TomWitters1

#Terzake is 2 min bezig en #KathleenCools heeft al 5x onderbroken.

 **Peter Gemoets** @PeterGemoets

Topmoderatie van #kathleencools #terzake In control met sterke gasten. #maggezegdworden

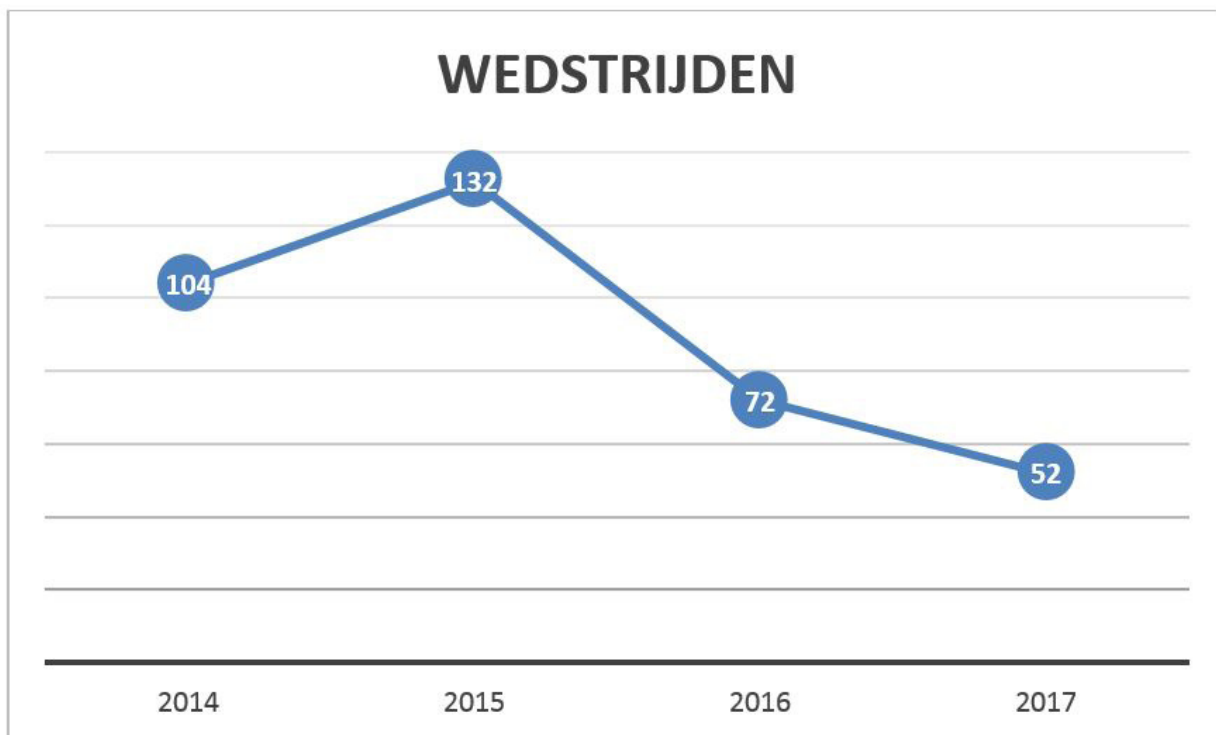
Daarnaast worden ook de kledingkeuzes van bepaalde schermgezichten bekritiseerd. Ook hier gaat het over subjectieve meningen van kijkers en geen gegronde klachten.

 **Beproudoftyourself** ✂ @xCaroooooooooooo

Wie o wie is de stylist van #sabinehagedoren, want ik heb klachten... @een

3.13. Wedstrijden

De wedstrijdklachten gaan verder in dalende lijn. Het succes hiervan is te danken aan het herschreven wedstrijdreglement twee jaar geleden. Programmamakers besteden meer nazorg aan de wedstrijden die ze organiseren. Er wordt nauwkeuriger op toegekeken dat winnaars hun gewonnen prijzen ontvangen zoals het hoort.



