

vrt

Klachtenrapport 2019



KLACHTENCOÖRDINATOR Anabel Coremans

vrt NWS OMBUDSMAN Tim Pauwels



KLACHTENCOÖRDINATOR

Anabel Coremans

Inleiding

Zoals aangekondigd in het klachtenrapport van 2018 was 2019 het jaar van een nieuwe aanpak voor de klanten- en klachtendienst van de VRT. In maart 2018 werd besloten om de werking van de klantendienst tegen het licht te houden. Hiervoor schakelden we de hulp in van Möbius, een extern consultancybureau. Zij leverden een rapport op met tachtig actiepunten. Op basis van dat rapport werden verschillende aanpassingen doorgevoerd op 1 januari 2019. Die aanpassingen vormden het fundament voor een efficiëntere werking.

De nieuwe aanpak was noodzakelijk. De klanten- en klachtendienst had moeite om een verschil te maken binnen de VRT door de stijgende werkdruk. Daarnaast werd ook gekeken naar het beschikbare budget. Begin 2018 bestond de klantendienst uit 3,9 fte's. Die basis werd in de loop van het jaar uitgebreid met werkrachten op interimbasis en medewerkers die binnen het bedrijf van dienst veranderden. Zo werkten in 2018 in totaal negen medewerkers op de klantendienst. Het feit dat die negen medewerkers niet fulltime meedraaiden op de dienst bemoeilijkte zowel de interne communicatie naar collega's als de externe communicatie naar klanten. Hoewel de medewerkers hun job steeds ter harte namen, zorgde de niet-verzekerde continuïteit voor een versnipperde klantenservice. Op basis van het beschikbare budget bepaalden we dat de dienst in de toekomst terug moest renderen met maximaal 3,9 fte's. De geherstructureerde klantendienst werkt nu met een team van **3.5 fte's inclusief leidinggevende**. Daarbij was het belangrijk om niet in te boeten op de kwaliteit van de klanten- en klachtendienstverlening.

Het doel in 2019 was om op een efficiënte wijze de toestroom aan dossiers aan te kunnen, meer in te zetten op het persoonlijke contact met klagers en waar nodig het onderscheid te maken tussen een helder standaardantwoord en een uitgebreide bemiddeling. Een basis met duidelijk uitgewerkte en informerende standaardantwoorden leidt ertoe dat er meer tijd kan worden vrijgemaakt voor de gevoelige en zwaardere dossiers. Zo kunnen we persoonlijk in contact treden met enerzijds de klager en anderzijds de betrokken interne dienst. We zochten kortweg naar een duurzame oplossing voor een efficiënte interne werking waar een vlot contact heerst met zowel interne collega's als externe klanten. Dat had een positieve invloed op de tevredenheid, het welzijn en de efficiëntie van onze medewerkers.

Nu 2020 is aangebroken stellen we trots vast dat we al grotendeels geslaagd zijn in onze opzet. Uiteraard beseffen we dat we ook de komende jaren nog verder moeten evolueren, maar de sterke basis daarvoor is gelegd. Dat fundament focust op de twaalf kwaliteitskenmerken voor een sterk en bemiddelingsgericht klantenmanagement, zoals besproken door de Vlaamse Ombudsman. We sluiten ons dan ook graag aan bij de visie van de Vlaamse Ombudsman waarbij we focussen op kwaliteit en niet zozeer op kwantiteit. Op basis van de **twaalf kenmerken** bespreken wij graag het klachtenbeleid van de VRT-klanten- en klachtendienst.



Inhoud

klachtencoördinator

1. Klachten ontvangen.....	6
1.1. Weet de mediagebruiker ons te vinden?.....	6
1.2. Weten onze collega's ons te vinden?.....	7
1.3. Wordt er te veel geklaagd?.....	8
2. Klachten behandelen.....	10
2.1. De klanten- en klachtendienst: een brug tussen de mediagebruiker en de VRT.....	10
2.1.1. Technologie.....	10
2.1.2. Eén.....	17
2.1.3. Sporza.....	25
2.1.4. VRT NWS.....	31
2.1.5. Canvas.....	33
2.1.6. Radio 1.....	39
2.1.7. Ketnet.....	43
2.1.8. Radio 2.....	47
2.1.9. Studio Brussel.....	51
2.1.10. MNM.....	55
2.1.11. Klara.....	57
2.1.12. Diversiteit.....	59
2.1.13. VRT Corporate.....	61
2.2. Samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden.....	66
2.2.1. VAR/Pebble.....	67
2.2.2. Vlaamse Ombudsman.....	68
2.3. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder.....	72
2.4. Wat nu?.....	73
3. Lessen trekken.....	74
3.1. Jaarlijks klachtenrapport.....	74
3.2. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management.....	75
3.3. De klachtendienst streeft naar professionalisering.....	76
3.3.1. Rol van de medewerkers.....	76
3.3.2. Onafhankelijkheid.....	76
3.3.3. Opleidingen.....	77
Besluit.....	79

1.1. Weet de mediagebruiker ons te vinden?

Klanten komen eenvoudig terecht bij de verschillende contactmogelijkheden via de knop **'Heeft u een vraag?'** in de header van de VRT-website (vrt.be). Hier kunnen mediagebruikers in eerste instantie gebruik maken van de FAQs. Indien hun vraag daarmee niet beantwoord is, verwijzen we door naar het **contactformulier** of **telefonisch contact** met een medewerker. Ook het contactformulier voor vragen over privacybescherming en het klantenformulier zijn op deze pagina terug te vinden. Die informatie wordt ook telkens vermeld bij het uitsturen van **persberichten**.

In 2018 werd beslist om de telefonie uit te schakelen om zo de werklust te verminderen en essentiële zaken van onnodige oproepen te scheiden. Concreet betekende dit dat de VRT als openbare omroep niet langer rechtstreeks telefonisch bereikbaar was. Mediagebruikers konden enkel een voicemail inspreken waarna een medewerker nadien terugbelde met de juiste informatie. Uit analyse bleek dat dit voor grote ontevredenheid bij de klanten zorgde. Daarnaast merkten we ook op dat dit systeem net tot een verhoogde werklust leidde, aangezien de medewerkers alle voicemails moesten beluisteren en eventueel terugbellen.

Daarom kozen we er in juni 2019 voor om opnieuw telefonisch bereikbaar te zijn. Om de efficiëntie

te bewaren en de tevredenheid van de medewerkers hoog te houden, wordt de telefoonpermanentie beperkt van 09.00 tot 12.00 uur. De telefonische bereikbaarheid werd op basis van een doorschakelsysteem zorgvuldig opgebouwd. Met verschillende diensten werd afgesproken in welke mate zij al dan niet telefonisch of via mail bereikbaar wouden zijn.

Ook **alle websites** van de verschillende VRT-netten zijn voorzien van de mogelijkheid om door te klikken naar de contactpagina van de VRT. De komende twee jaar willen we overschakelen op een klantenregistratiesysteem dat de mogelijkheid biedt om eenvoudige widgets te installeren op alle deelsites van de VRT. Concreet houdt dat in dat op elke webpagina van onze netten een pop-up voorzien zal zijn waar de klant snel een vraag kan stellen die vervolgens bij de klanten- en klachtendienst terechtkomt. Dat impliceert dat klanten geen bijkomende stappen moeten ondernemen en de informatie die inherent is aan de webpagina niet verloren gaat voor de klantendienstmedewerker.

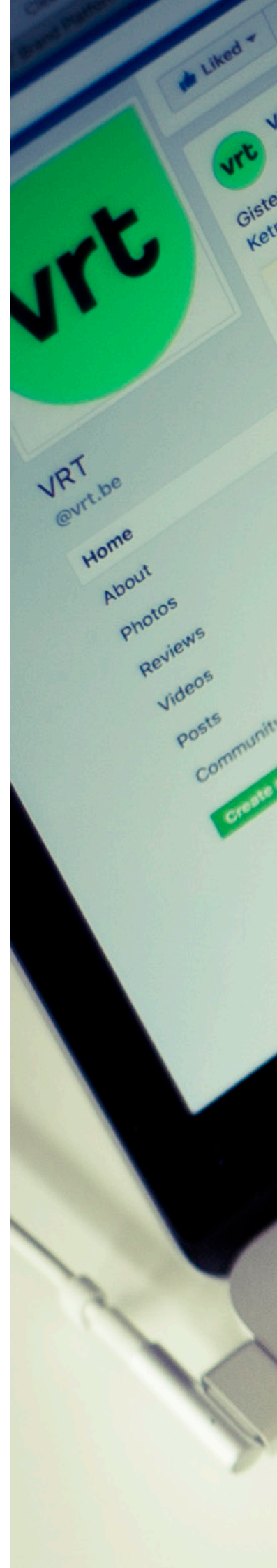
Tot slot kunnen klanten de VRT contacteren via sociale media, meer specifiek via Twitter en Facebook. Ook die dossiers worden geregistreerd via het klantenregistratiesysteem en maken deel uit van de rapportering.

1.2. Weten onze collega's ons te vinden?

Om de klanten- en klachtendienst beter op de kaart te zetten binnen de VRT werd ingezet op een duidelijke samenwerking tussen de dienst en andere interne medewerkers. Hiervoor voerden we een verantwoordelijkheidsverdeling in. Elke medewerker heeft een blok van verschillende netten waarvoor hij/zij verantwoordelijk is. In de praktijk wil dat zeggen dat medewerker A verantwoordelijk is voor alle klantencontacten en klachten van Ketnet, Canvas, Klara en Radio 1. Medewerker B neemt de klachten en contacten van Studio Brussel, Sporza, Radio 2 en MNM voor zijn rekening. Om dat automatisch bij de juiste medewerker te krijgen, maken we gebruik van geautomatiseerde toewijzingsregels. Daarmee worden contacten binnen het klantenregistratiesysteem toegewezen op basis van de keuze die de klant maakt in het webformulier. Wanneer de klant aangeeft dat zijn vraag of opmerking over Radio 2 gaat, zal dat contact automatisch bij medewerker B terechtkomen.

Dankzij de verantwoordelijkheidsverdeling is elke klantendienstmedewerker een aanspreekpunt voor andere collega's binnen de VRT. De klantendienstmedewerker voorziet ook voldoende rapportering per net. Op basis van die feedback kan het net vervolgens zijn werking verbeteren. Dat 'accountschap' zet dus in op het geven van feedback, een gelijkmatigere verdeling van het werk binnen de dienst en sterke relaties met andere collega's.

Om die werking te introduceren en verder toe te lichten binnen de VRT werd een 'Interne dag van de klant' georganiseerd, analoog aan onze jaarlijkse 'Dag van de klant' in oktober. Op deze 'Interne dag van de klant' konden collega's bij ons terecht om kennis te maken met onze werking en medewerkers.



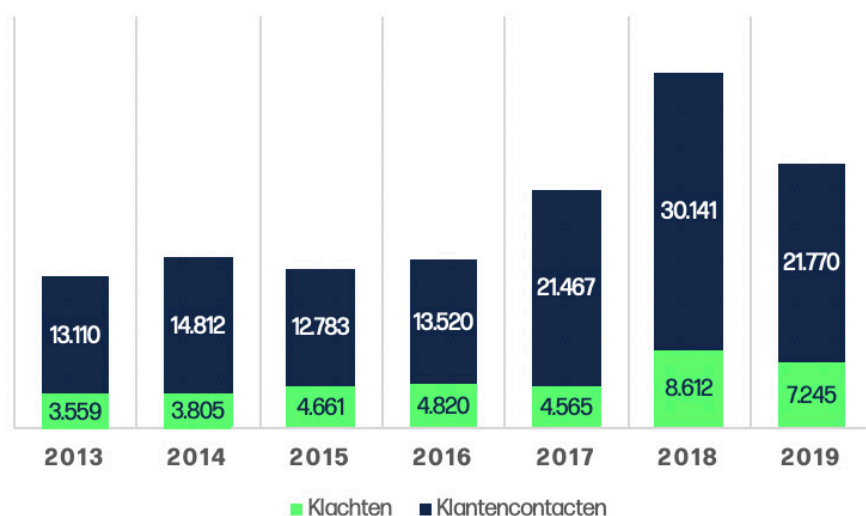
1.3. Wordt er te veel geklaagd?

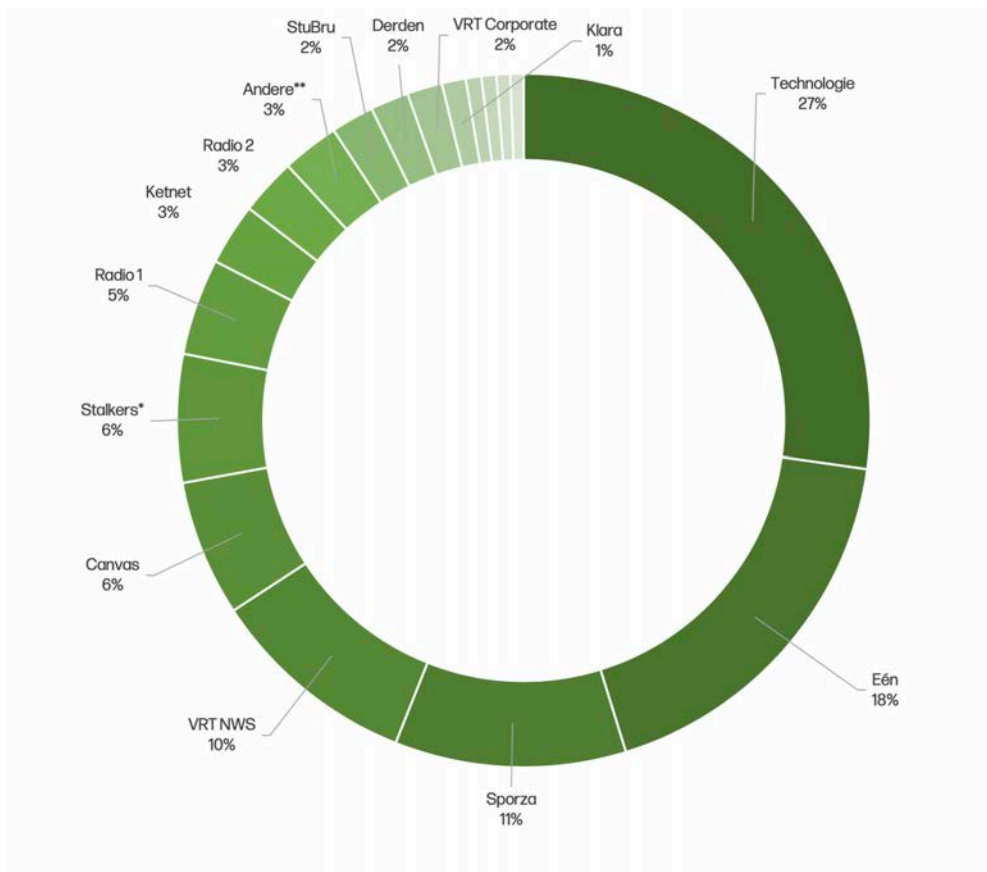
In 2019 registreerden we minder klachten dan in 2018: een daling van zo'n 16%. Het aantal klachten kende een relatief stabiel verloop. Dat bevestigt de aanname van vorig jaar: het publiek vindt alsmear meer zijn stem en hangt meer gewicht aan zijn boodschap. De harde toon van sommige berichten bleef ook in 2019 aanhouden. We blijven echter bij ons standpunt dat die sterke en uitgesproken mening van de klant een onmisbare spiegel is die de mediagebruiker ons voorhoudt. De VRT speelt een belangrijke rol in het stimuleren van het brede maatschappelijke debat en heeft een plaats in het leven van alle Vlamingen, ongeacht de woonplaats en over verschillende generaties heen. We zijn dan ook zeer blij dat we bij de klanten- en klachtendienst blijven voelen dat het debat nog steeds wordt gevoerd door onze mediagebruikers.

De daling van 16% (in vergelijking met 2018) is volgens ons te wijten aan de specifieke context van 2019, aangezien er geen forse daling van

het aantal mediagebruikers op te merken is. 72,8% (tegenover 73,1% in 2018) van de Vlamingen keek dagelijks live en/of uitgesteld naar televisie in 2019. Daarnaast blijven we ook sterk inzetten op de digitalisering. Bepaalde zaken waren niet van tel in 2019: het verdwijnen van DVB-T, het invoeren van een geoblock op VRT NU, een drukke sportzomer, de invoering van de GDPR-wetgeving... Die stabielere context heeft volgens ons invloed gehad op de daling van het aantal klachten.

Onderstaande grafiek geeft een globaal beeld van de verdeling van de categorieën. In de volgende hoofdstukken beschrijven we op basis van de cijfers waar de gevoeligheden en moeilijkheden zich momenteel voordoen. Daarbij worden telkens verschillende dossiers uitgelicht waarbij sterk werd ingezet op bemiddeling.





***Stalkers:** in 2019 werden 326 klachten geregistreerd onder de categorie 'stalkers'. Dat gaat over enkele klagers die op zeer frequente basis een klacht sturen naar de VRT. Na het herhaaldelijk beantwoorden van deze klachten en het vragen om de polemiektrent stop te zetten, werd er besloten niet meer te reageren.

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

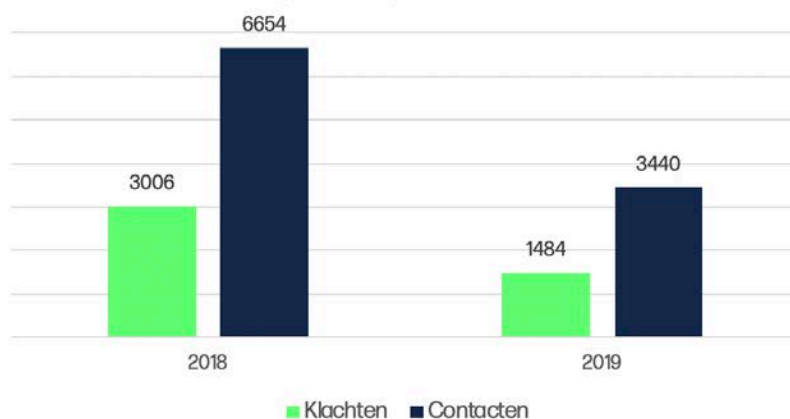
2.1. De klanten- en klachtendienst tracht een stabiele brug te slaan tussen de mediagebruiker en de VRT

Zoals aangekondigd in het klachtenrapport van 2018 werd op 1 januari 2019 een nieuwe categorisering geïnstalleerd. Het klantenregistratiesysteem vertrekt vanuit de verschillende netten. Zo wordt een duidelijke rapportering gegarandeerd naar de interne diensten. Op basis hiervan bespreken we hoe we het afgelopen jaar hebben ingezet op een bemiddelingsgericht klachtenmanagement.

2.1.1. Technologie

De dossiers onder de categorie 'Technologie' waren in 2018 goed voor 25% van het totale aantal klachten. Daarom werd in 2019 op basis van het klachtenrapport gekeken waar het beter kon. We stellen vast dat de doorgevoerde verbeteringen geleid hebben tot daling van 49%: **4.924 dossiers** in 2019 tegenover **9.660** dossiers in 2018 in de categorie 'Technologie'.