De meeste klachten ontvangen we nog steeds van Blokken-winnaars. Exellent, dat is de sponsor waarmee het productiehuis en de VRT samenwerken neemt het niet zo nauw met het respecteren van de regels van het reglement. Daarin staat dat prijzen binnen de 8 weken na het aflopen van de wedstrijd bij de winnaar moet geleverd zijn. Dat is helaas niet altijd het geval.

De wedstrijdklacht die het langst aansleepte vorig jaar is pas begin januari 2018 afgerond. Het ging om een winnaar van het Blokkenspel online die meer dan 6 maanden op zijn prijs heeft moeten wachten. Na een expliciete tussenkomst van de klachtencoördinator en van het productiehuis De Mensen, heeft de sponsor van Blokken actie ondernomen. Reden was dat de levering van de gewonnen prijs op zich liet wachten en veel later in een Exellent-afhaalpunt beschikbaar was.

3.14. Diversiteit

Alle diversiteitsklachten worden door de klachtencoördinator gerapporteerd aan en besproken met de diversiteitscoördinator van de VRT.

3.14.1. Ondertiteling ten behoeve van doven en slechthorenden

De VRT ontving 83 diversiteitsklachten waarvan er 67, over ondertiteling gingen. Vooral witte letters op een te lichte achtergrond zijn voor heel wat kijkers onleesbaar. De klachtencoördinator geeft dergelijke klachten altijd door aan de betrokken producties en aan de ondertitelingsdienst die er zoveel als mogelijk rekening mee houden.

Dit soort klachten is gestegen sinds de VRT haar ondertitelingsbeleid heeft gewijzigd. Vroeger werden er meer programma's via T888 ondertiteld. Die witte ondertitels stonden automatisch op een zwarte achtergrond en waren duidelijk leesbaar.

Nu is de policy dat er ook voor Nederlandstalige programma's meer met open ondertiteling wordt uitgezonden. Bij open ondertiteling stuurt de VRT tegelijkertijd op teletekst pagina 889 dezelfde titels door. Er zijn bedrijven, die deze titels uit het VRT-signaal halen en omzetten naar spraak. Zij geven die gesproken ondertitels via het internet door aan hun klanten. Het enige dat de VRT doet is dus het beschikbaar stellen van de open titels op teletekst.

Het hangt dan af van het contrast tussen het tv-beeld en de ondertitels of ze al dan niet goed leesbaar zijn.

3.14.2. Toegankelijkheid

18 klachten gingen over andere segmenten in de diversiteit.

In mei ontving de klachtencoördinator een telefonische klacht van een vrouw met een zeer zware beperking waardoor ze zich in een elektrische rolstoel moet verplaatsen met buitengewone afmetingen. De dame had zich ingeschreven voor deelname aan de Radio 2-cruise naar Denemarken. De touroperator die alle deelnemers vanuit België naar Kiel in Duitsland vervoerde, had geen geschikte autocar om de rolwagen te vervoeren, waardoor de vrouw zelf voor haar vervoer moest zorgen tot aan de plaats waar ze kon inschepen met de andere deelnemers. Zij wilde het standpunt van de VRT hierover kennen.

De klachtencoördinator heeft over deze case meermaals samengezeten met collega's van Radio 2 die de online-inschrijving publiceerde op de Radio 2-website, met de collega van Brand Extension van de VRT die de reis mee organiseerde en met de diversiteitscoördinator, die hierover ook contact opnamen met mevrouw Anneliese D'Espalier van de genderkamer.

Er is ook onderzocht of de touroperator aanpassingen kon laten uitvoeren, maar dat bleek niet te kunnen omdat er dan 3 zitplaatsen uit de autocar moesten worden verwijderd. Het kostenplaatje stond niet in verhouding tot de investeringen.

Uiteindelijk is door tussenkomst van de klachtencoördinator beslist om de vrouw een vergoeding te betalen als tegemoetkoming in de kosten voor het vervoer dat ze zelf moest regelen. De dame ging hiermee akkoord, was hierover ook zeer tevreden en voor haar was de zaak afgesloten.

Op advies van de genderkamer wordt volgende zin aan het reglement, dat ook online staat, toegevoegd: "Uiteraard bieden we aan personen met een handicap redelijke aanpassingen die niet onevenredig belastend zijn."

Een andere discriminatieklacht kregen we van een koppel dat zich wilde inschrijven om de opnames van een programma bij te wonen. Ze moesten daarbij online hun leeftijd invullen. De tool was zodanig geconfigureerd dat alle 65+-plussers werden geweigerd. De programmamakers van het productiehuis hadden dit zo beslist omdat de toegang tot de opnamelocatie moeilijk bereikbaar was en ze gaven dat ook door aan de klachtencoördinator die in samenspraak met de diversiteitscoördinator onderstaand antwoord formuleerde voor het productiehuis:

Vanuit het perspectief van toegankelijkheid en non-discriminatie kunnen we uw input voor een antwoord niet goedkeuren. We hebben dit besproken met de cel diversiteit bij de VRT en daar geeft men aan dat er in uw antwoord geen goede reden te vinden is om mensen toegang tot het publiek van onze programma's te ontzeggen.

Alle opnames met publiek en publieke events van de VRT moeten voor iedereen open en toegankelijk zijn. Hieronder verstaan we redelijke aanpassingen zoals bijvoorbeeld een rolstoelpodium of toegankelijke toiletten. Hiervoor is een checklist (zie bijlage) beschikbaar, waarop je alle puntjes vindt waar je rekening mee kan houden. Dat wil niet zeggen dat je alles 100% toegankelijk moet maken, want dat is zeer moeilijk haalbaar. Wat wél haalbaar is, is zeggen waarom het niet lukt om bepaalde ondersteuningsmaatregelen te voorzien. Als je helder communiceert naar je publiek, zal je teleurstelling voorkomen. We willen toch iedereen welkom heten?

Je beslist dus best niet voor mensen dat ze vanaf 65 te oud en dus niet goed genoeg te been zijn om deze afstand af te leggen. Dat is betuttelend, en hiermee beweer je eigenlijk dat mensen boven de 65 jaar geen actief leven leiden. Dat is kwetsend, en meteen ook een gegronde reden voor deze klacht. Omgekeerd doe je hier ook geen goed voor mensen die wel jonger zijn, maar misschien niet fit zijn, of een handicap hebben waardoor de afstand ook een probleem wordt. Als je je blik dus verbreedt en voor iedereen het juiste probeert te doen, zal de groep die er voordeel aan heeft alleen maar groter worden.

In dit geval stel ik voor om het helemaal anders te beschrijven. Op de site waar je je kan inschrijven staat er op dit moment helemaal geen informatie over de locatie. De eerste pagina die het publiek tegenkomt, is dus al Zoals Geertje al schreef, kan je dat niet inschatten voor de mensen. Dus dan communiceer je wél over de omstandigheden daar. Maak het duidelijk dat de omgeving moeilijk bereikbaar is, dat het terrein er ongelijk of gevaarlijk is voor mensen die niet zo goed te been zijn. Je hoeft daarom geen groep aan te duiden die net niét kan komen. Daarbovenop moeten we als VRT zoiets eigenlijk voorkomen. Een pad met planken is een basis die bij de kleinste events voorzien moet worden.

Voor meer uitleg over toegankelijkheid willen de mensen van de cel diversiteit van de VRT gerust eens samenzitten, bellen of een kijkje komen nemen om te zien wat we kunnen verbeteren.

Ik wacht nog om de klager een antwoord te sturen tot jullie nieuwe input bezorgen over de nieuwe maatregelen die jullie eventueel zullen nemen om niemand te discrimineren. Je mag mij ook altijd bellen/mailen om hierover verder af te spreken.