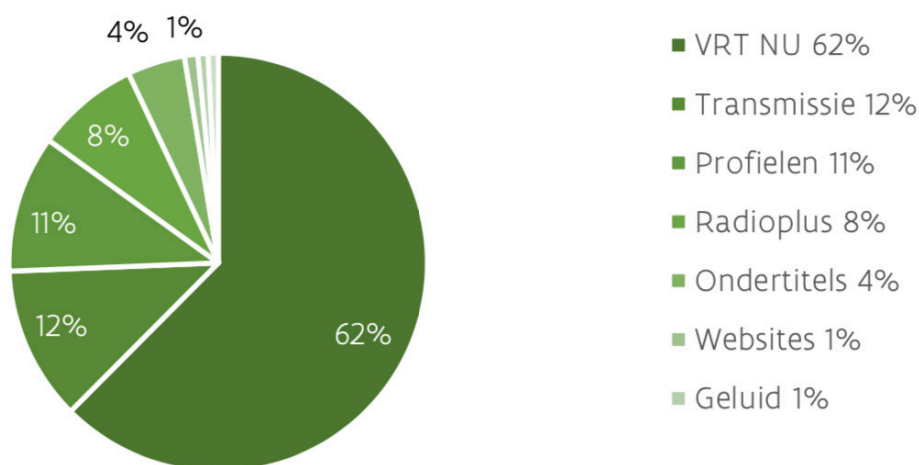
Dossiers Technologie: vergelijking 2018-2019



- VRT NU¹

Net zoals in 2018 vormt VRT NU de grootste subcategorie binnen 'Technologie'. Daarom werd in 2019 vooral ingezet op samenwerken met het management van VRT NU. Het aantal dossiers met betrekking tot VRT NU is gehalveerd: in 2019 registreren we nog **3.032 dossiers** ten opzichte van 6.125 in 2018. Opvallend is dat het aantal gebruikers sterk gestegen is in 2019. Eind 2019 telden we 2.235.543 accounts (ten opzichte van 1.540.000 in 2018) en 71,5 miljoen videostarts (ten opzichte van 52,96 miljoen in 2018). De app is 618.680 keer gedownload (ten opzichte van 230.000 keer in 2018).

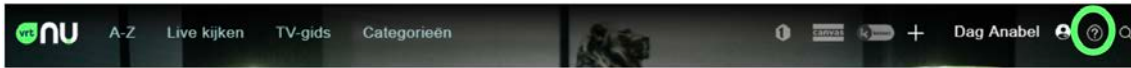
Technologie: per categorie



Op basis van de geregistreerde klachten in 2018 werd de bestaande helppagina uitgebreid. In eerste instantie werd ze prominent geplaatst op de VRT NU-startpagina. Dat was voordien niet het geval. Zoals beschreven in het klachtenrapport van 2018 werd deze helppagina enkel in tweede lijn gecommuniceerd naar de klanten². Sinds die aanpassing komen klanten met één klik terecht op een pagina die de meest voorkomende problemen beschrijft en een bijhorende oplossing biedt.

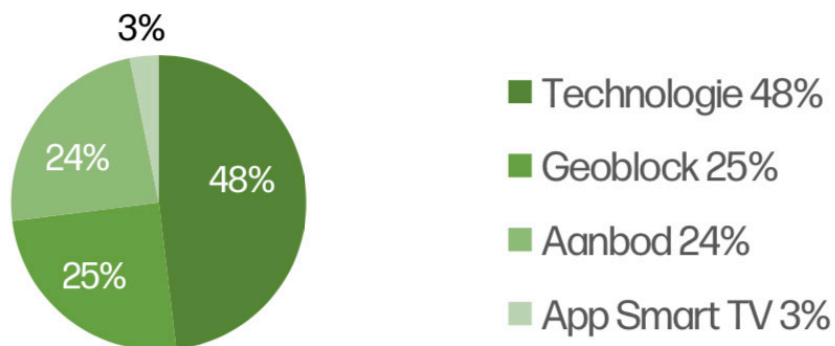
¹ Aangezien klantencontacten en klachten met betrekking tot VRT NU inhoudelijk zeer weinig van elkaar verschillen, wordt er in deze paragraaf voor gekozen om beiden samen te bespreken.

² Zie klachtenrapport 2018 sectie 1.1.3. uitdaging voor de toekomst.



De mogelijkheid om problemen te melden werd ook toegevoegd in de app en specifiek voor mediagebruikers die een Chromecast gebruiken. Wanneer er zich tijdelijke problemen voordoen, dan wordt er redactioneel ook een tijdelijke boodschap weergegeven. Daarnaast werden de foutmeldingen in de videospeler ook uitgebreid, verduidelijkt en verstaanbaarder gemaakt.

VRT NU: per categorie



Op basis van de bovenstaande grafiek stellen we vast dat de meeste problemen met VRT NU van technische aard zijn. Daarom worden op de helppagina mogelijke oplossingen aangeboden om de technische problemen te verhelpen. Kijken naar VRT NU in het buitenland is het tweede grote probleem. In 2018 werd de GSM-verificatie geïmplementeerd. We stellen vast dat hierover nog steeds vragen worden gesteld. Op basis van één klik op de knop kunnen kijkers hun account koppelen aan hun GSM-nummer.

16:21

4G



De Ideale Wereld

Met Bart Connoerts

di 29 januari - afl 5 - 45 min

Beschikbaar tot 28 februari

Satirisch actualiteitenmagazine gepresenteerd door Jan Jaap van der Wal

[Lees meer](#)

Seizoen 2019 voorjaar



Met Bart Connoerts

di 29 januari - afl 5 - 45 min



Met Marc Diddén

do 24 januari - afl 4 - 37 min



Met Geena Lisa & Sergio

di 22 januari - afl 3 - 50 min



Home



Live-tv



Programma's



Favorieten



Star

Heb je een probleem?

Soms gaat het fout. En dan helpen we je graag verder.

Sommige kijkers hebben momenteel problemen bij het afspelen van onze livestream. We zijn op de hoogte van dit probleem en proberen dit zo snel mogelijk op te lossen. De pagina vernieuwen verhelpt het probleem.

Cookies wissen

Je internetbrowser onthoudt bepaalde 'cookies'. Daarmee blijf je bijvoorbeeld aangemeld met je VRT-profiel. Als je een probleem hebt met aanmelden of video's bekijken op VRT NU, kan een foute cookie de oorzaak van dat probleem zijn.

Probeer eerst eens je cookies te wissen, en kijk of het probleem daarmee verholpen is.

[Cookies wissen](#)

VRT NU opslagruimte leegmaken

Je internetbrowser onthoudt ook andere gegevens, om bijvoorbeeld je persoonlijke voorkeuren op te slaan tussen verschillende bezoeken aan VRT NU. Ook daarin kan steeds een foutje sluipen.

Probeer deze opslagruimte eens te wissen, en kijk of het probleem daarmee verholpen is.

[Opslagruimte leegmaken](#)

Sms-verificatie

Voor sommige programma's is contractueel vastgelegd dat VRT ze online alleen aan inwoners van België mag tonen. Deze programma's mogen bekeken worden binnen de hele Europese Unie.

Als je je buiten België, maar binnen de EU bevindt, voert VRT een extra controle uit via sms-verificatie. Dat is een toegestane manier om te controleren of je in België woont. Als je een Belgisch gsm-nummer koppelt aan je VRT-profiel, kan je alle programma's op VRT NU binnen de hele EU bekijken.

Deze sms-verificatie is niet verplicht om VRT NU te gebruiken. Veel VRT-content is voor inwoners van België wereldwijd te bekijken zonder gsm-nummer. Wil je je gsm-nummer liever niet koppelen, dan kan je een aantal programma's niet bekijken buiten België.

Ben je momenteel in het buitenland of ga je binnenkort op reis? Je kan deze verificatie al op voorhand doen, zodat je probleemloos VRT NU kan blijven gebruiken.

[Koppel je Belgisch gsm-nummer aan je profiel](#)

Indien deze opties geen oplossing bieden, kunnen klanten hun vraag rechtstreeks doorsturen naar het redactieteam van VRT NU via het contactformulier. Technische gegevens worden automatisch mee bezorgd.

Nog steeds een probleem?

Helpen bovenstaande stappen niet of heb je een andere vraag over het gebruik van VRT NU? Stuur ons dan gerust een mailtje.

Omschrijf zo duidelijk mogelijk je probleem, zodat we je sneller kunnen helpen.

[Meld een probleem](#)

- Transmissie: DAB+

Begin maart 2019 hebben we veranderingen doorgevoerd aan ons DAB+-netwerk waarbij we van 20 naar 36 masten zijn gegaan. Dat zorgde voor een verbetering van onze dekking, maar de omschakeling leidde ook tot problemen. Luisteraars konden in bepaalde gebieden onze zenders niet of minder goed ontvangen. In veel gevallen konden we de luisteraars helpen door tips te geven die de ontvangst verbeterden, waarvoor we in direct contact stonden met de collega's van audiotecnologie. Niet iedereen kon echter op die manier verder worden geholpen. Het netwerk werd in de maanden erna geoptimaliseerd. Dat gebeurde onder andere via eigen metingen, maar ook via de analyse van de klachten. Door te weten waar er veel problemen werden gemeld, kon de VRT de antennerichtingen aanpassen, zendmasten verhuizen naar een betere locatie en extra zendmasten plaatsen (in onder andere Waver en Gent-centrum). Hoewel er nog steeds regio's zijn die we moeilijk bereiken, dekken we momenteel 95% van de Vlaamse bevolking, wat zeer goed is in vergelijking met naburige regio's.

DAB+

Wij kunnen sinds deze week niet meer luisteren naar alle radiostations gekoppeld aan VRT via DAB+. De andere zenders blijven gewoon beschikbaar. Ik las dat er iets aangepast is aan de zendmasten. Wij hebben ons radio reeds gereset, opnieuw laten scannen naar zenders en verplaatst maar niets helpt om terug naar VRT zenders te luisteren. Hoe kunnen we dit oplossen?

Klacht - #99392

DAB+

Radio 2, en, per extensie alle Vlaamse radio zenders is via DAB+ niet te ontvangen. Wij krijgen alleen Franstalige zenders te horen in het centrum van Overijse.

Klacht - #106803



SEK SHOTTING

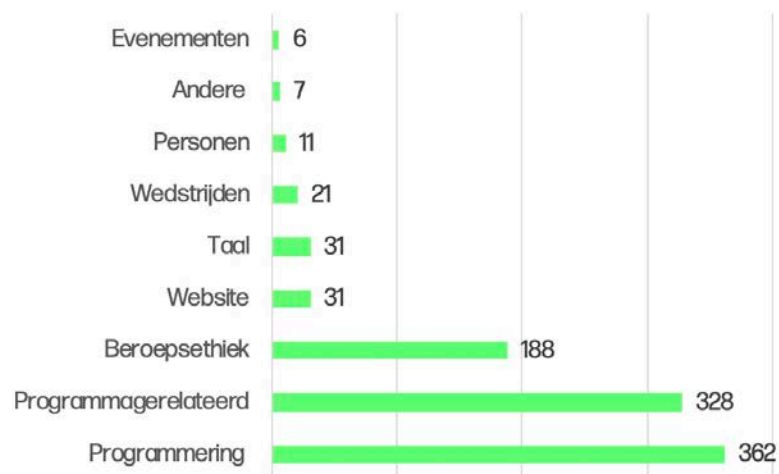
SEK SHOTTING



2.1.2. Eén

In 2019 werden **3.835 dossiers** behandeld met betrekking tot het net Eén, waarvan **986 klachten**. Dat hoge cijfers is een logisch gevolg van het aantal kijkers van Eén. De VRT heeft een marktaandeel van 36,6%, waarvan 29,6% bij Eén zit. Wanneer dat wordt vergeleken met het marktaandeel van Canvas van 5,4%, is het verschil in de hoeveelheid klachten duidelijk te verklaren. Onderstaande grafiek geeft aan in welke mate de klachten verdeeld zijn per subcategorie.

De programmagerelateerde klachten hebben vooral betrekking op de inhoud van verschillende programma's. Meer specifiek stelden klagers bijvoorbeeld de correctheid van bepaalde items of onderwerpen in vraag. Anderen gingen dan weer niet akkoord met de keuze van een bepaald onderwerp. Over het algemeen stellen we vast dat het grootste aantal klachten binnen deze categorie betrekking heeft op *Thuis*, *Iedereen beroemd* en *Blokken*. Dat is een natuurlijk gevolg van het zeer grote bereik op dagelijkse basis.



- Thuis

De klachten over *Thuis* gingen vaak over ongerustheden van bepaalde groepen of individuen in de samenleving die zich niet herkenden in datgene dat werd getoond. Zo herkenden advocaten zich bijvoorbeeld niet in de voorstelling van hun beroep in de reeks. We benadrukken steeds dat het om fictie gaat. De verhalen en personages leven in een lokaal realisme dat gebaseerd is op wat er rondom ons allemaal zou kunnen gebeuren. Om verhalen te vertellen nemen de schrijvers de vrijheid als verhalenvertellers. Een gevolg daarvan is dat bepaalde stappen niet worden getoond, overgeslagen of sneller/trager gaan dan in realiteit het geval zou zijn. Er wordt herkenbaarheid gezocht met de personages, maar niet de realiteit. Dat is een ander televisiegenre. Bij elke nieuwe verhaallijn wordt een beroep gedaan op experts binnen het thema dat wordt aangekaart. Een voorbeeld hiervan is de verhaallijn rond Steven met de ziekte ALS. Die volledige verhaallijn werd geschreven en gefilmd in samenwerking met de ALS-liga. Daarnaast wordt ook alle feedback van kijkers meegenomen in deze gesprekken om een gevoelig of moeilijk thema zo goed mogelijk binnen een fictiereeks aan te kaarten.

Thuis

Geachte, Zelf electro-rolstoelgebruiker zijnde, stel ik mij toch wel de vraag, hoe in Gods naam, de electro-rolstoel, van Thuispersonage Steven, van punt A naar punt B gebracht wordt, als die in een taxi, door Simonneke vervoerd wordt? Wetende dat ikzelf enorm veel moeite moet doen, en dagen op voorhand, andersvalidevervoer moet aanvragen, om bvb hetzelfde te doen, wat in Thuis, Steven doet! Het mag dan wel een soapserie zijn, maar ik vind dat het nog geloofwaardig mag zijn, en dus dat er rekening mag gehouden worden, met de soms "harde" realiteit des levens..... Op die "vaststelling", had ik toch es graag, een aanvaardbaar antwoord op gekregen?

Klacht - #101068

Thuis

Beste, ik kan niet tegen de verhaallijn van Steven uit Thuis. Er is duidelijk geen weet over de ziekte ALS. Nu kwam Rosa met het idee om lichten op spraak te laten aangaan, terwijl bij ALS de spraak wegvalt (dat dit nog niet bij Steven is, is dan ook héél straf). Een persoon die gediagnosticeerd is met ALS leeft niet lang meer na de diagnose omdat deze ziekte heel snel gaat en ik het irriteert me een beetje dat Steven nog altijd zo gelukkig rondloopt met 'alleen maar' functieverlies in zijn arm.

Klacht - #98147

Thuis

Beste, Ik wil graag even delen dat ik erg teleurgesteld ben in het einde van de aflevering van Thuis op 07-01-2019. Daarin loopt een verpleegkundige de zichtbaar aangedane Dieter los voorbij in de gang. Zelf ben ik verpleegkundige en dit riep enorme verontwaardiging bij me op. Dit is absoluut niet hoe een verpleegkundige zou handelen. Het is en blijft een soap, maar zelfs dan nog vind ik het heel spijtig dat een dergelijk (foutief) beeld van een verpleegkundige wordt getoond (en dat bovendien als laatste fragment van de aflevering). Zou u zo vriendelijk willen zijn om dit te communiceren aan de makers? Mogelijks stond men hier niet bij stil dus wil ik dit graag melden voor in de toekomst. Het is niet fijn dat zo'n negatief en incorrect beeld van je beroep wordt geschetst. Alvast bedankt! Met vriendelijke groeten,

Klacht - #92397

- Die Huis

Van *Het Huis* zijn al vijf seizoenen uitgezonden. In 2017 en 2018 werd de reeks opgenomen in Zuid-Afrika. Dat resulteerde in verschillende klachten (beschreven in het klachtenrapport van 2018). Begin 2019 registreerden we opnieuw verschillende klachten over de mogelijke locatie voor het volgende seizoen. Die input werd meegegeven aan het net. Zij beslisten samen met de productie om het vijfde seizoen opnieuw binnen de landsgrenzen op te nemen. Duurzaamheid was vanzelfsprekend één van de factoren die in deze beslissing een rol speelde.

Die Huis

Beste, Graag zou ik even mijn ongenoegen uiten over het nieuwe seizoen van het programma *Die Huis, m*eer specifiek over de locatie. Milieu en klimaat zijn de dag van vandaag niet meer weg te denken uit de samenleving. Iedereen probeert zijn steentje bij te dragen om ook de volgende generaties nog iets mooi na te laten. Ik vind het dan ook zeer betreuenswaardig dat de VRT hier duidelijk geen standpunt in neemt, integendeel. Er wordt zelfs een sein gegeven aan de kijker dat het over en weer vliegen naar Zuid-Afrika voor enkele dagen een normale zaak is. De keuze om van locatie te veranderen kan ik begrijpen maar moet dat zo ver? Iedereen kan en moet mee werken aan een duurzamere, groenere toekomst en zeker grote bedrijven die dan ook nog eens een educatieve invloed hebben op zowat heel Vlaanderen. Jullie eigenste weerman, Frank Deboosere, heeft als nummer 1 tip tegen de klimaatopwarming: "Ga eens op reis in eigen land". Jammer dat de VRT deze tip zelf niet in de praktijk toepast met betrekking tot hun programma's. Moest ik het foute adres hebben gekozen voor deze mail mag u mij altijd zeggen waar ik deze dan wel naar toe moet sturen. Met vriendelijke groeten

Klacht - #92236

Die Huis

Beste, Een 'klacht' klinkt zo zwaar, maar ik zou graag toch meegeven dat ik me serieuze vragen stel bij een programma als 'Die huis'. Over de inhoud geen commentaar, maar is het nodig dat jullie crew en interviewer en interviewee helemaal overvliegen naar Zuid-Afrika voor een gesprek? Maakt dit het programma inhoudelijk zoveel sterker? De uitzichten zijn misschien knapper maar dit maakt het interview zelf toch niet interessanter? Ik vind dat één een voorbeeldfunctie heeft en dus ook moet laten zien dat het programma's kan maken zonder daarvoor heel de wereld af te reizen, zéker als het gaat om een praatprogramma. Dit maakt dat iedereen het maar normaal vindt om veel en ver te vliegen, al is het voor een verblijf van een paar dagen. Dit zeg ik natuurlijk met het oog op de negatieve klimaatimpact die vliegen heeft. Hopelijk houden jullie hier in de toekomst rekening mee want ik ben allicht niet de enige die zich deze bedenking maakt. Bedankt.

Klacht - #97142

- Het Gezin

In de reeks *Het Gezin* werden verschillende gezinnen gevolgd tijdens hun dagelijkse leven. Alle deelnemers en eventuele bezoekers hadden hiervoor hun toestemming gegeven. In één van de uitzendingen kwam de jongere zoon van een Marokkaans gezin op bezoek met zijn Vlaamse vriendin. Beiden hadden toestemming gegeven om in beeld te komen, maar de rest van de uitzending werden de relatie en het leeftijdsverschil van de bezoekers op negatieve wijze uitgebreid besproken. Vervolgens hebben beiden officieel klacht ingediend bij de klachtendienst. Omwille van de serieuze impact voor de personen in kwestie hebben zij zich de dag erna persoonlijk aangemeld bij de VRT. Er werd onmiddellijk een gesprek georganiseerd met de betrokkenen, de aanbodverantwoordelijke en de klachtencoördinator. In eerste instantie werd vooral geluisterd. Het is belangrijk dat de betrokkenen de kans kregen om de impact van deze uitzending op hun privéleven toe te lichten. Vervolgens werd nagegaan in welke mate we alsnog van dienst konden zijn. Zo werd de uitzending offline gehaald en werd de toelichting in de tv-gids aangepast zodat de relatie en betrokkenen niet meer vernoemd werden. Ondanks de gevoelige kwestie heeft de betrokken partij een tevreden gevoel overgehouden aan de bemiddeling.

Het Gezin

Gisteren is mijn relatie met ** zo maar op tv verteld. Wij hebben daar niks van geweten op voorhand! Dit kan niet! Niet heel België moet nu door jullie onze relatie in vraag gesteld worden! Wij gaan beide naar de psycholoog gaan. Nachtmerries hebben we ervan! Sensatiezoekers!

Klacht - #118996

Het Gezin

Woensdag 9 oktober kwam ik in de serie 'het gezin' voor. Ik had deze beelden nooit eerder gezien en ik wou niet dat mijn verhaal zo uitgebreid op TV kwam. Ik vind dit schandalig qua reacties en al. Ik heb dit nooit gewild

Klacht - #118964

- Neckermann-Thomas Cook

Bemiddeling werd sterk ingezet bij het faillissement van Thomas Cook-Neckermann. De VRT kiest haar partner zoals altijd met zorg en stelde vast dat het faillissement onvoorspelbaar was. De juridische dienst van de VRT bevestigde dat de VRT niet aansprakelijk was hiervoor. Dat neemt echter niet weg dat de VRT deze situatie ten zeerste betreunde. Tachtig winnaars van zowel programma's van Eén (zoals *De Stoel* en *Homo Universalis*) als van Radio 2 konden hierdoor hun reischeques niet verzilveren. De klachtcoördinator heeft samen met de juridische dienst en de aanbodverantwoordelijken van de verschillende programma's de mogelijke opties bekeken. Zowel juridisch als financieel

waren we niet in staat alsnog de reischeques te verzilveren of andere aan te bieden. De gedupeerde winnaars kregen naast juridisch advies de mogelijkheid te kiezen uit vijf verschillende pakketten, waaronder de mogelijkheid om de MIAs bij te wonen of met het gezin naar Plopsaland te gaan. Belangrijk is wel hierbij te vermelden dat deze dossiers niet onder de categorie 'klacht' werden geregistreerd aangezien het hier louter ging om het informeren van klanten en het aanbieden van de mogelijke pakketten. Ze werden dus geregistreerd onder 'Algemeen klantencontact'. Slechts drie dossiers escaleerden tot een officiële klacht. Ook zij konden op een positieve manier afgerond worden na de nodige duiding.

Neckermann – Thomas Cook

Goedemiddag. Ongeveer een half jaar geleden wonnen wij een waardebon bij jullie, Radio 2. Dit van neckermann, twv 1750 € . Voor ons veel geld! Toen kwam het faillissement van Thomas Cook. Na dat nieuws kregen we van de vrt te horen dat er niets meer aan te doen was... maar ze gingen ons compenseren ! Nu krijgen we dit als compensatie. ..we mogen een pakket kiezen uit dit. Dit zou dan evenredig moeten zijn met een waardebon van 1750 € ?? Ik dacht het niet! Dit is gewoon bijna om te lachen.... Graag hadden wij dit anders opgelost gezien. Want dit is een schande!

Klacht - #123195

Neckermann – Thomas Cook - één

Geachte, Mijn partner Fréderik De Beleyr heeft op 29/8/2019 een reis naar New York gewonnen met 'De Stoel' in Sint-Gillis-Waas. Er werd ons toen gezegd dat Neckermann ons de week erna zou contacteren, maar wij hebben nooit iets van hen gehoord noch telefonisch, noch via mail. We hebben hen na 10 dagen zelf gecontacteerd, maar ze moesten het verder bekijken en gingen ons iets laten weten. Tot op heden hebben we nog steeds niets vernomen. Zou u contact kunnen opnemen met Neckermann om te horen waar het verkeerd gegaan is? Misschien een misverstand? We keken/kijken er namelijk enorm naar uit om New York te ontdekken.

Klacht - #117146

Neckermann – Thomas Cook - één

Beste één,

Als je aan een programma als Homo Universalis meedoet ga je er vanuit dat je niet gaat winnen maar doe je vooral mee voor de leuke ervaring. Een leuke ervaring was het helemaal. Wat een leuke mensen heb ik leren kennen en wat een Fantastisch crew was het toch. Als je na 17 dagen opnames toch tot de laatste drie behoort en je valt mee in de prijzen is dit een onverwacht top cadeau om te krijgen. Als je maanden later hoort dat Neckermann failliet gaat denk je bij jezelf dit zal één toch wel even oplossen. Ik dacht even dat de oplossing die ik in mijn postvak vond een grap was maar blijktbaar niet. Als je dan echt geen oplossing vind waren er toch veel originelere manieren om dit op te lossen volgens mij. Die 2000 euro gaat ons niet meer of minder doen reizen maar het is jammer om aan de kinderen te moeten vertellen dat we de prijs niet krijgen. Ze waren zo vier. Ik durf tegen mijn kinderen en vrienden niet zeggen wat ik in de plaats krijg. We gaan sowieso een super vakantie maken dus maak jullie zeker geen zorgen. Voor Salattin vind ik het nog veel erger dan voor mezelf. Zo een jonge gast die plots een reis van 6000 euro verliest. Sorry dit moest mij even van het hart.

Voor mij mag je trouwens de 4 tickets naar plopsaland kiezen. Je hoeft ze niet op te sturen maar als het niet teveel gevraagd is mag je de waarde van dat cadeau storten voor Rode neuzen dag. De waarde is net genoeg om een fiscaal attest aan te vragen volgens mij.

Hopelijk geraakt dit mailtje bij de juiste persoon. Het moest me even van het hart. Ik weet natuurlijk ook dat de klantendienst en de fantastische crew hier niks aan kunnen doen en wil jullie bedanken voor de Top ervaring en de moeite die jullie hebben gedaan.

Klacht - #121213

Neckermann – Thomas Cook - Radio 2

Goedemiddag, ik hoop dat dit een grap is?! Een waardebon van 1750 euro vervangen door ... dit?? Serieus?? Schandalig!

Ik heb in niets interesse... ! Dat zegt ons allemaal niets, interesseert ons niet! Zeer triestig!! Ja, ik ben razend.

Klacht - #117146

Reactie na bemiddeling

Beste,

Ik zal mijn teleurstelling een plaats geven, en mn kwaadheid opzij schuiven.

Ik wil U toch bedanken voor de antwoorden die U mij telkens gaf op mijn toch wel boze emails.

Graag kiezen we dan voor het KETNET pakket, zodat we onze neefjes en nichtjes toch blij kunnen maken.

- Factcheckers

Het werk van acht weken 'factchecken' leverde een aantal keer een opmerkelijk resultaat op. Zo stelde het trio vast dat je nog altijd zonder problemen de producten kan kopen die drie jaar geleden werden gebruikt om de bom van de aanslagen in Brussel te maken. Meer nog, het nationaal meldpunt van de federale politie waar winkeliers verdachte aankopen kunnen melden, stond op non-actief. Gelukkig werd na de uitzending het meldpunt weer geactiveerd. Daarnaast werd ook aangetoond hoe gemakkelijk je de beveiliging van openbare plaatsen kan omzeilen met een fluohesje.

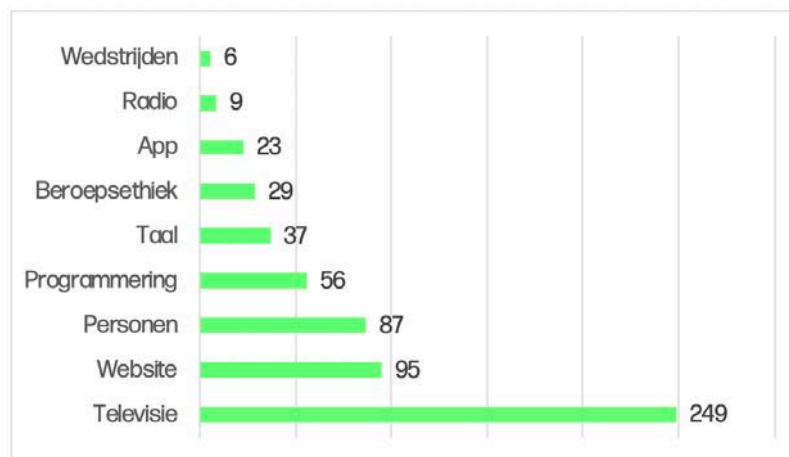
Ook de reportage over witte eieren had impact: het trio ontdekte dat je beter witte eitjes eet dan bruine, want die zijn beter voor het milieu. Door hun actie 'Je redt de planeet als je een wit eitje eet' kwamen de witte eieren weer in de supermarkten terecht.

Met een gemiddelde van ruim een miljoen kijkers per aflevering konden deze opmerkelijke *facts* op heel wat reacties en klachten rekenen. Naast een persoonlijk antwoord op elke klacht werd in de laatste aflevering van *Factcheckers* ook ingegaan op de reacties van de kijkers. Zo werden bepaalde zaken meer geduid en werd er gekeken of enkele zaken niet aangekaart werden in de eerdere uitzendingen.



2.1.3. Sporza

Voor Sporza behandelden we dit jaar **1.479** dossiers, waarvan **594** klachten. Ten opzichte van 2018 zien we hier slechts een kleine daling. Dat is opvallend aangezien er dit jaar geen sprake was van een drukke sportzomer zoals in 2018. Onderstaande grafiek geeft weer waar deze pieken zich dan wel voordoen.



Het grootste aantal klachten valt onder de categorie 'Televisie' aangezien de klachten in de meeste gevallen gaan over sportieve voorkeuren: sporten die wel/niet in beeld werden gebracht, personen die te vaak werden vernoemd of netten die geen aandacht kregen. Afhankelijk van de klacht werd steeds nagegaan of de klacht terecht was. Sporza werkt op meer platformen dan enkel televisie. We informeerden mediagebruikers dan ook graag over waar ze extra informatie konden vinden over bepaalde sporten, wedstrijden, deelnames, personen...

Sportieve voorkeuren

Mijne Dames en Heren Er moet mij wel iets van het hart. Ik kijk af en toe naar een voetbalwedstrijd of koers, niet als een fanatieke sportliefhebber, maar dat het avond en of het laatavond journaal van vrijdag 22 maart jl. of zaterdagmiddag journaal van 23 maart geen enkele berichtgeving doet over de mooie prestatie van Nina Derwael in Doha, dat heeft mij erg aangegrepen. Deze mensen in dat soort sporttakken moeten even hard werken als de voetballers en coureurs. Alleen zij verdienen het zout op hun aardappelen niet en worden dan zelfs niet vernoemd of is het enkel de sport waar veel geld mee gemoeid is die van tel is? Op VTM hebben ze vrijdagavond juist een halve minuut aandacht aanbesteed. Echte schande

Klacht - #100803

Sportieve voorkeuren

Hoe is het mogelijk dat een staatszender zoveel geld uitgeeft aan voetbal; terwijl het één de meeste onsportieve sporten is (spelers en toeschouwers tezamen). zie Standard-Anderlecht van gisteren. Gebruik jullie geld voor iets zinniger. Ik heb al jaren afgehaakt en, ik ben niet alleen..

Klacht - #102934

Sportieve voorkeuren

Hoelang gaat die wuyts nog mogen zeveren op sporza ? Vanderpoel is maar ene dat hij kent je moet als reporter neutraal zijn. Een echte schande.

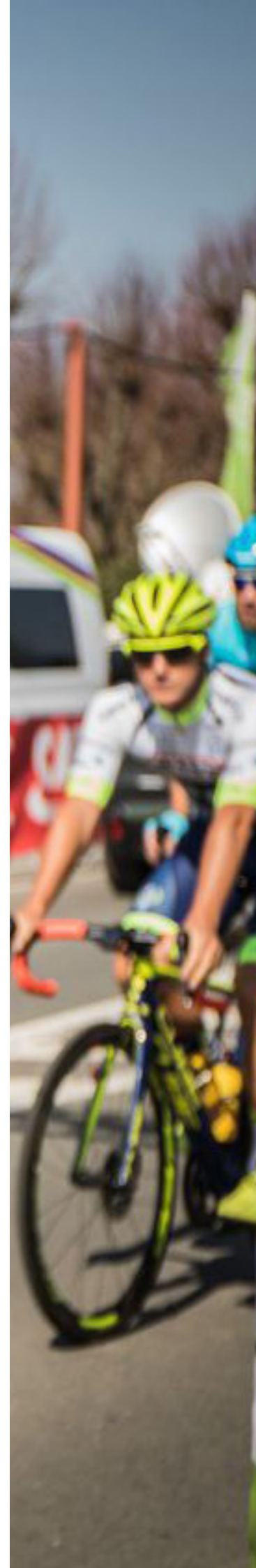
Klacht - #102297

Sportieve voorkeuren

Beste,

Het is echt niet meer te doen met Michel Wuyts. Hij kan niet verbergen welke GROOOOOOTE fan hij is van Vanderpoel. Als hij 2 zinnen zegt is er 1 over Vanderpoel. Zelfs als hij niet mee doet dan gaat het over hem. Ik ben heus niet de enige die er zo over denkt. Mijn familie en vrienden zeggen zelfs dat de VRT er allicht is voor betaald om zo veel mogelijk Vanderpoel te benoemen. Vanderpoel, Vanderpoel, Vanderpoel..... Het vergald echt mijn zin om nog te kijken. Straks kijkt niemand nog met zo'n commentator!!!

Klacht - #103017



- Programmagids

Begin september 2019 voegde Sporza op zijn website een programmagids toe, waarin voor de komende dagen aangegeven staat welke sportevenementen waar te volgen zijn: via livestream, op televisie en/of op Sporza op Radio 1. Voor die invoering kregen we regelmatig vragen over welke sportevenementen werden uitgezonden en klachten wanneer iets niet op televisie werd vertoond. Voor bepaalde sportevenementen beschikt de VRT niet over de uitzendrechten en soms is er door de bestaande programmering of door verschillende sportwedstrijden op hetzelfde moment geen ruimte meer op onze televisiekanalen. Daarom heeft Sporza er in 2019 een aantal keer voor gekozen om de wedstrijd wel via livestream op de website aan te bieden, zoals bij het BK tijdrijden en de achtste finales van de Yellow Tigers op het EK Volleybal. Veel kijkers waren hier echter niet van op de hoogte en uitten hun ontevredenheid omdat de wedstrijd niet op televisie werd uitgezonden.. Na de invoering van de programmagids merkten we dat die vragen en klachten daalden, wat ook het doel was van die gids. Mediagebruikers die de gids nog niet gevonden hebben, verwijzen we steeds door zodat ze in de toekomst een goed zicht hebben op de programmering. Over de effecten van de programmagids stonden we ook in nauw contact met de collega's van Sporza.

Programmagids

Goedemiddag . België het land van de wielrenners. VRT de beste omroep ivm sport!! Maar!!!!???? Vandaag de mist in gegaan hoor! Beelden van een leeg basketstadion en niets niets niets van het spannendste BK tijdrijden ooit!! Veel waarde verloren, sorry. Sportieve groeten

Klacht - #109983

Programmagids

Beste sportliefhebber, Met heel veel goesting keek ik uit naar de match in de achtste finales van het ek Volleybal voor dames tegen Rusland. Via de tv gids kon ik enkele dagen geleden lezen via telenet dat de uitzending om 18u zou zijn. Spijtig genoeg niet Live zoals de vorige matches stel ik nu vast wanneer ik de uitslag via de media al kan lezen. Ik kijk er alweer naar uit om eerst al het fucking voetbalnieuws te moeten aanhoren alvorens het 30 seconden over volleybal zal gaan.

Klacht - #114962

- Wout Van Aert na Parijs-Roubaix

Tijdens de rit van Parijs-Roubaix reed Wout Van Aert ondanks veel energievretende tegenslagen een sterke wedstrijd. Na aankomst werd een zichtbaar uitgeputte Van Aert geïnterviewd door onze journalist. Dat wekte bij kijkers veel wrevel op. Ze vonden het ongepast om op dat moment vragen te blijven stellen. We hebben vervolgens de beelden bekeken, zowel vanuit het perspectief van de kijkers als van de journalist. We gaven aan dat het op zich journalistiek verantwoord is om renners na een wedstrijd in beeld te brengen, ook op die manier omdat dat toonde hoeveel de wedstrijd van hem gevraagd had. De entourage kon de camera ook steeds weigeren. Aan de andere kant erkenden we dat journalistiek mensenwerk is. Het was hier dan ook een moeilijke afweging wat wel of niet gepast was, en of er misschien een vraag te veel gesteld was. De feedback van de kijkers werd besproken met de Sporzaredactie. In de uitzending van *Extra Time Koers* kwam Ruben Van Gucht zelf op de reacties van de kijkers terug met ruimte voor discussie met de gasten aan tafel.

Parijs - Roubaix

Beste, Ik wil dit gewoon even zeggen, is niet echt een klacht. Ik begrijp niet dat reporter bleef aandringen bij Wout Van Aert na de aankomst van koers van vandaag, ik was beschaamd in zijn plaats, toont van weinig respect...
Vriendelijke groeten

Klacht - #103041

2019 was geen jaar met grote sportevenementen zoals een EK of WK voetbal of Olympische Spelen. Wel was er de jaarlijkse afspraak met De Ronde van Frankrijk en het bijhorende programma *Vive le Vélo*. Over de commentaar tijdens De Ronde, *Vive le Vélo* en *Sporza Tour* op Radio 1 kregen we heel veel complimenten binnen.

Vive le Vélo

Ik wil jullie van harte complimenteren met de uitzendingen van Vive le Velo. Ik kijk erg graag en ik waardeer de kunde, het respect en de prachtige sfeer die uitgedragen wordt. Een toppunt was het gesprek met Marianne Vos op 20 juli. De beelden van haar uit de Giro Rosa en bovenal het prachtige camerawerk na die betreffende beelden waarbij de gasten aan tafel vanaf boven in beeld worden gebracht op de berg. Ga zo door! Hartelijke groeten uit Nederland!

Klacht - #111875

Vive le Vélo

Beste VRT. Nee geen klacht maar ik moet het ergens kwijt!!! Ik wil u danken voor de geweldig mooie dagen die U mij gegeven hebt door de fantastische verslaggeving van de Tour de France. Zelden heb ik zo aan de TV gehangen, zo genoten van ieder programma hierover. De speciale reportages over Eddy Mercks waren juweeltjes in de journalistiek. compliment voor Karl Vannieuwkerke maar ook voor Baron Eddy om de ongedwongen en prettige manier waarop hij steeds actief bleef tot en met de start in Binche. Nu blijf ik genieten van de vaklui Michel Wuyts en Jose de Cauwer, maar zeker ook met Vive le Velo wederom met Karl Vannieuwkerke. Hartelijk dank en..... ga zo door !! Groet voor de hele ploeg

Klacht - #111017

Tour de France

Beste, ik wil graag de hele ploeg van Vive le vélo feliciteren met hun uitzendingen, die niet alleen een mooie aanvulling zijn bij de ronde-etappe van de dag, maar ook voor de niet wielerliefhebber die ik ben, leuk zijn om te volgen en interessante weetjes bevatten. De personen die de locatie zoeken en de cameraman/-lui wil ik daarnaast nog extra feliciteren voor de keuze van de gebouwen/pleintjes/waterwegen, de schitterende beelden, de oogstrelende kleuren, de onverwachte inkijkjes, de fabelachtige standpunten en het feilloze gebruik van het licht, of het nu daglicht is, tegenlicht, maanlicht of kunstlicht. De schilder die ik wel ben, geniet. Telkens opnieuw... Zou u, omdat ik daar zelf niet in slaag, mijn gelukwensen alstublieft willen overbrengen?

Klacht - #112141



2.1.4. VRT NWS

In 2019 registreerde de klanten- en klachtendienst **1.756 dossiers** met betrekking tot VRT NWS, waarvan **535 klachten**. Dat is een daling ten opzichte van 2018 (816 klachten). Het gaat om alle klachten over VRT NWS die niet werden afgehandeld door de nieuwsombudsman, maar door de klachtendienst.