22-08-2017

Uiteindelijk werd de tool opnieuw geconfigureerd zodat iedereen zelf kon bepalen of hij/zij zich zou inschrijven voor deelname aan het publiek. In een extra mededeling werd meegegeven dat de locatie vrij ver gelegen was en moeilijk bereikbaar was.

3.14.3. Derden

De VRT ontving in 2017 een 15 tal klachten over 'derden' het gaat hier veelal over klachten waar de VRT zelf niet voor verantwoordelijk kan worden gesteld. De klachtencoördinator probeert hier altijd in de mate van het mogelijke te bemiddelen en de klagers door te sturen naar de juiste instanties.

VRT ontvangt zo bijvoorbeeld klachten over het ontbreken van ondertitels. Wanneer er geen probleem kan worden vastgesteld met het signaal van VRT worden deze kijkers doorgestuurd naar de distributeurs die verantwoordelijk zijn voor de verspreiding naar de huiskamer. Wanneer de VRT-klantendienst opmerkt dat er meerdere klachten zijn zal zij hierin zelf bemiddelen om tot een oplossing te komen.

VRT ontvangt ook nog steeds klachten over de reclamespots die zij uitzendt. Het beheer van de reclamespots ligt bij de VAR. Wanneer VRT klachten ontvangt over deze spots worden deze steeds besproken met de VAR en wordt nagekeken of zij geen wettelijke of deontologische fouten bevatten. Wanneer dit, naar de mening van de klantendienst, niet het geval is worden klagers doorverwezen naar het bevoegde controle orgaan de Jury voor Ethische Reclamepraktijken. (JEP)

In 2017 heeft de VRT in samenwerking met de Vlaamse Audiovisuele Regie (VAR) enkele reclamespots niet uitgezonden of uit de ether genomen naar aanleiding van klachten.

De VAR legde een radiospot voor aan de JEP waarin een maagring werd aangeprezen, zonder te wijzen op de gevaren ervan. De JEP oordeelde het volgende:

Zij heeft er in dit verband in het bijzonder nota van genomen dat de voorgelegde radiospot onder meer het volgende in zeer absolute bewoordingen vermeldt: "Alle voordelen van een echte maagband, geen enkel nadeel."

Gelet op de absoluteheid van deze claims acht de Jury het zeer onwaarschijnlijk dat deze afdoende kunnen worden gestaafd overeenkomstig artikel 8 van de ICC Code.

De Jury raadt u derhalve aan om de betrokken radiospot niet te verspreiden.

VAR en VRT hebben het advies van de JEP gevolgd en de reclamespot teruggestuurd voor aanpassing. Hiermee geeft VRT aan dat ze wel degelijk haar verantwoordelijkheid neemt in uitbesteedde zendtijd.

Een ander voorbeeld van goed VRT-beleid op het gebied van verantwoord gedrag t.o.v. derden was een adequate reactie van VRT na de bomaanslag in Manchester op 22 mei 2017. Op dat ogenblik liep er een radiospot van Kinopolis op MNM waarin letterlijk een bom ontplofte. VRT heeft contact opgenomen met de VAR en meteen is beslist om de spot van antenne te halen omdat het op dat ogenblik ongepast was om dergelijke geluiden uit te zenden.

Ook in 2018 neemt de VRT haar voor om daar waar mogelijk te bemiddelen tussen klagers en derden.

4

VRT zet integriteitsbeleid opnieuw in de kijker

In het najaar is er heel wat te doen geweest rond de affaire Harvey Weinstein in de Amerikaanse filmindustrie. Ook in Vlaanderen is hierover een breed maatschappelijk debat ontstaan, onder andere via getuigenissen in verschillende media.

Voor de VRT vormde dit een aandachtspunt om haar integriteitsbeleid opnieuw in de kijker te zetten in de vorm van interne en externe communicatie. Medewerkers die met grensoverschrijdend gedrag geconfronteerd zijn, kunnen hun verhaal doen in alle discretie en vertrouwen. Dat geldt voor alle medewerkers van de VRT, maar ook voor wie aan externe producties werkt. De VRT vindt het belangrijk dat deze stemmen gehoord worden.