De daling is door twee zaken te verklaren. Enerzijds is ze een gevolg van het invoeren van een 'Taalfout opgemerkt?'-knop. Die zorgt ervoor dat taalfouten rechtstreeks worden gemeld aan de eindredactie, zodat ze aangepast kunnen worden. Zo wordt de tussenstap via de klachtendienst of nieuwsombudsman overgeslagen. Anderzijds werd in 2019 sterk ingezet op een vlotte samenwerking tussen de klachtendienst en de nieuwsombudsman. Een fulltime medewerker van de klachtendienst helpt op frequente basis op de dienst van de nieuwsombudsman (cfr. 3.3.2. Onafhankelijkheid). Zo werden gemeenschappelijke standaardantwoorden opgesteld voor de meest voorkomende klachten. Die werden vervolgens beantwoord door de klachtendienst. Dat ging bijvoorbeeld over klachten met betrekking tot de neutraliteit van VRT NWS, het onderbreken van gasten door interviewers, taal, de kleding van de nieuwsankers, te weinig/te veel aandacht voor bepaalde onderwerpen, maar ook technische kwesties met betrekking tot de VRT NWS-app of de website.

Wanneer een standaardantwoord bij de klachten niet voldoende is, worden die klachten overgeheveld naar de nieuwsombudsman. De nieuwsombudsman toetst de vragen, opmerkingen of klachten over nieuwsdienstprogramma's af aan het redactiestatuut, de interne richtlijnen over onpartijdigheid en de code van de Raad voor de Journalistiek. De rapportering met betrekking tot deze klachten is achteraan dit rapport terug te vinden.

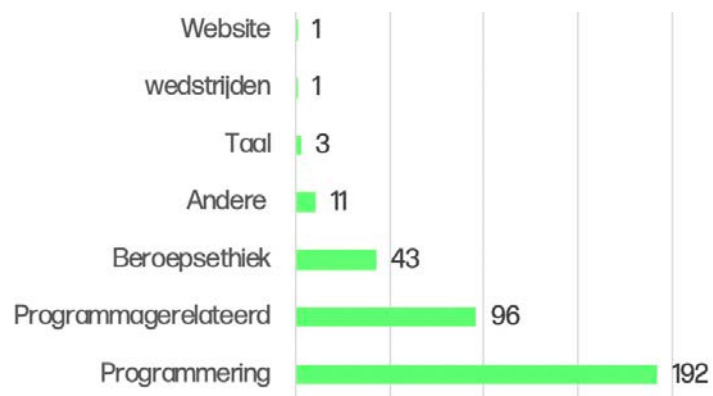


Handwritten Dutch text on a piece of paper, likely a letter or a note. The text is written in cursive and is partially obscured by other items.



2.1.5. Canvas

Met betrekking tot Canvas werden **1.335 dossiers** afgehandeld in 2019, waarvan **347 klachten**. Onderstaande grafiek toont aan dat de klachten vooral in de subcategorieën 'programmering', 'programmagerelateerd' en 'beroepsethiek' terug te vinden zijn.



- Programmering

Naast sterke actualiteitsprogramma's en kwalitatief hoogstaande fictie behoren ook sportwedstrijden tot het DNA van Canvas. We merken dat we daarmee heel wat kijkers weten te boeien. Een programmagids samenstellen waarin sportwedstrijden en andere liveprogramma's zijn opgenomen, is echter niet altijd eenvoudig. Zo is het vaak onduidelijk wanneer een voetbalwedstrijd bijvoorbeeld zal eindigen. In de meeste gevallen worden de wijzigingen meteen doorgegeven aan de distributeurs, die er dan voor zorgen dat hun elektronische programmagidsen worden aangepast. In uitzonderlijke gevallen kan het gebeuren dat een opname van onze kijkers toch niet volledig lukt. Dat was het geval bij de uitzending van de laatste aflevering van *Escape at Dannemora*. Die dag was er een wijziging in het programmaschema naar aanleiding van een voetbalwedstrijd die door verlengingen en penalty's meer dan vijftig minuten was uitgelopen. Zo'n 75 kijkers klaagden hierover aangezien hun opname van *Escape at Dannemora* daardoor niet volledig was gelukt. Die klachten werden besproken met Canvas en er werd besloten om de laatste twee afleveringen opnieuw uit te zenden om onze kijkers een kans te geven om de ontknoping van de serie toch te kunnen bekijken.

Op basis van de ontvangen reacties heeft Canvas besloten om in de toekomst op voorhand een programmaherhaling in te plannen wanneer verwacht wordt dat een sportwedstrijd weleens zou kunnen uitlopen. Zo stonden de laatste afleveringen van *Sharp Objects* geprogrammeerd net na een bekerwedstrijd in het voetbal. Omdat de kans groot was dat die wedstrijd uit zou lopen door verlengingen, werd besloten een herhaling in te plannen zodat kijkers de ontknoping van de serie niet zouden missen. We merkten ook dat het aantal klachten daardoor met de helft was gedaald (tot 39 klachten).

Escape at Dannemora

Door de verlengingen van de match Oostende-Gent is de eerste van de dubbelaflevering van *Escape at Dannemora* niet uitgezonden en kan ik alleen de laatste aflevering zien. Had nochtans voor alle veiligheid de ganse nachtprogramma's opgenomen om niks van deze fantastische serie te missen. Maar nu ben ik een aflevering kwijt. Dit kan toch niet. Zenden jullie deze opnieuw uit of laten jullie mij en ongetwijfeld vele fans van de serie onbevredigd achter. Shame on you VRT/CANVAS

Klacht - #95128

- Beroepsethiek

In februari heeft Canvas de documentaire *Leaving Neverland* uitgezonden. De documentaire gaat over het vermeende seksuele misbruik van Michael Jackson en maakte heel wat reacties los in de pers en bij onze kijkers. Samen met het netmanagement van Canvas werd een antwoord opgesteld waarin het doel van de uitzending werd toegelicht. Canvas zorgde samen met VRT NWS voor duiding van de documentaire in nieuwsprogramma's zoals *Terzake* en *De Ochtend*, en op de website van VRT NWS.

Naast de opmerkingen van enkele bezorgde kijkers werd er ook een protestactie gelanceerd door een fanclub van Michael Jackson. De fanclub had de contactgegevens van verschillende omroepen die de documentaire zouden uitzenden online gezet en fans wereldwijd aangespoord om e-mails te sturen naar die omroepen. Ook het e-mailadres van onze klantendienst stond op die website. Bijgevolg registreerden we uitzonderlijk veel cases over de uitzending van *Leaving Neverland*. Het ging dan telkens over hetzelfde bericht dat door tientallen fans werd gekopieerd. Ook hierop werd gereageerd met een antwoord dat werd opgesteld in samenspraak met Canvas.

Leaving Neverland

Ik hou het graag kort, zowel uw als mijn tijd is kostbaar. Toch wil ik heel even aanhalen dat ik het journalistiek een flater vind dat een nieuwsredactie als VRT een documentaire uitzendt zonder daarbij enig tegenwoord, zonder nuancering van de feiten, zonder de andere kant van het verhaal te laten zien (geen bewijzen, vrijspraak in rechtszaak na jaren onderzoek, eenzijdige documentaire, het wijzigen van een verklaring onder ede, het zich plots herinneren, de vreemde houding van de familie). Het is dezer dagen heel eenvoudig geworden om iemand met woorden aan de schandpaal te nagelen. Wat blijft er over van "onschuldig tot het tegendeel bewezen is"? Enkele getuigenissen zijn geen bewijzen, toch zet deze documentaire Michael Jackson weg als een monster en de VRT doet weinig tot niets om dat beeld te nuanceren (het onderwerp nogmaals aanhalen in andere programma's is niet voldoende - er was duiding nodig voor, tijdens of na de documentaire). Onder het mom 'oordeel zelf', dat kan toch helemaal niet: de documentaire is enorm eenzijdig. Zo is het onmogelijk zelf te oordelen gezien de andere kant van het verhaal niet belicht wordt. Het is aan de VRT om duiding te voorzien, niet aan de kijker om aan de hand van één documentaire zijn mening te moeten vormen.

Klacht - #99071

Leaving Neverland

Graag wil ik zeggen dat ik het niet verantwoord vond om de documentaire over Michael Jackson uit te zenden. Er is een proces geweest, en de man is vrijgesproken. Een van de twee mannen die hem in de documentaire beschuldigen, heeft hem tijdens het proces verdedigd en gesteld dat er geen seksuele handelingen plaatsvonden. Toen had hij zijn kans gehad en als hij die niet greep toen, pleegde hij meened. Ik vind het laag bij de grond om iemand die gerechtelijk is vrijgesproken in een documentaire alsnog te beschuldigen. Het kan zijn dat Jackson een pedofiel was, maar dat kon niet bewezen worden in de rechtbank. Hoe kan ik er dan over oordelen?

Er is ook geen wederwoord in de documentaire. Dat is niet kwalitatief hoogstaand, zoals de VRT journalist verantwoordelijk voor de uitzending, beweerde. Kwalitatief hoogstaand betekent ten minste ook nog wederwoord geven. Me dunkt dat er ook kijkcijfers en profileringsdrang mee gemoeid zijn. Ziehier mijn bedenkingen. Kort samengevat: 1-beschuldigen van iemand die al een proces heeft gehad en daar vrijgesproken is en 2-geen wederwoord. Antwoord van uw kant kan maar is niet nodig.

Klacht - #99040

- Beroepsethiek

Binnen deze categorie zien we dat een vierde van de klachten betrekking heeft op het programma *De Ideale Wereld*. In *De Ideale Wereld* wordt de actualiteit op een satirische en humoristische manier besproken en komen alle mogelijke onderwerpen aan bod. Sommige kijkers hebben het moeilijk met de onderwerpen die op de korrel worden genomen. Hoewel we blijven benadrukken dat het gaat om humor, wordt die feedback steeds doorgegeven aan de redactie van *De Ideale Wereld*. We moeten aandachtig blijven voor de manier waarop bepaalde rubrieken overkomen op de kijkers. Verder zien we dat uitzendingen als *Kinderen van de kolonie* of *Nachtwacht* ook op heel wat reacties kunnen rekenen. Vaak gaat het over het ongenoegen waarop bepaalde onderwerpen wel/niet in beeld worden gebracht en welke gasten er worden uitgenodigd in de uitzending.





Nachtwacht

Beste ik heb me blauw geërgd aan de uitzending over religie. Vooral aan de lakse houding van Jan Leyers tegenover de onbeleefde Othman El Hammouchi. Los van de inhoud moet e goede gespreksleider het gesprek in goede banen leiden. Jan is daarin schromelijk tekort geschoten. Hij liet die Othman maar doordraven en Assita kanko telkens onderbreken tot het onbeleefde toe. Er werd niet geluisterd naar elkaar. Johan Bonny was een toonbeeld v hoe het moet. Jan mag bij hem in de leer gaan!

Klacht - #98617

De Ideale Wereld

Geachte,

De laatste beelden van vandaag 12/11/19 met veteranen op de herdenking van de oorlog met de bijhorende commentaren vond ik er erg over. Daarvoor nog een aflevering van kinderren van het verzet geprogrammeerd. Beleefde groeten.

Klacht - #122446

De Ideale Wereld

Betreft uitzending De Ideale Wereld van dinsdag 15 januari II. Ik vind de item ivm Bisschop J. Bonny niet kunnen. Satire moet kunnen maar dit was er ver over. Ik kan me niet indenken dat dit zou gebeuren omtrent een rabbijn of een imam.

Klacht - #93602



2.1.6. Radio 1

Radio 1 tracht als actuaazender in Vlaanderen zijn luisteraars te prikkelen en te inspireren. Diverse maatschappelijke thema's zoals milieu, welzijn, gezondheid en wetenschap komen geregeld aan bod. Dat opent vanzelfsprekend het debat bij bepaalde luisteraars waardoor we meer klachten registreren bij Radio 1 dan bijvoorbeeld bij ontspanningsnet Radio 2. In 2019 registreerden we **246 klachten** binnen **1.025 dossiers**.



- Programmagerelateerd

Ongeveer de helft van de programmagerelateerde klachten heeft betrekking op de inhoud van de uitgezonden programma's. Het ging vooral om reacties op de muziek en onderwerpen. Daarnaast vonden veel klagers dat er te veel Nederlandse gasten werden uitgenodigd in programma's zoals *Nieuwe feiten* en *De Wereld van Sofie*. Het klopt dat er regelmatig Nederlandse gasten te horen zijn in deze programma's, maar de mathematische vaststelling is dat er nu eenmaal meer experts te vinden zijn in Nederland dan in Vlaanderen. Tot slot brengt Radio 1 ook sportverslaggeving, wat volgens sommige klagers niet thuishoort bij de zender.

Onderwerpen – De Wereld van Sofie

Geachte, Gisteren over de clitoris, vandaag over toiletbezoeken in feulletons. Kan het nog platter? Zijn dit de onderwerpen die de Vlaming wil horen op een openbare zender? Mijn mening is dat er bij de VRT wat geobsedeerde mensen werken met een speciale interesse over al wat platvloers of abnormaal is en dat men ons behandelt als achterlijke "boerkes" om het in hun taal te zeggen. Gaat het niet over scheten, over kakken, over seksueel abnormaal gedrag, dan is het over andere zever die niemand interesseert of probeert men ons te indoctrineren over klimaat bvb. want wij moeten allemaal de fiets op, in de stad gaan wonen, mogen geen gazon meer hebben terwijl bijna alle VRT-medewerkers elk op hun beurt een programma krijgen waar men de wereld kan rondtrekken. Nu wat bashen op de Vlaamse populaire muziek. Misschien ook eens checken wat voor leugens er in de liedjes van Arno, Jacques Brel, Bart Peeters, of Angèle verteld worden. Maar ja, dat is "kwaliteit", natuurlijk. Tijd om over te schakelen naar een normale zender.

Klacht - #116396

Nederlandse gasten

Beste, Aangezien ik graag naar bovengenoemde programma's luister, vind ik het de moeite waard om u te laten weten dat ik de Nederlanders in beide programma's niet apprecieer en heel dikwijls niet versta. Vandaag ook weer bij Sofie. Een mevrouw die goede raad gaf, volgens Sofie, maar waar ik niets van begrepen heb door het tempo en het accent waarmee ze sprak. Ik weet dat er meer Nederlanders zijn dan Vlamingen en dat ze vlugger bereid zijn om op de radio te komen, maar als je er niets van begrijpt, dan is het verloren moeite. Daarom mijn oproep om te blijven zoeken naar Vlaamse experts die het op de radio komen uitleggen. Het kost mij ook moeite om te blijven luisteren en mailen.

Klacht - #107150

- Joods actueel

Naar aanleiding van een uitzending van *De Wereld van Sofie* over antisemitisme ontvingen we een klacht van Joods Actueel. Volgens Joods Actueel werden er onwaarheden verteld over het maandblad en Michael Freilich. Zij eisten bijgevolg recht tot antwoord. In de uitzending had Vincent Byloo in zijn bijdrage gezegd dat, wanneer een comedian als Alex Agnew een mop maakt over Joden, er dagenlang opiniestukken van Michael

Freilich in Joods Actueel en andere dagbladen verschijnen.

Samen met Vincent Byloo werd er een antwoord opgesteld waarin de bedoeling van het programma en zijn bijdrage werden toegelicht. De bijdrage van Vincent Byloo ging over joodse humor en paste in een twee uur durende uitzending over antisemitisme. In de uitzending werd het

antisemitisme besproken en werden alle mogelijke clichés en vooroordelen over joden gefactcheckt, genuanceerd en weerlegd. Zo ook het cliché dat Joden geen gevoel voor humor zouden hebben. Die stelling werd op een luchtige manier aan het einde van de uitzending tegengesproken door Vincent Byloo, die verschillende fragmenten van Joodse comedians had meegenomen naar de uitzending. Zo werd al snel duidelijk dat Joden wel degelijk aan zelfspot doen. In de inleiding werden enkele gangbare vooroordelen over de Joodse gemeenschap geciteerd en werd het voorbeeld van de uitspraken van Alex Agnew gegeven. De uitspraken van Alex Agnew zijn uiteraard voor de rekening van de comedian en werden in de uitzending enkel geciteerd als voorbeeld. Dat de comedian meermaals in aanvaring kwam met

Joods Actueel naar aanleiding van zijn moppen is bovendien geen mening of standpunt, maar een vaststaand feit. Aansluitend werden die geciteerde fragmenten en vooroordelen bovendien uitgebreid tegengesproken. De moraal van het verhaal was namelijk dat de Joodse gemeenschap wel gevoel voor humor en zelfspot heeft.

In het antwoord aan Joods Actueel hebben we dus proberen duidelijk te maken dat er in de uitzending geen onwaarheden werden verteld over Michael Freilich en Joods Actueel, en dat het programma niet zou ingaan op een recht tot antwoord. Daarmee werd deze klacht afgesloten, aangezien we geen antwoord ontvingen van Joods Actueel, noch een aangetekend schrijven met de vraag op een recht tot antwoord.

Byloo - Joods Actueel

Tijdens De wereld van Sofie van 22/2 werden manifest foutieve info verspreid over Joods Actueel en over Michael Freilich vandaar dat we een Recht van Antwoord eisen OP ANTENNE, tenzij u met een redelijk tegenvoorstel komt anders zal u het RvA conform de wetgeving per aangetekend schrijven ontvangen.
Mvg

Klacht - #97547

- Privacyschending

Tijdens een uitzending van *De Wereld van Sofie* werd een getuigenis gebracht van een vrouw die in haar relatie slachtoffer is geweest van psychisch geweld door haar partner. Tijdens die getuigenis werd gebruik gemaakt van een schuilnaam die zeer dicht bij haar echte naam lag. De ex-partner herkende de naam en de stem van de vrouw. Hij contacteerde vervolgens de redactie en zei dat dergelijke zaken beter gecheckt moesten worden, want dat het verhaal van de vrouw niet klopte. Daarnaast gaf hij ook aan dat dit schadelijk was voor de kinderen. Vanuit de redactie werd inhoudelijk gereageerd en vervolgens impliciet de identiteit van de vrouw bevestigd. Dat heeft ertoe geleid dat de vrouw in kwestie de klachtendienst heeft gecontacteerd. We hebben hier inderdaad moeten vaststellen dat er een fout werd gemaakt door de redactie. De uitzending werd offline gehaald, maar

omwille van de grote persoonlijke impact op het privéleven van de vrouw werd zij uitgenodigd op de VRT. Er werd een gesprek georganiseerd met de klachtencoördinator en de manager beroepsethiek. Dat werd voorbereid samen met de redactie van het programma. Naast het aandachtig luisteren naar de vrouw werd ook afgesproken om de manieren waarop dergelijke verhalen worden gebracht (over psychisch geweld in een relatie of hoe dit een scheiding extra bemoeilijkt) te herbekijken. Bij het uitwerken van dit thema werd gebruik gemaakt van de input van mevrouw. Het onderwerp werd aangepakt in een uitzending, maar binnen een breder concept. Tot slot werd er door de manager beroepsethiek een sessie georganiseerd op de redactie om de privacy naar de toekomst toe beter te garanderen.



2.1.7. Ketnet

In 2019 werden **1.471 dossiers** geregistreerd met betrekking tot het net Ketnet, waarvan **183 klachten**. Onderstaande grafiek geeft de subcategorieën weer. De programmagerelateerde klachten gingen in de meeste gevallen over de nieuwe reeks *Dag Sinterklaas*. Naar ons aanvoelen ging het vaak eerder om een meningsuiting of het in vraag stellen van het nieuwe concept. De klagers gaven aan dat hun voorkeur uitgaat naar het eerdere concept van *Dag Sinterklaas*. Hoewel we op basis van deze klachten geen aanpassingen hebben uitgevoerd, wordt de feedback zeker gewaardeerd.



- Beroepsethiek

Bij de beroepsethische klachten van Ketnet zien we dat de verantwoordelijkheid van Ketnet tegenover zijn publiek meermaals naar voren werd geschoven. Zo waren er enkele bezorgde ouders die in een programma hadden gezien hoe er met eten (droge pasta, eieren) werd gespeeld. Ze vonden het niet kunnen dat er in een kinderprogramma voedsel werd verspild en dat die boodschap werd meegegeven aan de kinderen. We kregen ook enkele reacties over het programma *Helden*, waarin te zien was hoe de 'helden' op het dak van een verlaten pleintje aan het spelen waren.

De klachten werden steeds besproken met de aanbodverantwoordelijke van Ketnet en psychologe Telidja Klai. In de bemiddeling met de bezorgde ouders proberen we steeds duidelijk te maken wat de bedoeling is van de programma's en hoe de makers te werk zijn gegaan. Wanneer er in een programma bijvoorbeeld voedsel wordt gebruikt dat niet geconsumeerd wordt, werken de makers altijd met voedsel waarbij de vervaldatum is verstreken en dus bij wet niet voor consumptie mag worden aangeboden. Dat is een van de manieren waarop de makers verspilling proberen tegen te gaan.

De avontuurlijke stunts die te zien zijn in een programma zoals *Helden* hebben zeker hun plaats op Ketnet, maar het is belangrijk dat de makers duidelijk maken dat het publiek de stunts niet zelf mag herhalen. Ketnet heeft begrip voor de opmerking rond de veiligheid in onze programma's en bespreekt dat ook met de makers zodat er extra aandacht wordt besteed aan de omkadering.

Gevaarlijke stunts - Helden

Beste,

Ik wil dat mijn e-mail niet als een klacht wordt beschouwd, maar als een aandachtspunt. Ik was verontwaardigd bij het zien van de beelden waarop 2 van de 4 helden op een 'dakje' van een school, volgens de beelden tijdelijk of definitief niet in gebruik, aan het spelen zijn (met een bal, een loopfietsje). Ik weet dat de veiligheid van de helden gewaarborgd is, maar voor kinderen/jongeren kan dit het idee geven dat het ALTIJD veilig, oké is om in een al dan niet verlaten gebouw te spelen. Ik heb dit alleszins eventjes gekaderd aan mijn 7- en 9-jarige zonen.

Beschouw dit aub niet als een klacht, want wij zijn fan van vele series die worden uitgezonden door Ketnet, maar echt waar als een aandachtspunt.

Klacht - #98688

Voedselverspilling

Ik ben erg geschokt om te moeten toekijken hoe er op de vrt tijdens het programma Ketnet helden met eieren wordt gespeeld en verspild en hoe er int algemeen voedsel wordt verspild om het spel!! Ten eerste vind ik dit pedagogisch niet verantwoord om als voorbeeld aan onze kinderen mee te geven dat voedsel verspild mag worden en dit in een spel!! Dit kan toch niet en zeker niet op de vrt!!

Klacht - #99536

- Evenementen

Elk jaar organiseert Ketnet het zomerfestival *Ketnet Zomertour*. De Zomertour streek in 2019 neer in zes steden en kon telkens op zo'n 15.000 bezoekers rekenen. Na de Zomertour in Wenduine kregen we meerdere klachten van bezoekers en buurtbewoners die hadden opgemerkt dat er confetti was blijven slingeren in de straten en op het strand. Ketnet maakt voor alle evenementen steeds de afspraak dat alle gebruikte confetti biologisch afbreekbaar dient te zijn. Alleen bleek tijdens de Zomertour in Wenduine dat de gouden snippers die tussen de confetti zaten niet biologisch afbreekbaar waren. De evenementen van Ketnet worden steeds op een zo ecologisch

mogelijk manier georganiseerd en we merken dat een ecologische benadering zowel bij Ketnet als bij het publiek zeer hoog in het vaandel wordt gedragen. In de klachten werd meermaals verwezen naar de voorbeeldfunctie van Ketnet en de VRT. De klachten werden dan ook uitvoerig intern besproken. Er werd besloten om een extra controle in te voeren zodat er geen niet- biologisch afbreekbare snippers meer gebruikt zouden worden tijdens de komende edities van de Zomertour. De bezoekers en buurtbewoners die een klacht hadden ingediend over de confetti reageerden tevreden en voelden zich gehoord.

Ketnet Zomertour

Confetti, waarom wordt er plastic confetti rondgestrooid in Wenduine, alles waait richting strand en zee! Is er nog niet genoeg gevraagd en gewaarschuwd om geen plastic te gebruiken? Schande en dat voor een openbare zender ☹️☹️☹️

Klacht - #111955

Ketnet Zomertour

Beste, bij de Ketnet Zomertour laten jullie zomaar 1000den grote plastic confetti's achter; SCHAAMTELOOS! Dit is niet meer van deze tijd. Dank om dit op te volgen en te vermijden.

Klacht - #111964

- Website/ app

Een groot deel van de klachten gaat over de website en de app van Ketnet en Ketnet Junior. Zowel Ketnet als Ketnet Junior vertrekken vanuit een 360°-strategie. Beiden hebben, naast het lineaire aanbod, ook heel wat te bieden op de digitale platformen, waaronder in de Ketnet-app en de Ketnet Junior-app. Die apps hebben het afgelopen jaar soms te maken gehad met technische problemen die zeer snel door de gebruikers werden

aangekaart. Zo konden we indien nodig het team van Ketnet op de hoogte stellen om de problemen op te lossen. Eind september 2019 kwam er een nieuwe versie van het besturingssysteem iOS op de markt, dat problemen gaf bij het opstarten van de Ketnet Junior-app. Die problemen werden meteen aangekaart bij het online team van Ketnet en er werd een iOS-ontwikkelaar ingeschakeld om de problemen op te lossen.

Ketnet Junior App

Beste, wij merken dat de app blijft hangen. Het intro muziekje 'Ketnet junior' blijft afspelen zolang de app geopend is. Enig idee hoe we dit verhelpen?

Klacht - #121387

Ketnet Junior App

het begindeuntje van ketnet junior blijft afspelen, door de filmpjes door, om gek van te worden :(ik heb de app al verwijderd en opnieuw geïnstalleerd maar geen verschil. Kunnen jullie mij aub helpen, voor de rest topapp :) thx

Klacht - #121209

ZOMER
HIT
2019



2.1.8. Radio 2

In 2019 werden **951 dossiers** behandeld met betrekking tot Radio 2, waarvan **144 klachten**. Uit de grafiek blijkt dat het merendeel hiervan programmagerelateerde klachten waren. Concreet ging dat over de muziekkeuze, onderwerpen die men liever wel/niet aan bod zag komen of humor die niet werd geapprecieerd. Hoewel die dossiers als klacht werden geregistreerd, stellen we vast dat dit zeer subjectief is. De feedback wordt zeker gewaardeerd en doorgestuurd naar de productie, maar deze klachten vragen geen bemiddeling.



Muziekkeuze

Gypsy Woman (She's Homeless) , is dit voor elk wat wils ??? deze word grijs gedraaid en het is gewoon niet om aan te horen , ik zet direct de radio uit bij dit misbaksel , radio 2 de stomste familie !!!!!

Klacht - #93460

Inhoudelijke kwestie

In verschillende programma's werden de fixatie cijfers van de zorg aangehaald. Dit gebeurde onder andere ook in de weekwatchers. Naar mijn gevoel is de manier waarop dit gebeurde not done. De zorg werd hier afgebeeld als de grote boeman en harteloos. Zeker toen MR E. Planckaert aan het woord kwam was dit zeer duidelijk een veroordeling. De mensen die de zorg dagdagelijks met hart en ziel uitvoeren krijgen hier wederom een slag in het gezicht i.p.v. de steun en appreciatie die ze verdienen.

Klacht - #93460

Ongepaste humor

Heb net weer moeten luisteren naar "de rechtvaardige rechters" Maar vandaag zit het mij wel veel te hoog. sommige volgens jullie waarschijnlijke grappen kunnen echt niet zeker niet vandaag waar militairen 10 slachtoffers herdenken. Dus grappen oa over granaten ed vindt ik ongepast trouwens 90 % van jullie grappen zijn er werkelijk over. ik hoop dat dit programma heel vlug stopt en NOOIT meer op antenne komt. Een zeer verontwaardigd luisteraar (maar trouwe fan van radio 2).

Klacht - #102277

- Evenementen: Radio 2 Zomerhit

Radio 2 Zomerhit is een evenement waar veel luisteraars lang naar uitkijken en waar ook sterk wordt ingezet op toegankelijkheid door een apart podium te voorzien voor mensen met een fysieke beperking. Over die toegankelijkheid kregen we twee klachten. We zaten samen met de productie en de diversiteitscoördinator om na te gaan wat er mogelijk fout was gelopen en hoe dit kan worden verbeterd naar volgende edities toe. Omdat de plaatsen op het podium beperkt waren en enkel voorbehouden voor mensen met een fysieke handicap of mensen die niet lang konden rechtstaan, werd gevraagd naar een gehandicaptenkaart. Dat werd op voorhand ook aangegeven op de website. Niet

iedereen had die informatie echter gevonden. Een persoon die met mensen met een mentale beperking het podium wilde betreden, was misnoegd dat dit niet zomaar kon. Een andere persoon die wel op het aparte podium kon, uitte zijn/haar ongenoegen over het zicht dat werd belemmerd door het VIP-publiek dat voor het podium had plaatsgenomen. Ook deze klacht bespraken we met de productie en de diversiteitscoördinator. De productie had op voorhand de zichtbaarheid op zithoogte op het aparte podium nagekeken. Desalniettemin bekijken we op basis van deze klacht hoe we de volgende edities het comfort toch nog kunnen verhogen.

Radio 2 Zomerhit

Dag ik vind het niet kunnen mijn zoon was op kortverblijf in brugge in oranje en ze gingen naar zomerhit en toen ze daar aan kwamen en vroegen of ze mochten dichter gaan en het waren allemaal met een beperking en ze zeiden je moet kunnen bewijzen dat jullie een beperking hebben en dat vind ik een beetje er over hoor en aan velen die mee waren kon je het wel zien he en mijn zoon perry heeft autisme en hij had die blauwe kaart mee en hij ging mogen binnen gaan en de rest mocht niet binnen en voor een mensen is dat ook he discriminatie en zo waren ze boos en je kent dat he en vroeger had nico blondrock ook al eens een pet en nog veel van radio 2 belooft aan onze zo en nooit gekregen en hij zegt dat hij niet meer gaat luisteren naar radio2 en ze waren daar allemaal voor niels de stadbader groetjes van een niet blij mama hoor.

Klacht - #93460

Radio 2 Zomerhit

Zit momenteel op dz invalideplaatsen op de zomerhit, wij zijn hier uren in de kou aan ht wachten,plots komen de VIPs eraan en de rolstoelpatienten kunnen plots NIETS MEER ZIEN,we hbbn ze vriendelijk ettelijke keren gevraagd om respect te hbbn voor ons maar doen of ze ons niet horen of zegge doodleuk dat dit Hun plaats is zijn. Echt respectloos tov ons. Sorry maar hopelijk houden jullie daar volgennde keer wel rekening mee. Misschien eens een paar dagen in rolstoel zitten om echt te weten hoe ht is.

Klacht - via Facebook

- Beroepsethiek: droomreizen

Naar aanleiding van de droomreis van *De Madammen* begin 2019 ontvingen we verschillende klachten. Omdat dit kaderde in een groter maatschappelijk debat hebben we samen met Radio 2 besloten transparant te zijn in het idee achter de reizen. Zo hebben we duidelijk toegelicht waarom een thema als 'droomreizen' aan bod komt bij *De Madammen*. We vinden het belangrijk, los van de impact op het milieu, dat we mensen kunnen laten

dromen en een unieke ervaring kunnen bieden. Omdat we ook in de toekomst zulke reizen willen blijven aanbieden, hebben we samen met Radio 2 bekeken hoe we dit zo milieubewust en verantwoord mogelijk kunnen doen. Voor de droomreis bekijkt Radio 2 samen met de reisorganisator hoe de minder positieve kant van dat reizen gecompenseerd kan worden, bijvoorbeeld via het onafhankelijke *Green Seats*-programma van Bosplus.

Droomreizen – De Madammen

Beste,ik ben opnieuw verbaasd dat radio 2 een reis organiseert dat alles behalve goed is voor klimaat. November 2020 een cruise, de meest slechte voor milieu. Ik vind dat presentatoren en artiesten die hier meereizen hypocriet zijn. Als de reis doorgaat, stel ik al de items over gezondheid te schrappen in alle programmatie. Waarom kan er geen treinreis georganiseerd worden in onze buurlanden?

Blijkbaar is het commercieel belang erg groot. Ik ben erg teleurgesteld. Radio 2 is een openbare zender en dient als voorbeeld. Met vriendelijke groet

Klacht - #125176

Droomreizen – De Madammen

Ik vermoed dat deze madammen (in ieder geval Anja Daems en Catherine Van Dooren) samen met hun reisgenoten het vliegtuig zullen nemen naar hun diverse bestemmingen. Hoe valt dit te rijmen met het charter Sign for my future dat alle mediabedrijven hebben onderschreven? Precies opnieuw een staaltje hypocrisie in de trant van 'Luister naar mijn woorden, maar kijk in godsnaam niet naar mijn daden'.

Klacht - #96836



2.1.9. Studio Brussel

Bij radionetten Studio Brussel en MNM zien we dezelfde tendens als vorig jaar. De zenders hebben een jongere doelgroep. Veel reacties, klachten en vragen werden hier opgevangen via de app. Die vragen en/of klachten werden bijgevolg niet geregistreerd in het klantenregistratiesysteem. In de toekomst willen we graag bekijken hoe we ze wel kunnen onderbrengen in de registratie.

In 2019 werden **590 dossiers** behandeld met betrekking tot Studio Brussel, waarvan **107 klachten**. De klachten worden onderverdeeld in acht subcategorieën.



- Beroepsethiek

Van de 53 beroepsethische klachten stellen we vast dat 22 klachten betrekking hebben op het programma *Ramadamadingdong* tijdens de ramadan. Dat radioprogramma bracht gedurende de ramadan iedere dinsdag jonge mensen samen van zonsondergang tot middernacht. Nog voor de start van het programma ontvingen we al verschillende klachten. Dat werd ook in de pers gebracht. Verschillende klagers gaven aan dat het volgens hen ongepast was de islam te 'promoten' op de openbare omroep. Daarnaast waren er ook klagers die van mening waren dat ook andere geloofsovertuigingen evenveel aandacht moesten krijgen.

Ramadamadingdong

Ik zette afgelopen dinsdag na 22u even Stubru en waande mij direct ergens in de Noord-Afrikaanse woestijn. Ik vind dat op Stubru moderne muziek moet gespeeld worden en aub geen programma's over religies en al zeker niet over rituelen waar mensen zichzelf dwingen (gedwongen worden) om een hele dag niets te eten en te drinken. Vrijheid van godsdienst is prima, maar op een populaire radiozender hoef ik er niet over geïnformeerd worden.

Klacht - #107650

Ramadamadingdong

Beste VRT, Met enige ongeloof (sic) verneem ik dat jullie een programma op stubru gaan wijden aan de ramadam. Is er enige draagvlak bij de brede bevolking om ons belastingsgeld hieraan te spenderen? In mijn omgeving alvast niet. Maar dat zou aan mijn omgeving kunnen liggen, hoor ik u denken. Wanneer komen dan de andere grote levensbeschouwingen aan de beurt: christendom, atheïsme, jodendom,... ? Met dank voor uw antwoord.

Klacht - #104760

Samen met de netmanager en de woordvoerder werd een gepast antwoord opgesteld voor zowel de pers als de klagers. We blijven van mening dat feedback van mediagebruikers van groot belang is, maar we staan ook achter de programma's die we maken. De klager kreeg niet altijd het antwoord dat hij wenste te krijgen, maar we stellen wel vaak vast dat duidelijk informeren over de beweegredenen van een programma ons al een stuk dichterbij elkaar kon brengen.

Ramadamadingdong - Antwoord

Bedankt voor uw belangstelling voor Studio Brussel.

We waarderen het wanneer kijkers, luisteraars en andere mediagebruikers hun mening en feedback met ons delen. Wij trachten hier vervolgens in de mate van het mogelijke rekening mee te houden. We vinden het jammer te horen dat u zich niet kan vinden in dit programma. Wij hebben hier echter alle begrip voor aangezien we alle meningen over dit item appreciëren van onze luisteraars.

We trachten steeds een zo groot mogelijk publiek op een positieve manier te bereiken, maar stellen vast dat we nooit voor iedereen goed kunnen doen. Tijdens de ramadan presenteren inderdaad de drie broers Rachid, Mous en Sef Lamrabet elke dinsdag tussen zonsondergang en middernacht Ramadamadingdong. De drie broers zijn zelf moslim en met het programma willen we de brug slaan tussen de moslimcultuur en de westerse cultuur. De bedoeling is niet dat het mensen verder uiteendrijft, maar juist dichterbij elkaar brengt door op een open manier te presenteren. Jan van Biesen, netmanager van StuBru, laat dan ook weten dat we met Ramadamadingdong aan de hand van entertainment een ongefilterd inzicht willen geven in hedendaagse moslimcultuur. We willen onze luisteraars informeren over een andere cultuur en ze met elkaar verbinden. Het is geen religieus programma, maar een show. En net als bij al onze andere shows is er plaats voor verschillende meningen. Dit gecombineerd met veel en leuke muziek en gasten als Goedele Wachters, Elodie Ouédraogo, Faisal en Hakim Chatar lijkt ons het ideale format. We blijven dan ook achter dit programma staan en hopen u alsnog tot één van onze luisteraars te mogen rekenen in de toekomst.

Wij hopen u hiermee van dienst te zijn geweest en wensen u nog veel luister- en kijkplezier met ons aanbod.



2.1.10. MNM

Voor MNM werden in 2019 359 **dossiers** behandeld, waarvan **39 klachten**. De klachten waren vooral afkomstig van sporadische luisteraars en een wat ouder publiek. Hoofdzakelijk gingen ze over de muziekkeuze en de presentatiestijl. Enkel wanneer er iets misging, bijvoorbeeld bij wedstrijden, werd een officiële klacht ingediend bij de klanten- en klachtendienst. In andere gevallen ging het grootste deel van de communicatie via de MNM-app.



Programmagerelateerd – presentatiestijl

Geachte redactie van MNM, De laatste paar weken heb ik door omstandigheden regelmatig naar de ochtendprogrammering van uw radiozender geluisterd. Tussen 6 en 9 wordt dan "De Grote Peter van Van de Veire Ochtendshow" uitgezonden. Nu zie ik mezelf als een redelijk en tolerant persoon, maar na verschillende malen naar dit gebeuren te hebben moeten luisteren is mijn grens wel bereikt. Ik moet eigenlijk toegeven dat ik oorspronkelijk dacht dat Q-music opstond. Mijn dochters hebben die zender vaak opstaan en van de djs daar ben ik ondertussen gewoon dat ze mij als luisteraar toespreken alsof ik zwakzinnig ben. Pas na een tijd kreeg ik door, toen ik de naam van het boegbeeld van uw zender hoorde vallen, dat het om MNM ging. Gesprekken die helemaal nergens over gaan, showbiz-geroddel van een aldoor hinnikende co-presentatrice, luisteraars die opbellen en vervolgens nauwelijks verstaanbaar proberen te vertellen wat voor weer het bij hen is... Er zijn momenten tijdens deze show dat ik mijn hersencellen ter plaatse voel afsterven.

Klacht - #94254

Programmagerelateerd - muziekkeuze

Op het werk hebben alle drie weken MNM opstaan op de bureaus.

Ik ben deze morgen om 09h20 beginnen werken en het is nu 15h30 en het is reeds de derde maal dat ik het liedje "Always remember" van "Lady Gaga" moet aanhoren. Op zich inderdaad geen slecht nummer en het is een hit, maar als jullie het dan tien keer per dag te laten spelen, wordt het op den duur wel heel enerverend.

Klacht - #113657

Wedstrijden

Deze ochtend had mijn dochter met mijn gsm mee gedaan om tickets te winnen voor Ariana Grande. Ze werd opgebeld dat ze gewonnen had maar de verbinding werd plotseling verbroken, waarom en hoe dat kwam weet ik niet. Maar vind het wel triestig dat ze niet terugbellen om verder het gesprek af te ronden, jullie hebben om 8u13 gebeld met mijn dochter. Was er zo op verheugd dat ze de tickets had gewonnen, maar ja, terugbellen kan. Helaas niet, ik zou graag bij deze weten waarom?