“Onze mediasector in Vlaanderen staat sterk in creativiteit. Laten we samen stappen zetten om ook sterk te staan op vlak van integriteit”.

Diane Waumans Manager Beroepsethiek en Integriteit

De dienst communicatie publiceerde een boek waarin het integriteitsbeleid van de VRT in de kijker is gezet en heeft het gratis verspreid onder alle stakeholders.

5

Privacy en veiligheid voor alles

2018 wordt het jaar van de privacy. Op 25 mei 2018 treedt de nieuwe Europese privacywetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking, in het Engels ook wel bekend als GDPR.

AVG draait om gegevensbeheer. Hoe de VRT omgaat met de persoonlijke gegevens van onze mediagebruikers, dus hoe we die verzamelen, gebruiken en beveiligen: dat alles wordt strenger gereguleerd. De VRT wil hierin een voortrekkersrol spelen en een foutloos parcours afleggen. Met de privacy van de Vlaamse mediagebruiker kan, wil en zal de VRT niet achteloos omgaan. Hier is ook een belangrijke taak weggelegd voor de klantendienst en voor de klachtencoördinator.

In het najaar van 2017 richtte de VRT een stuurgroep op die wordt voorgezeten door de CEO. De klachtencoördinator zit mee in de stuurgroep die het VRT-beleid inzake AVG uitschrijft en die waakt over de implementatie en naleving van de nieuwe regelgeving. Intern wordt ijverig gewerkt opdat de VRT een uitmuntende leerling zou worden inzake AVG. Er is ook een Data Protection Officer (DPO) aangesteld die de rol van adviseur op zich zal nemen en tegelijk de waakhond binnen de organisatie, zowel op technisch als op juridisch vlak zal zijn. Hij is ook het aanspreekpunt voor toezichhoudende autoriteiten zoals de Privacycommissie.

De klachtencoördinator zal regelmatig met de DPO overleggen over de manier waarop er wordt omgegaan met de klantcontactgegevens en met de gegevens van klagers. Een eerste vraag die daarbij moet worden gesteld, is hoelang de gegevens van klanten en klagers moeten worden bewaard. Op dit ogenblik bestaat daarvoor geen specifieke regelgeving.

VRT zal in 2018 in de loop van het voorjaar ook extern communiceren over haar privacybeleid. De klantendienst ontvangt hierover al sporadisch vragen van mediagebruikers. Het kan niet de bedoeling zijn dat we voor elke case apart naar de privacycommissie gaan. Die zal zeker worden ingelicht over de globale aanpak van AVG bij de VRT, van zodra die volledig op punt staat. Dat zal pas in de loop van het voorjaar duidelijk zijn.

Klanten die nu de vraag stellen over welke persoonlijke informatie de VRT beschikt rond hun persoon en wat de VRT met die informatie doet krijgen het volgende antwoord:

Standaardantwoord voor vragen rond privacybescherming van personen

Volgens de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, dient u uw identiteit te bewijzen om bepaalde informatie met betrekking tot verwerkingen van uw gegevens te verkrijgen. Verder dient u een gedagtekend en ondertekend verzoek aan ons te richten. Het is enkel op deze manier dat VRT kan nagaan dat de informatie rond verwerkingen van persoonsgegevens bij de juiste persoon terecht komt.

Mogen wij u daarom vragen om uw verzoek op die manier aan ons te richten? Eens wij uw identiteit hebben controleren zullen wij inhoudelijk op uw verschillende vragen kunnen ingaan.