Klacht - #98662





2.1.11. Klara

In 2019 registreerden we **433 dossiers** met betrekking tot Klara, waarvan **61 klachten**. Er waren geen opvallende klachten op te merken. We stellen vast dat de klachten meestal gaan over een mening over de muziekkeuze of bepaalde onderwerpen die werden aangehaald. Daarnaast zijn er ook enkele klachten met betrekking tot technische problemen op de website en het gebrek aan algemeen Nederlands op de radio. Hoewel het aantal klachten rond 'evenementen' beperkt was, kunnen ze wel een meerwaarde zijn met oog op de organisatie volgend jaar. De klachten gingen over het evenement *Iedereen Klassiek*. Alle klagers gaven aan dat er nergens nog plek was voor hen tijdens het evenement. Er werd ook wel gesproken van 'slachtoffer van eigen succes'. Wij hebben de verantwoordelijken hiervan op de hoogte gebracht met oog op toekomstige evaluaties.



Iedereen Klassiek

Wij zijn als Bruggelingen trouw vanaf de 1e editie gaan kijken en genoten tot en met het slotconcert. Tot aan de voorlaatste editie toen we na lang wachten aan de deuren van de concertzaal voor het slotconcert niet binnen konden. Drummen en frustraties alom. Wij zijn boven de 65. Daardoor hebben wij vorig jaar verstek gegeven. Er komen mensen van over gans het land maar veel Bruggelingen staan in de kou. Zelfs mensen van Antwerpen die er later zelf een hebben. Moeten wij dan naar daar gaan kijken? Al is het gratis, kan er niet met inschrijvingen gewerkt worden of zoiets? Het is een mooie initiatief maar slachtoffer van zijn eigen succes. Met respect, klassiekmuzieliefhebber.

Klacht - #119237

Muziekkeuze

Soms heb ik de indruk dat ik naar een muzikale "Kerk & Leven" aan het luisteren ben. De vrolijkheid van weleer is niet meer.

Dat was zoveel jaar terug nog niet zo; dan had ik de indruk dat dat sporadisch eens aan bod kwam wat best verteerbaar is. Ik kwam als Stubru & Radio1 luisteraar het Klara universum binnenwandelen en 'got hooked'. Maar nu vlucht ik weg. Naar Musique 3 bvb. Een echte aanrader overigens.

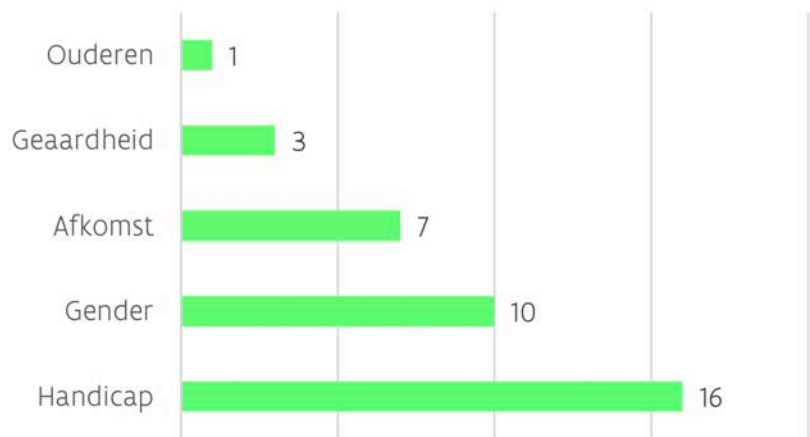
Klacht - #91903





2.1.12. Diversiteit

In het aanbod van de VRT komen alle bevolkingsgroepen aan bod, ook personen met een migratieachtergrond of een beperking. Hun aanwezigheid in televisieprogramma's wordt jaarlijks gemeten door de monitor diversiteit. Ook het aandeel vrouwen in de tv-programma's wordt onderzocht. Die informatie helpt de VRT om haar actieplannen diversiteit bij te sturen. Hoewel sterk wordt ingezet op diversiteit binnen het aanbod met programma's als *Taboe*, *Team Scheire*, *Last Days*, *Down the Road...* werden er toch nog steeds 37 klachten geregistreerd binnen deze categorie. Dat is een daling ten opzichte van 2018 (47), maar het blijft een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast vallen onder deze categorie ook de klachten met betrekking tot de toegankelijkheid van het VRT-aanbod voor mensen met een auditieve en visuele beperking. We stellen vast dat die klachten het grootste aandeel uitmaken van de subcategorie 'Handicap'.



- Diversiteit: handicap

Hoewel er al verschillende stappen zijn gezet om ons aanbod zo toegankelijk mogelijk te maken, zijn er nog steeds zaken die kunnen worden aangepast. Daarom werden de klachten in deze subcategorie individueel bekeken. Waar mogelijk voerden we verbeteringen door. Dat kon gaan van een kleurenaanpassing in het decor voor mensen met een visuele beperking tot minder flitsende beelden voor mensen met epilepsie. De aanpassingen werden steeds in overleg gedaan met de betrokken diensten, toegankelijkheidsexpert Marc Walraven en diversiteitscoördinator Geertje Deceuleneer.

- Diversiteit: gender

Volgens de Beheersovereenkomst 2016-2020 moet minimum 33% van de sprekende actoren op onze zenders vrouw zijn, met een streefdoel van 40% in 2020. We zijn dan ook zeer tevreden dat het percentage vrouwen in 2019 38,8 % was. Toch zien we dat een tiental klagers vond dat dit percentage nog steeds te weinig was.

Diversiteit: gender

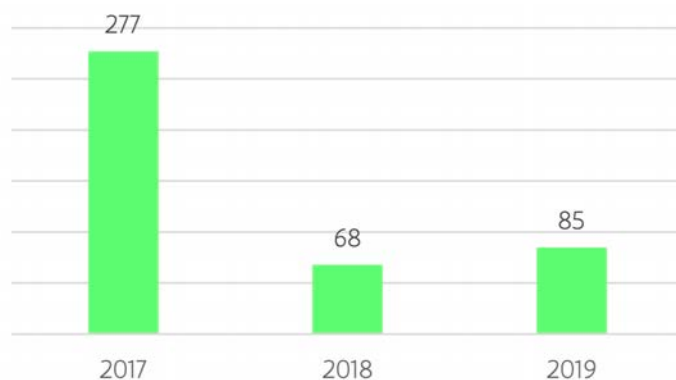
Beste, ik vind het mooi initiatief om tijdens de ramadan een radio programma te maken op stubru. Maar waarom is er geen presentatrice tijdens die periode...en waarom zijn de dames op de foto gekleed in een boerka. Gelijkeid is hier ver te zoeken.... Graag aanpassing...

Klacht - #104823

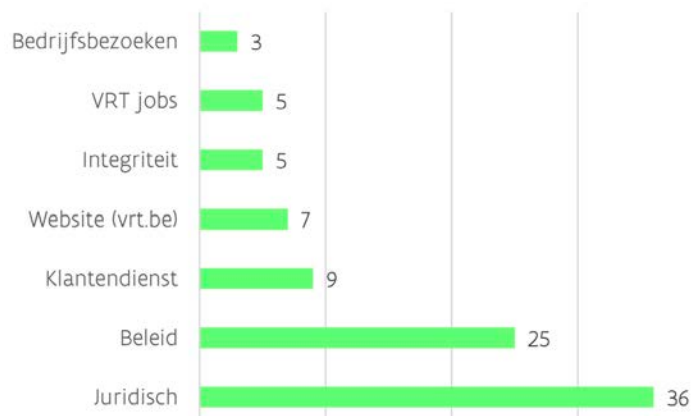


2.1.13. VRT Corporate

Onder de categorie 'VRT Corporate' vallen de klachten met betrekking tot het moedermerk VRT. Ze gaan over beleidskeuzes en diensten die door de VRT, overkoepelend over de VRT-merken, worden aangeboden: de klantendienst, de bedrijfsbezoeken, VRT Jobs en de juridische dienst. De voorbije twee jaar doet zich binnen deze categorie een daling voor. Zoals beschreven in het klachtenrapport van 2018 (cfr. 9. VRT Corporate) is dit een gevolg van het hoge aantal klachten in 2017 met betrekking tot de zaak Bart De Pauw. In tegenstelling tot de vorige rapportering worden in de nieuwe categorisering de integriteitsklachten, juridische klachten en klachten met betrekking tot VRT Jobs ook onder VRT Corporate geregistreerd. Dat brengt het totaal op negentig, wat ertoe leidt dat het totaal van 2019 ten opzichte van voorgaande jaren genuanceerd moet worden.



Onderstaande grafiek illustreert de verhoudingen tussen de categorieën.



- Juridisch

De helft van de juridische klachten waren meldingen van mediagebruikers over het frauduleus gebruik van foto's van onze schermgezichten. In 2019 registreerden we zo'n 16 meldingen over de foto van Lieven Van Gils die werd gebruikt bij phishingacties. De juridische dienst van de VRT is vervolgens een gerechtelijk dossier gestart. De meldingen van de mediagebruikers werden hieraan toegevoegd.

Daarnaast werden dossiers rond copyrights ook in deze categorie geregistreerd. Wanneer bijvoorbeeld een fotograaf meldde dat er gebruik werd gemaakt van zijn/haar foto zonder toestemming, dan werd de juridische dienst betrokken bij de afhandeling. Dat kon leiden tot het verwijderen van de foto, het toevoegen van de juiste bron of het betalen van een schadevergoeding.

- Beleid

Zoals besproken in de voorgaande hoofdstukken (cfr. Eén) is klimaat een belangrijk thema. Verschillende mediagebruikers wezen ons op de voorbeeldfunctie van de VRT en spraken zich uit over de negatieve impact van programma's in het buitenland. Ook de vliegreizen en cruises die de VRT organiseert, kwamen weleens onder vuur te liggen.

Wanneer bekend werd dat de VRT deel zou uitmaken van de *Sign for my future*-campagne lokte dat ook verschillende negatieve reacties uit. Klagers uitten hun bezorgdheid over het innemen van een politiek standpunt door zich achter de campagne te scharen. De mediagebruikers waren van mening dat een openbare omroep een neutrale positie hoort

Juridisch: Copy rights

must inform you that you have used my photo of Heather Leigh on the website <https://klara.be/zoeken/Heather%20Leigh> and <https://klara.be/hier-heather-leigh> and on <http://klaralatenight.blogspot.com/2018/09/hier-is-heather-leigh.html> without my permission. In one case also without naming the author. Therefore I will charge you, as photographer and author, 1200 € for the already accrued period of use of 6 months. Please let me know if you still use or have used these in other media. I urge you also to refrain from further use. I appreciate prompt feedback. Thank you!

Klacht - #99526

in te nemen.

De deelname aan de *Sign for my future*-campagne werd vooraf grondig doorgenomen. We stelden een duidelijk antwoord op met voldoende informatie voor de mediagebruiker. De klimaatproblematiek is een universeel thema waarover wetenschappelijke consensus bestaat. Er is bovendien een breed draagvlak voor een klimaatbeleid over de politieke partijgrenzen heen. Geen enkele partij ontkent de klimaatproblematiek.

Sign for my future was een initiatief vanuit het bedrijfsleven en het middenveld. De VRT nam net als andere mediabedrijven (Mediaaan, SBS, RTBF, RTL) deel aan dat initiatief. Ook bedrijven als Telenet, Proximus en de openbare vervoersmaatschappij De Lijn schaarden zich

achter *Sign for my future*. Zij namen daarmee geen politiek standpunt in.

De VRT is zich als openbare omroep meer bewust geworden van de voorbeeldrol die ze speelt. We beseffen maar al te goed dat we nog een lange weg te gaan hebben op het pad van de duurzaamheid.

Onze directie heeft daarom een aantal medewerkers gevraagd om het thema in kaart te brengen voor

de hele VRT in samenwerking met experts.

Het doel is om een duurzaamheidsbeleid en een stappenplan uit te stippelen voor de hele VRT, zowel op vlak van onze interne werking (catering, gebouwen, transport, aankoop...) als op vlak van duurzame producties en aanbod. De omroep zal daar de nodige tijd en middelen voor vrijmaken.

Sign for my future

Beste,

Bij deze wens ik als bezorgde burger mijn bezorgdheid uitdrukken tegen de duidelijk politiek gemotiveerde campagne van "sign for my future" deze campagne hoort thuis in de politieke agenda van Groen en hun organisatie Hart boven Hard. Ik vind het schandelijk dat U mijn en andere kinderen zo bang maakt van een onzeker klimaat toekomst terwijl wij maar 0.2% op de wereldschaal voorstellen, dus als niet de ganse wereld mee doet, dan heeft deze indoctrinatie geen nut. Ik ben het ook grondig beu dat mijn kinderen in school links geïndoctrineerd worden en vraag mij sterk af of ik als burger geen juridische actie kan ondernemen tegen deze communistische wantoestanden. Ik betaal tenslotte geen belastingen voor een staatzender om linkse reclame propaganda uit te zenden en aangezien ik geen enkel forum in de media krijg om mijn standpunten duidelijk te maken zal ik mij waarschijnlijk tot een rechtbank moeten richten. Als partijen zoals groen hun reclame willen, zullen ze die maar zelf moeten regelen.

Klacht - #95969

Sign for my future

Geachte, Vindt U niet dat de VRT een duidelijk politiek standpunt inneemt door openlijk het voorstel van de bijzondere klimaatwet te steunen?

Klacht - #96136

- Klantendienst

In 2019 registreerden we negen klachten met betrekking tot de klanten- en klachtendienst. We zijn zeer tevreden dat het om een beperkt aantal gaat, maar het blijft belangrijk die feedback ter harte te nemen. De klachten hebben betrekking op de telefonische

bereikbaarheid van de VRT- klantendienst en de openbare omroep in het algemeen. Zoals eerder besproken in een bovenstaand hoofdstuk (cfr. 1.1. Weet de mediagebruiker ons te vinden) hebben we dat tijdens de zomer van 2019 aangepakt.

Bereikbaarheid klantendienst

meer dan een week geleden heb ik naar jullie gebeld (kon geen mail sturen omdat de website geblokkeerd was ivm cookies). Ik heb een antwoordapparaat mijn telefoonnummer moeten doorgeven. Men zou me terugbellen. NIEMAND heeft me teruggebeld. Ondertussen heb ik het nodige kunnen doen en alles is terug OK. Wat ik wilde vragen was ivm chromecast. Daarvoor heb ik zonet een andere dienst van de klantendienst gecontacteerd. Deze mail maar om te zeggen dat jullie HEEL slecht - tot niet dus - te bereiken zijn als men niet op de website kan geraken, en laat dat nu juist het probleem zijn.

Klacht - #96538

Bereikbaarheid klantendienst

Mag ik u het volgende voorleggen en naar een antwoord vragen. Recent stelde ik vast dat de VRT via het algemene telefoonnummer "niet rechtstreeks bereikbaar" is. Ofwel moet men via internet naar veelgestelde vragen zoeken, ofwel het contactformulier invullen, ofwel naam en telefoonnummer inspreken en wachten tot een medewerker terug belt. Voor een openbare omroep vind ik dit zeer weinig klantvriendelijk. Ik kan me voorstellen dat men niet voor elke 'kijkersvraag' een rechtstreeks antwoord kan of wil formuleren, maar een directe bereikbaarheid via een algemeen nummer lijkt me een minimale en gewettigde dienstverlening.

Graag zou ik willen weten:

- Sedert wanneer is deze maatregel genomen?
- Wat zijn de (doorslaggevende) argumenten?
- Is een klantgerichte rechtstreekse bereikbaarheid niet een taak voor een openbare omroep?

Dank voor uw aandacht aan deze vraag en ik hoop een antwoord te mogen ontvangen, al of niet rechtstreeks!

Klacht - #104186

- Integriteit

We kunnen binnen deze subcategorie tevreden vaststellen dat het aantal klachten zich beperkt tot slechts vijf. Ze werden steeds in samenspraak met de manager beroepsethiek en de leidinggevende van de betrokkenen afgehandeld. Drie van de vijf klachten gingen over het rijgedrag van onze medewerkers wanneer ze met VRT-voertuigen onderweg zijn. Die voertuigen hebben allemaal een zeer zichtbaar logo van de VRT. Het logo en de nummerplaat zorgen

ervoor dat klachten tot bij ons raken. Ongepast rijgedrag wordt vanzelfsprekend niet getolereerd en telkens op de correcte manier besproken met de betrokkenen. Onze (nieuws)ploegen zijn dagelijks onderweg, dikwijls in moeilijke omstandigheden en onder stress. Daarom zetten we extra in op verantwoord rijgedrag en hebben we iedereen op rijvaardigheidskursus gestuurd. We blijven er nauwlettend op toezien dat alle chauffeurs zich aan de verkeersregels houden.

Integriteit - rijgedrag

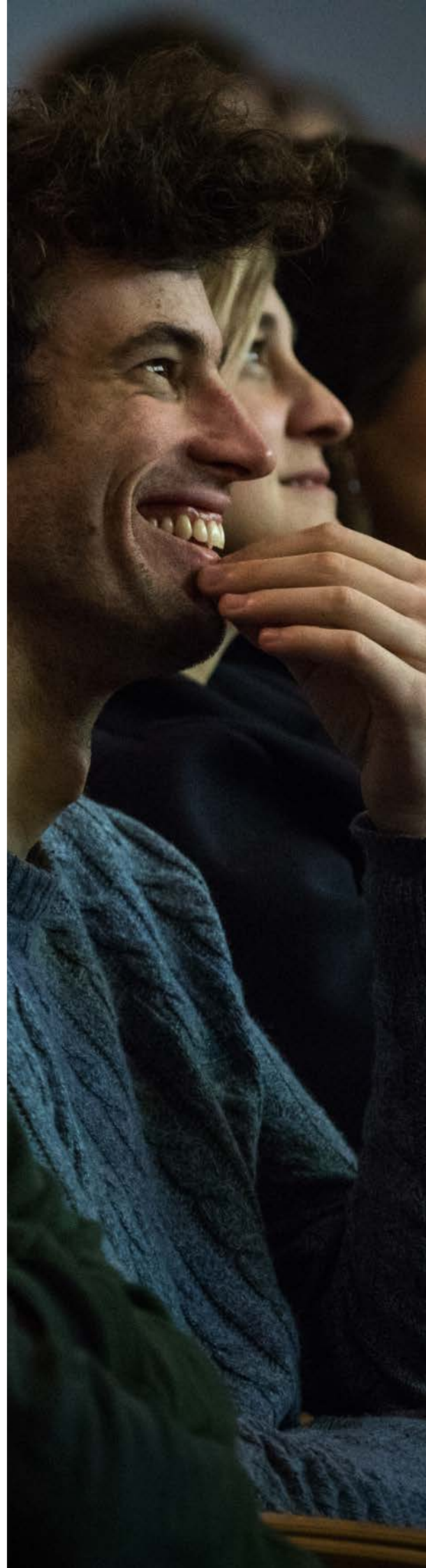
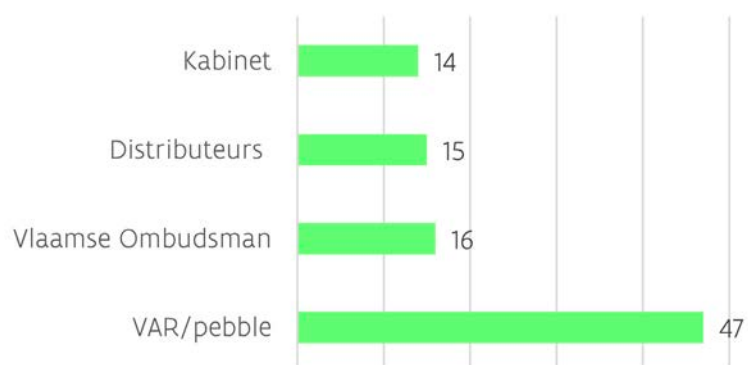
Beste Op maandagavond rond 18.40 uur passeerde een voertuig van de VRT mij langs de Zennegatvaart in Mechelen. Ik reed daar met de fiets. De Zennegatvaart is een prachtige weg langs de vaart. Heel veel fietsers (zowel wielertoeristen, speed pedelecs, jongeren en recreatieve fietsers...) gebruiken deze weg om te fietsen.