6

Fier op de VRT

“Fier op de VRT van morgen” is een van de belangrijkste ambities voor de toekomst en daar zet de klantendienst mee de schouders onder. Het is een HR-project dat er moet voor zorgen dat alle werknemers samen dezelfde missie uitdragen. De communicatiedienst legt de focus op vijf doelstellingen tot haar relatie met de mediagebruiker: medewerkers eerst, de boer op, iedereen fan, ambassadeurs en het middenveld. De klantendienst werkt mee om deze doelstellingen te bereiken en nam deel aan interne activiteiten van de communicatiedienst om de missie mee uit te werken. De klantendienst wil een referentie blijven voor heel de organisatie met het oog op een globale kwaliteitsverbetering van het aanbod en ook daarbuiten.

Met volle goesting werken voor een organisatie die luistert naar haar klanten blijft het belangrijkste uitgangspunt om positief om te gaan met klachten. De feedback die de VRT bereikt via een diverse waaier van klanten bevat een schat aan informatie die de basis vormt voor een doorgedreven kwaliteitsverbetering op vele domeinen. Klanten die zich “gehoord” en “gewaardeerd” voelen, worden onze grootste fans. Van de grootste klagers de grootste fans maken die “fier zijn op hun VRT” blijft de belangrijkste doelstelling voor de toekomst.

7

Extra aandacht voor **privé-partners**

Vooraf aan de buitenwereld wil de klantendienst in 2018 extra aandacht blijven besteden. De mediawereld ondergaat door de digitalisering een heel snelle evolutie. Hierdoor verschijnen er heel wat spelers op de markt die dezelfde content aanbieden en die content op dezelfde manier verspreiden. Een samenwerking met de privésector, zoals de distributeurs, de uitbater van het zenderpark en andere productiehuisen is voor de VRT onontbeerlijk. De VRT heeft er alle belang bij dat klachten die betrekking hebben op de werking van de privésector mee worden opgevolgd. Ze bepalen immers mee het imago van de openbare omroep.

Wanneer een bepaald programma niet in het aanbod voor uitgesteld kijken zit bij een provider, zal de klantendienst contact opnemen met die provider om het inhoudelijk antwoord te kunnen formuleren op klachten, ook al ligt de oorzaak niet bij de VRT. De klachtencoördinator volgt de evolutie van problemen bij derden nauw op om correct te kunnen blijven communiceren met de burger. Over problemen van derden die niet meteen kunnen worden opgelost en die een impact hebben op het comfort van de mediagebruiker, communiceert de VRT ook op de kennisbanken online.

Deze samenwerking optimaliseren en samen naar betere oplossingen zoeken voor de toekomst, is een uitdaging waarop de VRT-Klantendienst in 2018 onveranderd en onverminderd wil blijven inzetten.



Social Media Studio verder uitbouwen

In de loop van 2018 wil de VRT klantendienst meer inzetten op de communicatie via de sociale media. In het nieuwe registratiesysteem wordt het mogelijk gemaakt om klachten die via de sociale media worden geformuleerd, binnen te trekken in het systeem en één op één te beantwoorden. Op die manier beantwoorden we aan de behoefte van jongere generaties die hun ongenoegen, al dan niet terecht, op een andere manier uiten dan in een geschreven mail of via een telefoongesprek.

9

Transparant klantenbeleid

Het klachtenrapport zal worden toegelicht aan alle leden van het management en aan de directie.

In het kader van een transparante aanpak wordt het klachtenrapport op de transparantiewebsite gepubliceerd. Ook de scripts van standaardantwoorden die de klantendienst schrijft, worden op die website gepubliceerd. <https://www.vrt.be/nl/over-de-vrt/opdracht/toezicht-en-transparantie/>

10

Klachten blijven een geschenk

De VRT zal haar klant- klachtenbehandeling in de toekomst blijven uitbouwen tot een kwaliteitslabel voor heel de organisatie. Klachten blijven de basis vormen voor verbetering en bijsturing waar het mogelijk is.

Het wekelijks overleg met de manager beroepsethiek, de nieuwsombudsman, de voorzitter van de programmacharterraad, de juridische dienst en de klachtencoördinator wordt onverminderd voortgezet. Dit overleg blijft belangrijk voor het wikken en wegen om tot de best mogelijke beslissing te komen in de omgang met klachten rond beroepsethiek.

De dagelijkse rapportering van klachten en één-op-één overleg met de producties werkt ondersteunend voor de interne bewustwording rond omgang met klachten. Ook aan externe productiehuzen wordt door de rapportering duidelijk gemaakt hoe de VRT omgaat met klachten.

Dagelijks staat een team van vier mensen ten dienste van de burger om klantvragen en klachten te verwerken. Edda Spitaels en Bart Saerens zijn medewerkers van de klantendienst die de telefoonpermanentie verzorgen en de webcontacten beantwoorden. Elise Vandevenne is een klachtenbehandelaar die samen met de klachtencoördinator Linda Van Crombruggen alle klachten rapporteert, onderzoekt, bespreekt en behandelt. Heel het team werkt in de schoot van de dienst communicatie. De klachtencoördinator maakt ook deel uit van de staf van de communicatiemanager.

In 2018 wordt het team versterkt met een full time klachtenbehandelaar.

11

Het gewicht van een klacht

Hoewel het aantal klachten dat de VRT ontvangt, al enkele jaren min of meer stabiliseert, moet de vraag opnieuw worden gesteld wat nu precies onder een klacht wordt verstaan. Klachten werden bij de VRT altijd heel ruim geschaald. En ondanks de onschatbare waarde die klachten voor een organisatie kunnen betekenen, blijven ze voor buitenstaanders vaak voor een negatieve perceptie zorgen. Daarnaast “wegen” niet alle klachten even zwaar.

In de huidige klachtenrapportering weegt een klacht van iemand die zonder toestemming herkenbaar in beeld is gebracht, even zwaar als iemand die een taalfout op de nieuwswebsite meldt.

Men kan zich de vraag stellen of een taalfout melden een echte klacht is. Uiteraard staat de VRT voor een correct taalgebruik. Voor taal- of tikfouten online kan een soort van “meldknop” geïnstalleerd worden op de websites, zodat dergelijke meldingen rechtstreeks bij de betrokken webredactie terechtkomen. Fouten kunnen op die manier meteen aan de bron verbeterd worden, zonder dat dergelijke meldingen de klachtenprocedure moeten doorlopen.

Men kan stellen dat klagers pas terecht kunnen bij de klachtenprocedure wanneer er geen gevolg wordt gegeven aan meldingen van taalfouten.

Op die manier kan het aantal klachten naar beneden worden gehaald, zonder dat wordt ingeleverd aan kwaliteitsverbetering.

Tegelijk moet worden vermeld dat een klacht die binnenkomt via de klachtenprocedure over bv. de geoblocking van beeldmateriaal waardoor video in het buitenland niet beschikbaar is, wordt geregistreerd en behandeld als een officiële klacht. Terwijl een andere klant dezelfde inhoud formuleert als een “reactie” en buiten de klachtenprocedure valt. Het gebeurt dat de klachtencoördinator van een “reactie” een “klacht” maakt wanneer die toch gegrond is.

In het nieuwe registratiesysteem is een meer gedetailleerde rapportering mogelijk. De klantendienst bekijkt de mogelijkheid om de rapportageprocedure aan te passen. Het is ook wenselijk dat dezelfde rapporteringsmethode wordt toegepast door de nieuwsombudsman en door de klachtencoördinator.

12

Verwachtingen voor 2018

In 2018 maakt de klantendienst zich op voor een klantgerichte aanpak in aanloop naar het WK voetbal aan het begin van de zomer en de gemeenteraadsverkiezingen in het najaar. Twee gebeurtenissen die zorgen voor extra communicatie met de klant.

De aanvragen voor toestemming voor het plaatsen van grootschermen tijdens het WK voetbal, al of niet gelinkt aan een commercieel evenement, zullen allemaal door de klantendienst worden verwerkt. Ook tijdens het WK zelf zal de klantendienst extra ondersteuning bieden aan Sporza.