Gisterenavond passeerde een voertuig van de VRT mij op deze weg. Er waren twee personen op weg met de auto. Een man bestuurde de auto en een vrouw zat naast hem op de passagiersstoel. De man was aan het telefoneren terwijl hij aan het rijden was. Hij hield met 1 hand zijn GSM vast en met 1 hand bestuurde hij de auto. Ik vind het ongepast dat iemand van de openbare omroep, die toch een voorbeeldfunctie vervult in de maatschappij, op zo'n gevaarlijke manier rijdt. Het lijkt me interessant om de bestuurder volgende filmpje eens te tonen: <https://www.youtube.com/watch?v=V-WCzgJXqkA>. Hopelijk komt hij dan tot het besef dat rijden op zo'n manier heel gevaarlijk is. Bij een ongeval is niet enkel de aangereden persoon een slachtoffer, maar achter elk slachtoffer staat ook een familie & vriendengroep. De impact hiervan is enorm. Alvast bedankt om mijn mail te lezen.

Klacht - #103243

2.2. Samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden

Voor de afhandeling en/of rapportering van klachten wordt er niet specifiek samengewerkt met andere overheidsdiensten of met derden. Er is wel een aparte categorie voorzien voor klachten die voortvloeiden uit samenwerkingen met derden, zoals met VAR, Pebble of distributeurs Proximus en Telenet. Ook klachten die via derden werden aangeleverd, zoals het kabinet of De Vlaamse Ombudsman, worden onder deze categorie geregistreerd.



2.2.1. VAR/Pebble

Het Mediadecreet voorziet een samenwerking tussen de VRT en externe (alliantie)partners in de vorm van sponsoring van tv-programma's. Tegelijk schrijft het decreet strikte regels voor wat de commerciële communicatie betreft. Alles wat met sponsoring en reclame te maken heeft, wordt geregeld door de Vlaamse Audiovisuele Regie (VAR). De commercialisering van digitale producten is in handen van Pebble Media. Bepaalde reclameboodschappen hebben tot veel klachten geleid. Die klachten gingen enerzijds over het tonen van 'te veel' reclame en anderzijds over de zogenaamde ongepaste inhoud van de boodschappen. In het laatste geval ging het doorgaans over de combinatie van de reclameboodschap en het programma dat hieraan voorafging. We stellen helaas vast dat het hier meestal gaat om een ongelukkig toeval in de programmering.

Wanneer we deze klachten beantwoorden, verduidelijken we in eerste instantie de samenwerking en het juridisch kader waarop de klacht gebaseerd is. Vervolgens verwijzen we naar de webpagina op vrt.be waar de klager meer informatie kan terugvinden. Daarna verwijzen we de klagers door naar de JEP (Jury voor Eerlijke Praktijken), aangezien de VRT niet verantwoordelijk is voor de inhoud van de trailers. Wanneer de wet wordt gerespecteerd, staat de VRT zendtijd af. Indien mediagebruikers toch van mening zijn dat de grenzen van het ethische fatsoen zijn overschreden, kunnen ze hierover terecht bij de JEP.

VAR – programmering reclameboodschap

Het is zeker niet mijn gewoonte om een klacht in te dienen maar de reclameblokken van Willems Veranda's en Dovy keukens die steeds samen met het programma 'Bloed, zweet en luxeproblemen' uitgezonden worden, vind ik niet echt passend bij zo'n programma. Het programma zelf vind ik erg treffend en opent volgens de ogen van vele kijkers die niet weten hoe het er in andere delen van de wereld aan toe gaat. Ook de manier waarin de dialoog gevoerd wordt tussen de jongeren en de mensen die in het programma komen is erg mooi gebracht. Dat zo'n programma dan systematisch vergezeld wordt door reclame die ons als Belgen maar weer geruststelt dat we weer comfortabel in onze veranda of keuken kunnen gaan zitten eknlaocnhts-n#i9e4t9t6e4veel van die problemen moeten aantrekken, vind ik persoonlijk erg wrang. Als je dan ook de inforeeks over het wonen in de toekomst van Riad Bahri naast de verandareclame plaatst, kan je je toch enkele vragen stellen... 43het er in andere delen van de wereld aan toe gaat. Ook de manier waarin de dialoog gevoerd wordt tussen de jongeren en de mensen die in het programma komen is erg mooi gebracht. Dat zo'n programma dan systematisch vergezeld wordt door reclame die ons als Belgen maar weer geruststelt dat we weer comfortabel in onze veranda of keuken kunnen gaan zitten eknlaocnhts-n#i9e4t9t6e4veel van die problemen moeten aantrekken, vind ik persoonlijk erg wrang. Als je dan ook de inforeeks over het wonen in de toekomst van Riad Bahri naast de verandareclame plaatst, kan je je toch enkele vragen stellen...

Klacht - #94004



2.2.2. Vlaamse Ombudsman

In 2019 werden zestien klachten via de Vlaamse Ombudsman aan de klanten- en klachtendienst bezorgd. In veertien gevallen ging het om een eerstelijnsdoorverwijzing. Concreet ging het om klagers die niet op de hoogte waren van het feit dat de Vlaamse Ombudsman een tweedelijnsklachtendienst is. De twee overige klachten waren wel tweedelijnsklachten die na een antwoord van de VRT-klachtendienst alsnog terechtkwamen bij de Vlaamse Ombudsman.

- Programmering

In het eerste geval heeft het dossier betrekking op de discrepantie tussen de effectieve programmering en de aangeduide programmering in de tv-gids. We hebben begrip voor de frustratie, maar we hebben opnieuw benadrukt dat het opstellen van een programmagids een taak is waar met zeer veel factoren rekening moet worden gehouden.

Antwoord tweedelijns klacht FO/2019/1374 CRM:0003600004049

Bedankt voor uw belangstelling voor VRT.

We waarderen het wanneer kijkers, luisteraars en andere mediagebruikers hun mening en feedback met ons delen. Wij trachten hier vervolgens in de mate van het mogelijke rekening mee te houden.

We kunnen uw frustratie begrijpen en we geven graag meer uitleg over de programmeringsfilosofie. De journaals worden altijd gepland met een speling van 15 minuten: minimum een half uur, maximum 45 minuten. We kunnen onmogelijk op voorhand de belangrijkheid van de gebeurtenissen van de dag inschatten. Het journaal van 19u begint steeds klokvast. Als dat uitloopt over meer dan 30 minuten, zitten we met een vertraging op de oorspronkelijke planning zoals in de pers vermeld staat.

Daarnaast hebben we ook live programma's. Van rechtstreekse programma's kan men nooit op voorhand zeggen wanneer ze exact eindigen omdat we steeds rekening moeten houden met onvoorziene omstandigheden, dat is nu eenmaal eigen aan een live programma. Als openbare omroep is onze core business het brengen van actualiteit. Het is dan ook een bewuste keuze om zoveel mogelijk actualiteit te brengen. Al deze factoren maken dat een vertraging in de programmering al snel kan oplopen tussen een kwartier en een half uur naar het einde van de tv-avond toe.

Klokvast programmeren is een utopie als men kort op de bal wil spelen en zoveel mogelijk informatie aan de kijker wil bezorgen. Wanneer men een opname plant, kan dit best vervelend zijn. Om die reden hebben ook de distributeurs de mogelijkheid voorzien om tijd voor en na een programma te programmeren. Wijzigingen worden meteen de distributeurs doorgegeven. Die moeten er zelf voor zorgen dat hun EPG-gidsen worden aangepast. De reden dat de EPG-gidsen niet altijd zijn aangepast is het volgende: vandaag geven wij onze schemawijzigingen nog via wijzigingsdocumenten door aan distributiemaatschappijen zoals Telenet en Proximus maar ook Nederlandse providers. Deze gebruikers hebben op hun beurt ook nog een tijd nodig om dit in de systemen te verwerken. Wijzigingen die op het moment zelf beslist worden, zullen daardoor dus nooit tijdig bij de Nederlandse providers kunnen geraken.

Sport is daarnaast ook zeer belangrijk voor de VRT en we bereiken daarmee ook een groot publiek van jong tot oud. De core business van een openbare omroep is nieuws, actualiteit en duiding. Die krijgen altijd voorrang. Sportwedstrijden zijn actuele gebeurtenissen die heel wat kijkers weten te boeien en die horen bij het DNA van een station als Eén en Canvas.

Afhankelijk van de programmering worden sportwedstrijden uitgezonden op Eén, Canvas of het kanaal van Ketnet. In eerste instantie wordt gekozen voor Eén aangezien men hier het grootste bereik heeft en op Canvas tot 19u Ketnet Junior wordt uitgezonden. Voor men gestart is met het uitzenden van Ketnet Junior op Canvas werden reeds enige tijd geen uitzendingen meer geprogrammeerd voor 20u op Canvas omwille van besparingen. Het kanaal van Ketnet kan ook worden ingeschakeld na 20u. Wanneer het mogelijk is wordt er gekozen voor Canvas en in verschillende gevallen wordt er overgeschakeld tijdens de wedstrijd. Dit is vooral het geval wanneer het 19u Journaal van start gaat aangezien dit nooit wordt overgeslagen. Wij hopen op uw begrip hiervoor. Wij excuseren ons voor het ongemak en hopen u in de toekomst toch nog te verwelkomen bij onze programma's.

Wij hopen u hiermee van dienst te zijn geweest en wensen u nog veel luister- en kijkplezier met ons aanbod.



- Ondertitels fictie

De tweede klacht heeft betrekking op de onverstaanbaarheid van de Vlaamse fictiereeks *Eigen Kweek*. De reeks werd niet automatisch ondertiteld, in tegenstelling tot sommige andere fictiereeksen. De Vlaamse Ombudsman stelde in vraag waarom er geen sprake was van een uniform ondertitelingsbeleid. De klachtencoördinator heeft de kwestie besproken met zowel de aanbodverantwoordelijken van onze fictiereeksen als de ondertitelingsdienst zelf.

De VRT heeft een algemene beleid waarbij moeilijk verstaanbare of begrijpbare fragmenten ondertiteld worden. Daarnaast hebben we vanuit de aanbodstrategie van de netten ook andere redenen om te ondertitelen. Dat is vooral zichtbaar op Eén. Daar ondertitelen we zo goed als alle *reality* en fictie via open ondertiteling. Op die manier verhogen we het gebruiksgemak voor de kijker, die zo gemakkelijk kan volgen, ook als er in de ruimte veel lawaai is of de video met mindere geluidskwaliteit bekeken wordt. Dat draagt bij tot het 'lean back' kijken, wat één van de grootste behoeften is van het publiek. Het al dan niet ondertitelen van de reeksen wordt dus bepaald op basis van de aanbodstrategie van de netten.

Antwoord tweedelijns klacht FO/2019/1374 CRM:0003600004049

Bedankt voor uw belangstelling voor VRT.

We waarderen het wanneer kijkers, luisteraars en andere mediagebruikers hun mening en feedback met ons delen. Wij trachten hier vervolgens in de mate van het mogelijke rekening mee te houden.

We kunnen uw frustratie begrijpen en we geven graag meer uitleg over de programmeringsfilosofie. De journaals worden altijd gepland met een speling van 15 minuten: minimum een half uur, maximum 45 minuten. We kunnen onmogelijk op voorhand de belangrijkheid van de gebeurtenissen van de dag inschatten. Het journaal van 19u begint steeds klokvast. Als dat uitloopt over meer dan 30 minuten, zitten we met een vertraging op de oorspronkelijke planning zoals in de pers vermeld staat.

Daarnaast hebben we ook live programma's. Van rechtstreekse programma's kan men nooit op voorhand zeggen wanneer ze exact eindigen omdat we steeds rekening moeten houden met onvoorziene omstandigheden, dat is nu eenmaal eigen aan een live programma. Als openbare omroep is onze core business het brengen van actualiteit. Het is dan ook een bewuste keuze om zoveel mogelijk actualiteit te brengen. Al deze factoren maken dat een vertraging in de programmering al snel kan oplopen tussen een kwartier en een half uur naar het einde van de tv-avond toe.

Klokvast programmeren is een utopie als men kort op de bal wil spelen en zoveel mogelijk informatie aan de kijker wil bezorgen. Wanneer men een opname plant, kan dit best vervelend zijn. Om die reden hebben ook de distributeurs de mogelijkheid voorzien om tijd voor en na een programma te programmeren. Wijzigingen worden meteen de distributeurs doorgegeven. Die moeten er zelf voor zorgen dat hun EPG-gidsen worden aangepast. De reden dat de EPG-gidsen niet altijd zijn aangepast is het volgende: vandaag geven wij onze schemawijzigingen nog via wijzigingsdocumenten door aan distributiemaatschappijen zoals Telenet en Proximus maar ook Nederlandse providers. Deze gebruikers hebben op hun beurt ook nog een tijd nodig om dit in de systemen te verwerken. Wijzigingen die op het moment zelf beslist worden, zullen daardoor dus nooit tijdig bij de Nederlandse providers kunnen geraken.

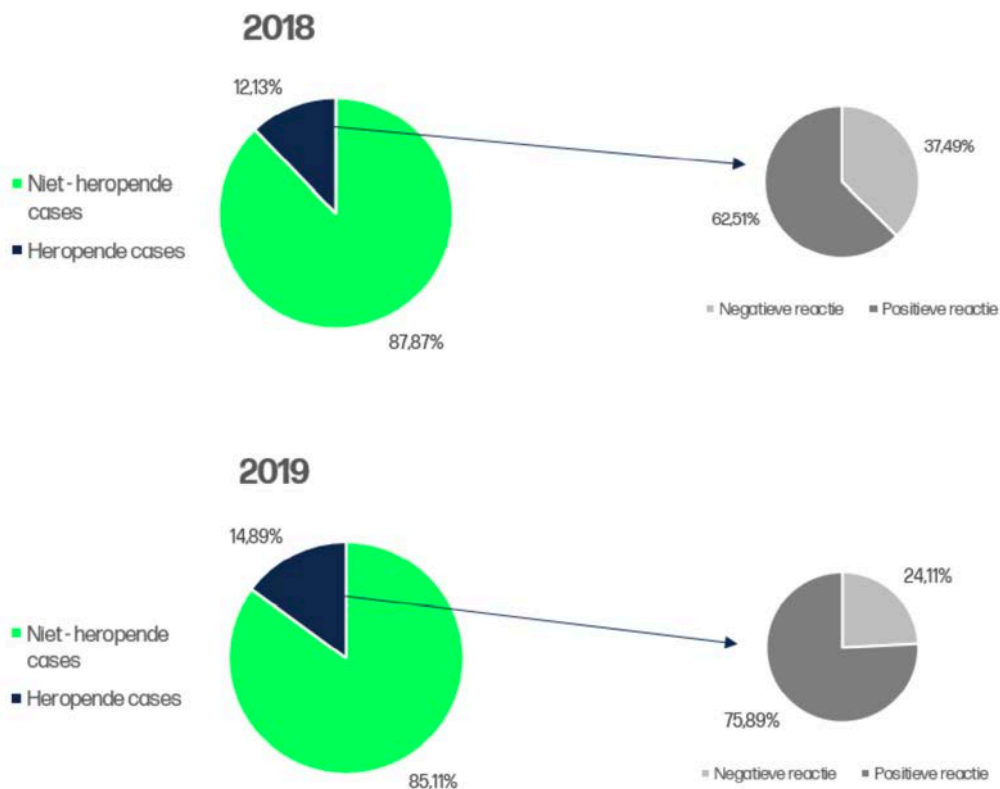
Sport is daarnaast ook zeer belangrijk voor de VRT en we bereiken daarmee ook een groot publiek van jong tot oud. De core business van een openbare omroep is nieuws, actualiteit en duiding. Die krijgen altijd voorrang. Sportwedstrijden zijn actuele gebeurtenissen die heel wat kijkers weten te boeien en die horen bij het DNA van een station als Eén en Canvas.

Afhankelijk van de programmering worden sportwedstrijden uitgezonden op Eén, Canvas of het kanaal van Ketnet. In eerste instantie wordt gekozen voor Eén aangezien men hier het grootste bereik heeft en op Canvas tot 19u Ketnet Junior wordt uitgezonden. Voor men gestart is met het uitzenden van Ketnet Junior op Canvas werden reeds enige tijd geen uitzendingen meer geprogrammeerd voor 20u op Canvas omwille van besparingen. Het kanaal van Ketnet kan ook worden ingeschakeld na 20u. Wanneer het mogelijk is wordt er gekozen voor Canvas en in verschillende gevallen wordt er overgeschakeld tijdens de wedstrijd. Dit is vooral het geval wanneer het 19u Journaal van start gaat aangezien dit nooit wordt overgeslagen. Wij hopen op uw begrip hiervoor. Wij excuseren ons voor het ongemak en hopen u in de toekomst toch nog te verwelkomen bij onze programma's.

Wij hopen u hiermee van dienst te zijn geweest en wensen u nog veel luister- en kijkplezier met ons aanbod.

2.3. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder

Het klanten- en klachtenteam werd in 2019 teruggebracht tot 3,5 fte's. De reden hiervoor was het beperkte budget. Een belangrijke voorwaarde was dat er niet mocht worden ingeboet op de kwaliteit van de dienstverlening. Om die kwaliteit te meten, hebben we ons niet gebaseerd op de klanttevredenheidssurvey³. Wel zijn we op basis van een representatieve steekproef nagegaan in welke mate dossiers werden heropend nadat klanten een antwoord van één van de medewerkers hadden ontvangen. In 2018 reageerde 12% van de klanten opnieuw na een eerste contact met ons. Dat aantal bleef relatief stabiel in 2019: net geen 15% reageerde opnieuw.



³ Sinds 2017 gebruiken we Salesforce als klantensysteem waarin ook een klanttevredenheidssurvey vervat zit. Uit het rapport van Möbius bleek echter dat dit onvoldoende wordt ingevuld door de klanten om een representatief beeld te geven. Daarnaast gaf het rapport aan dat de enquête te veel vragen bevat en dat ze gerichter opgesteld moeten worden. Dit willen we zeker aanpassen, maar was niet één van de prioriteiten in 2019. De aanpassingen aan de klanttevredenheidssurvey zullen we doorvoeren in 2020. De vragen zullen korter zijn en we zullen daarin eerder aandacht hebben voor bemiddeling dan voor resultaatgerichtheid.

Onze klanten heropenden dossiers omwille van verschillende redenen. Daarom zijn we nagegaan in welke mate hun reacties positief waren (bedanken voor het antwoord, snelle afhandeling...) of eerder negatief (te lang moeten wachten op een antwoord, niet voldoende informatie, niet akkoord met de aangeboden oplossing...). In 2018 was meer dan 37% van de heropende klantencontacten negatief. Dat hebben we in 2019 kunnen reduceren tot 24%. De tijd die nodig was om een dossier af te ronden door één van de medewerkers werd teruggebracht tot gemiddeld vier dagen. In 2018 waren dit nog gemiddeld zeven dagen per dossier.

Die daling kan een gevolg zijn van de aangepaste standaardantwoorden die worden ingezet bij de eenvoudigere dossiers. De bestaande standaardantwoorden werden door het team tegen het licht gehouden. Daar waar nodig werden de antwoorden uitgebreid, vereenvoudigd of opgefrist. Zowel de inhoud als het taalgebruik werden herbekeken. We blijven een voorstander van formeel taalgebruik, maar zonder in te boeten op helderheid naar de klant toe. Vervolgens werden de standaardantwoorden geïmplementeerd in ons klantenregistratiesysteem zodat alle teamleden ze op dezelfde plaats kunnen terugvinden. Zo garanderen we een snellere afhandeling en een uniform beleid naar de klanten toe.

2.4. Wat nu?

Bij elk verstuurd antwoord wordt onderaan meegegeven welke instanties kunnen worden gecontacteerd bij blijvende ontevredenheid.