Hetzelfde geldt voor de gemeenteraadsverkiezingen. De klantendienst zal ondersteuning bieden aan de nieuwsdienst voor alle klantcontacten en klachten die geen betrekking hebben op de naleving van het redactiestatuut.

Er zal onverminderd worden gewerkt aan interactie met de klanten en klagers.

13

Besluit

Het aantal klachten en klantcontacten in 2017 maakt opnieuw duidelijk dat de Vlaming mondiger is geworden en steeds meer opkomt voor zijn rechten. Dat heeft zich opnieuw vertaald in klachten waarbij we twee grote pieken kunnen vaststellen, de lancering van VRT NU en vrtnws.be.

VRT is een dynamische organisatie die veel nieuwe producten lanceert. De betrokkenheid van de burger bij de openbare omroep is groot wat leidt tot veel interactie tussen de klantendienst en de mediagebruiker.

Met de lancering van het videoplatform VRT NU is duidelijk geworden dat dit meer is dan een ondersteunend platform, het gaat eigenlijk om een extra online kanaal dat sinds de lancering permanent meer klantcontacten genereert. Vooral de portability wordt heel erg op prijs gesteld door Vlamingen die in het buitenland verblijven en genereert meteen klachten wanneer bepaalde content niet beschikbaar is.

Door de komst van VRT NU daalde het aantal klachten over de programmering spectaculair. Dat wijst op een groei van uitgesteld kijken waarbij het lineaire uitzendmoment minder belangrijk is.

Ook bij de lancering van de nieuwswebsite zit VRT NU mee verweven in het klachtenbeeld. Alle videocontent van de nieuwsdienst wordt immers op VRT NU gepubliceerd en slechts in beperkte mate op de nieuwswebsite zelf.

Het totaal aantal klachten over taalfouten daalde licht. Door een nieuwe werkorganisatie bij de lancering van vrtnws.be ontving de klantendienst op zeer korte tijd opvallend veel klachten over taalfouten online. Taal is belangrijk voor de VRT en de mediagebruiker stelt het niet op prijs dat kwantiteit primeert ten koste van kwaliteit. De nieuwsdienst is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid en de maatschappelijke voorbeeldfunctie van de openbare omroep. Daarom werd iemand vrijgesteld om te waken over de taalhantering.

De mondige Vlaming zorgt voor steeds meer klantcontacten en wil steeds sneller bediend worden via zoveel mogelijk kanalen. Naast de klassieke e-mails, telefoons en brieven, zijn de contacten via de sociale media niet meer weg te denken. Een meer intensievere aanpak langs die weg dringt zich op. Hierop biedt de VRT een antwoord door een Social Media Studio te implementeren in het nieuwe registratiesysteem.

De reorganisatie van de telefonische bereikbaarheid van de VRT is nog voor verbetering vatbaar en zal in het voorjaar worden geëvalueerd. De huidige telefoonpermanentie zorgt voor een te grote werkdruk. De klachtentelefoon blijft een aparte lijn. Het nummer is permanent doorgeschakeld naar het mobiele toestel van de klachtencoördinator.

In 2017 zette de VRT haar integriteitsbeleid opnieuw in de kijker, n.a.v. de Weinstein affaire en de zaak Bart De Pauw. De publieksreacties op de @meetoo-aanpak waren eerder negatief. De VRT deed er echter goed aan om haar standpunt kracht bij te zetten en hierin opnieuw een maatschappelijke voortrekkersrol te spelen.

Bij de beroepsethische klachten blijft de omgang met beeldmateriaal uit het archief een aandachtspunt. Vaak wordt beeld gepubliceerd zonder toestemming van wie in beeld komt of van de rechtmatige eigenaar van foto's of beelden worden gebruikt in een andere context dan waarvoor ze zijn opgenomen. .

En tot slot wordt 2018 het jaar van de gegevensbescherming. Ook hier wil de VRT het goede voorbeeld geven. Een stuurgroep AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) schrijft de beleidslijnen uit die zullen voorgelegd worden aan de privacy-commissie.