De VRT beantwoordt klachten volgens het klachtendecreet. Als u het niet eens bent met de manier waarop de VRT deze klacht heeft afgehandeld, kan u contact opnemen met de Vlaamse ombudsman. De VRT erkent ook de uitspraken van de Raad voor de Journalistiek, de Vlaamse regulator voor de Media en van de Jury voor Eerlijke Reclamepraktijken.

3.1. Jaarlijks klachtenrapport

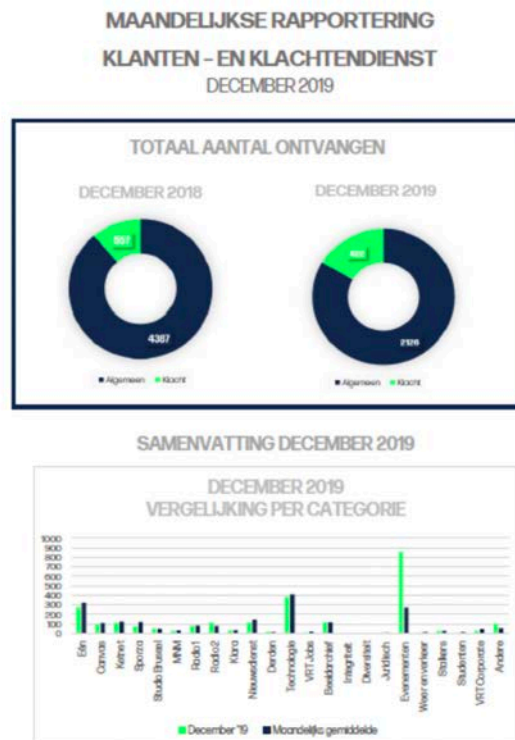
Zoals elk jaar wordt het klachtenrapport online geplaatst op vrt.be voor mediagebruikers en interne collega's. Dat wordt ook meegedeeld op het interne forum van het bedrijf.

Eerder werd al aangegeven dat de klantendienst een vrij zwakke positie innam binnen de VRT. Vanuit het principe 'onbekend is onbemind' hebben we ingezet op het vergroten van de herkenbaarheid. Zo hebben we naar aanleiding van het klachtenrapport 2018 een 'Interne Dag van de Klant' georganiseerd. Alle medewerkers werden hierop uitgenodigd. Met een korte presentatie hebben we het team voorgesteld en verteld bij wie ze terecht konden voor welke netten. Daar boden we ook de mogelijkheid aan om cijfermateriaal (in rapporten) aan te leveren. Als klantendienst beschikken we over veel informatie en feedback van onze mediagebruikers. Op frequente basis en op vraag van de netten rapporteren we vanuit de klantendienst over opvallende trends, fouten, valkuilen, opportuniteiten... We stellen intussen vast dat de diensten proactief de klantendienst op de hoogte brengen van zaken die eventueel vragen of problemen met zich kunnen meebrengen.

Om tegemoet te komen aan de vraag naar rapportering aan de netten zonder onnodig tijdsverlies, werd het systeem aangepast. Binnenkomende cases worden onderverdeeld in verschillende categorieën. Vroeger bepaalden we die categorieën op basis van thema (programmering, website, taal, etc.) en vervolgens pas op basis van het net. Rapportering per net werd hierdoor omslachtig, omdat per categorie onderzocht moest worden wat nu van toepassing was op het net in kwestie. Nu kiezen we ervoor om de categorieën eerst op net en dan pas op thema te sorteren. Zo kunnen we op korte tijd het nodige cijfermateriaal aanbieden aan een bepaald net. Op basis van die vernieuwde categorisering werd ook het klachtenrapport geschreven.

3.2. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management

Naar aanleiding van de publicatie van het klachtenrapport werd een uitgebreide presentatie gehouden in het directiecollege. Dat college bestaat uit de directieleden van de verschillende afdelingen en de CEO. Bij de jaarlijkse voorstelling werd ook gestart met een maandelijks rapport van de klanten- en klachtendienst. In dat rapport krijgen de directieleden een blik op wat er leeft bij de Vlamingen, op basis van de cijfers van de klantendienst. Dat rapport bevat naast cijfermateriaal en grafieken ook kleine toelichtingen over eventuele moeilijkheden die zich die maand hebben voorgedaan. Het eerste rapport werd enthousiast onthaald en wordt sindsdien maandelijks herhaald. Zo wordt ervoor gezorgd dat de informatie beschikbaar is en dat er op kortere termijn kan worden ingegrepen waar nodig vanop managementniveau.



3.3. De klachtendienst streeft naar professionalisering

3.3.1. Rol van de medewerkers

We kozen ervoor om de rol van de teamleden anders in te vullen om zo efficiënter te kunnen werken, aangezien we het maximale aantal werknemers hebben vastgelegd. Voorheen maakten we een onderscheid tussen een klantendienstmedewerker en een klachtenbehandelaar. Iedereen kon klantencontacten behandelen, maar slechts enkelen waren bevoegd om klachten te verwerken. Soms was de grens tussen een klacht en een klantencontact echter niet helemaal duidelijk. Omwille van die troebele grens en de wens om de beschikbare mankrachten zo efficiënt mogelijk in te zetten, kozen we ervoor om dat onderscheid weg te werken. Sinds 1 januari 2019 zijn alle teamleden verantwoordelijk voor alle cases die binnenkomen.

Om de werking gestroomlijnd te laten verlopen, voerden we een verantwoordelijkheidsverdeling in. Elke medewerker heeft een blok van verschillende netten waarvoor hij/zij verantwoordelijk is. In de praktijk wil dat zeggen dat medewerker A verantwoordelijk is voor alle klantencontacten (en klachten), van Ketnet, Canvas, Klara en Radio 1. Medewerker B neemt de contacten van StuBru, Sporza, Radio 2 en MNM voor zijn rekening. Om dat takenpakket automatisch bij de juiste medewerker te krijgen, maken we gebruik van *assignment rules*. Aan de hand van die toewijzingsregels worden contacten automatisch toegewezen op basis van de keuze die de klant maakt in het webformulier. Wanneer de klant bijvoorbeeld aangeeft dat zijn/haar vraag of opmerking over Radio 2 gaat, zal dat contact bij medewerker B terecht komen. Zo hoeft de leidinggevende die stap niet meer manueel op te volgen. Dit 'accountschap' heeft op zijn beurt een zeer positieve impact op de werkverdeling en de relatie met de andere diensten binnen de VRT.

3.3.2. Onafhankelijkheid

Als klanten- en klachtendienst zijn we dagelijks bezig met en gefocust op de tevredenheid van de klanten. Hierbij durven we de tevredenheid van de medewerkers al eens uit het oog te verliezen. Met de efficiëntieoefening in 2019 zijn we op zoek gegaan naar de juiste balans. Hoe kunnen we van zowel de klantentevredenheid als van het welzijn van de medewerkers een prioriteit maken? Hoewel we de interne werking verbeterd hebben en de werklust gedaald is, blijft de ontwikkeling van de medewerkers een dagelijks proces. Als leidinggevende tracht ik die balans dagelijks te bewaren.

Dat doe ik onder andere door de rol van de medewerkers uit te breiden, de mogelijkheid tot telewerken te voorzien, opleidingen aan te bieden en steeds in te zetten op de ontwikkeling van het team.

De medewerkers op de klantendienst hebben een zeer uitvoerende job die op sommige momenten repetitief kan aanvoelen. Twee fulltime medewerkers gaven aan dat er soms gebrek is aan diepgang en ze nood hebben aan een extra uitdaging. Om tegemoet te komen aan die vraag ben ik als leidinggevende op zoek gegaan naar mogelijkheden binnen het bedrijf die ook een meerwaarde kunnen zijn voor onze eigen dienst.

Zo springt één van onze medewerkers wekelijks in bij de nieuwsombudsman. Door de eerdere ervaring van dat teamlid op de nieuwsdienst en haar journalistieke achtergrond leek de samenwerking een ideale opportuniteit voor haar ontwikkeling en de werking van de klantendienst. Dat soort samenwerkingen heb ik ook uitgewerkt met mijn ander fulltime teamlid. Ook zij heeft een journalistieke achtergrond en een grote interesse voor schrijven en het creatief proces daarachter. Zo zijn we een samenwerking gestart met het creatieve team op de communicatiedienst. Op wekelijkse basis neemt zij deel aan redactievergaderingen waarin wiki's worden samengesteld voor onze corporate website. Die wiki's zijn verklarende webartikels waarin bijvoorbeeld de werking achter de schermen wordt toegelicht ('Hoe kan je in het buitenland naar de VRT kijken?'). Door dagelijks vragen en opmerkingen over het VRT-aanbod, beschikken wij als klantendienst over die benodigde informatie en kunnen wij die via de samenwerking met het creatieve team delen.

Intussen hebben we de werking op verschillende momenten geëvalueerd en stellen we vast dat het een positieve impact heeft op zowel de ontwikkeling van de teamleden als de samenwerking tussen de diensten.

3.3.3. Opleidingen

Daarnaast hebben we ingezet op de opleidingen van het volledige team. Zo werd een opleiding georganiseerd met betrekking tot de weerbaarheid van het team. De medewerkers kregen tools aangereikt om in te schatten wanneer ze bepaalde grenzen bereiken en hoe ze daarover kunnen praten. In de toekomst zullen we nog verder inzetten op opleidingen over praktische zaken zoals de klachtenbehandeling zelf en systeembeheer.



Besluit

Het klachtenrapport 2019 stelt een algemene daling vast van het aantal afgehandelde dossiers: 29.015 in 2019 tegenover 38.753 in 2018. Bepaalde aspecten, zoals het verdwijnen van DVB- T, het invoeren van een geoblock op VRT NU, een drukke sportzomer, invoering van de GDPR-wetgeving..., deden zich niet voor in 2019. Die stabielere context heeft naar onze mening mee tot de daling geleid. Een belangrijke nuance hierbij is dat het aantal klachten relatief stabiel is gebleven in 2019 (7.245) ten opzichte van 2018 (8.612). Dat bevestigt de aanname van vorig jaar: het publiek vindt alsmaar meer zijn stem en hangt meer gewicht aan zijn boodschap. We benadrukken daarbij dat die stem van de mediagebruiker zeer waardevol blijft om onze werking op dagelijkse basis te blijven optimaliseren.

De samenwerking met VRT NU heeft ook aan de daling bijgedragen. In het klachtenrapport van 2018 werd besloten dat de technologisch klachten en klantencontacten de grootste uitdaging zouden zijn naar de toekomst toe. Bij de start van 2020 stellen we vast dat die dossiers intussen gehalveerd zijn in aantal door onder andere de prominente aanwezigheid van een aangepast helpformulier, duidelijke foutmeldingen en tijdelijke boodschappen bij technische problemen. In 2020 willen we die samenwerking nog verder uitwerken binnen het eigen klantenregistratiesysteem. Meer specifiek wil dat zeggen dat de VRT NU-redactie mee zal werken in het gebruikte registratiesysteem. Zo zullen klanten niet meer doorverwezen moeten worden, wat opnieuw de klantentevredenheid ten goede komt.

Daarnaast zullen duurzaamheid en het klimaat belangrijke uitdagingen zijn in 2020 en de jaren erna. De VRT is zich als bedrijf meer bewust geworden van de voorbeeldrol die ze heeft. Uit dit rapport blijkt dat er al stappen vooruit zijn gezet, maar we beseffen maar al te goed dat we nog een lange weg te gaan hebben. Het doel is om een duurzaamheidsbeleid en een stappenplan uit te stippelen voor de hele VRT, zowel op vlak van de interne werking (catering, gebouwen, transport, aankoop...) als op vlak van duurzame producties en aanbod. De omroep zal daar de nodige tijd en middelen voor vrijmaken.

Dit rapport toont duidelijk aan dat in 2019 werd ingezet op een efficiëntere werking en niet zozeer op meer werkkrachten. De wijzigingen werden doorgevoerd op verschillende vlakken. Zo werd in eerste instantie ingezet op zowel een horizontale als een verticale rapportering: de netten ontvingen duidelijke feedback over gevoelige punten, moeilijkheden en vooruitgang, en op maandelijkse basis werd feedback bezorgd aan het directiecollege. Daarnaast werden technische aanpassingen doorgevoerd die ertoe leidden dat er sneller gewerkt kon worden. Zo werden de gebruikte categorieën aangepast en toewijzingsregels ingevoerd. Tot slot werd, naast de focus op de klanten en interne collega's, ook gekeken naar de ontwikkeling van de individuele medewerkers. Dat blijft een dagelijks proces waarbij aandacht uitgaat naar opleidingen, interne mogelijkheden en extra uitdagingen.

We stellen tevreden vast dat de klanten- en klachtendienst in staat is om dagelijks tijdig en verhelderend alle mediagebruikers te woord te staan. Naast onze dagelijkse werking trachten we, op basis van de schat aan informatie waarover we beschikken, een impact te hebben binnen de VRT en op onze dagelijkse werking. We sluiten dan ook graag af met te benadrukken dat wij ook in 2020 zullen blijven inzetten op een sterk en bemiddelingsgericht klachtenmanagement.

NV van Publiek Recht
Auguste Reyerslaan 52,
1043 Brussel
Tel. 02/ 741 31 11

KLANTENDIENST

Tel. 02/ 741 25 80
hallo@vrt.be

REDACTIE

Anabel Coremans

EINDREDACTIE

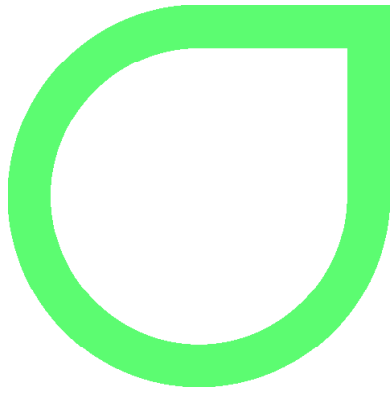
Fien De Coninck

FOTOGRAFIE

VRT

VORMGEVING

Hanan El Bastani





vrt NWS OMBUDSMAN

Tim Pauwels

Samenvatting

De nieuwsombudsman beantwoordde in 2019 een kleine **5.000 mails**, waarvan **3900 klachten**. Dat is een stijging van 40 procent, wat als stijging lager is dan de verdrievoudiging van 2018. De verwachting is dat de vraag naar interactie zal blijven toenemen.

- Het **gegrondheidspercentage ligt op 17.8%**. Dat is lager dan het percentage van de twee voorbije jaren (22%).
- Klachten met **persoonlijk belang** stegen tot een aantal van 73. Ze konden in vrijwel alle gevallen door bemiddeling worden opgelost.
- Het aandeel klachten over **“partijdigheid”** zit al twee jaar in dalende lijn. Dat is best verrassend omdat het om twee verkiezingsjaren gaat. De klachten over het criterium **“selectie”** stijgen in aandeel. De mediagebruiker wil dus beter begrijpen waarom bepaalde onderwerpen wel en niet aan bod komen.
- De nieuwsombudsman gaf aan 219 redactieleden **opleiding**. (in 2018 165, in 2017 116) De nadruk bij deze opleidingen blijft liggen op het vermijden van partijdigheidsklachten.
- De reacties van het publiek werden geregeld besproken met de hoofdredactie, presentatoren, de eindredacteuren en de themaverantwoordelijken.
- De nieuwsombudsman publiceerde **een twintigtal columns**. Hij was geregeld te gast in De zevende dag en legde rechtstreeks contact met het publiek.



Inhoud

VRT NWS ombudsman

Samenvatting	83
1. Klachten ontvangen	86
2. Klachten behandelen	87
3. Algemene beschrijving van de reacties	88
3.1. Analyse van de klachten.....	89
3.1.1. Wie dient een klacht in?.....	89
3.1.2. Een zeer dispaaraat geheel.....	89
3.1.3. Vedeling over de programma's en de website.....	90
3.1.4. Vederling volgens beroepsethische criteria.....	92
3.1.5. Verdeling klachten per inhoudelijk thema.....	94
4. Analyse van de gegronde reacties	96
4.1. Inleiding.....	96
4.2. 'Gegronde' en 'ongegronde' met een opmerking per programma.....	96
4.3. 'Gegronde' en 'ongegronde' met een opmerking per ethisch criterium.....	98
4.4. Gegronde onnauwkeurigheid.....	99
4.4.1. Gegronde onnauwkeurigheidsmeldingen per programma.....	99
4.5. Partijdigheid.....	102
4.5.1. Partijdigheidsklachten dalen lichtjes.....	102
4.5.2. Partijdigheidsreacties naar beoordeling.....	102
4.5.3. Partijdigheidsklachten naar inhoudelijk thema.....	103
4.5.4. Verkiezingen.....	104
4.5.5. Klimaat.....	113
4.6. Taalfouten.....	115
5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang	116
5.1. Analyse van de klachten.....	116
5.2. Voorbeelden van klachten met persoonlijk belang.....	117
5.3. Ondernomen acties.....	118
6. Andere activiteiten	119
Conclusies	121
Aanbevelingen	122

1 Klachten ontvangen

In 2019 steeg opnieuw het aantal contacten bij de nieuwsombudsman. Maar de stijging is wel minder uitgesproken. Betekende 2018 nog een verdrievoudiging, dan blijft het nu bij een stijging 16.2 procent voor alle contacten samen. Specifiek de klachten stegen nog met 40 procent.

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

	2019	2018	2017
Contacten	5574	4795	1293
Klachten	3900	2831	935
Gegronde klachten	691 (17,7%)	599 (22%)	203 (22%)
Persoonlijk belang	73	49	39
Persoonlijk belang en gegrond	38	28	17
Persoonlijk belang en ontevreden	1	4	1

Deze cijfers maken abstractie van een beperkt aantal veelklagers. (Mensen die zeer frequent mails sturen zonder persoonlijk belang, maar – vaak – met een zeer uitgesproken mening over de berichtgeving of het onderwerp dat in de berichtgeving werd behandeld.) In totaal waren zij in 2019 verantwoordelijk voor 160 klachten. Hun klachten worden altijd gelezen maar alleen beantwoord als de klager wel degelijk een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor foutieve aanname van de klager. In die gevallen tellen de klachten wel degelijk mee voor de hierboven geciteerde cijfers. In de andere gevallen, die meestal neerkomen op het uiten van een mening, werden de klachten geannuleerd. Deze praktijk werd in de voorbije jaren besproken met de Vlaamse Ombudsman.

Het percentage klachten dat de nieuwsombudsman gegrond verklaarde, daalde van 22% de afgelopen jaren naar 17,8 %. In zo goed als alle gevallen werden de klachten binnen de termijn van 45 dagen beantwoord.

In dit jaarverslag worden de publieksreacties besproken die door de nieuwsombudsman werden beantwoord. Er wordt dus abstractie gemaakt van het beperkte aantal klachten die eventueel nog door de klantendienst zelf werden beantwoord. In de regel worden beroepsethische klachten voor de nieuwsdienst doorgestuurd naar de nieuwsombudsman.

De nieuwsombudsman werkt sinds april 2017 rechtstreeks voor de CEO van de VRT. De onafhankelijkheid van de nieuwsombudsman wordt door het 'Statuut van de nieuwsombudsman' gegarandeerd. Die onafhankelijkheid is de weerspiegeling van de persvrijheid en de autonomie van de nieuwsredacties, zoals voorzien in het redactiestatuut en het Mediadecreet. De nieuwsombudsman geniet ook het vertrouwen van de Deontologische Adviesraad (DAR) van VRT NWS, zoals in het 'Statuut van de nieuwsombudsman' wordt gevraagd.

De nieuwsombudsman bewaakt de journalistieke beroepsethiek en verantwoordelijkheid. Hij toetst reacties van het publiek af aan het redactiestatuut, de richtlijnen voor onpartijdigheid en de code van de Raad voor de Journalistiek.

De nieuwsombudsman is rechtstreeks bereikbaar via ombudsman@vrt.be. Bij

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

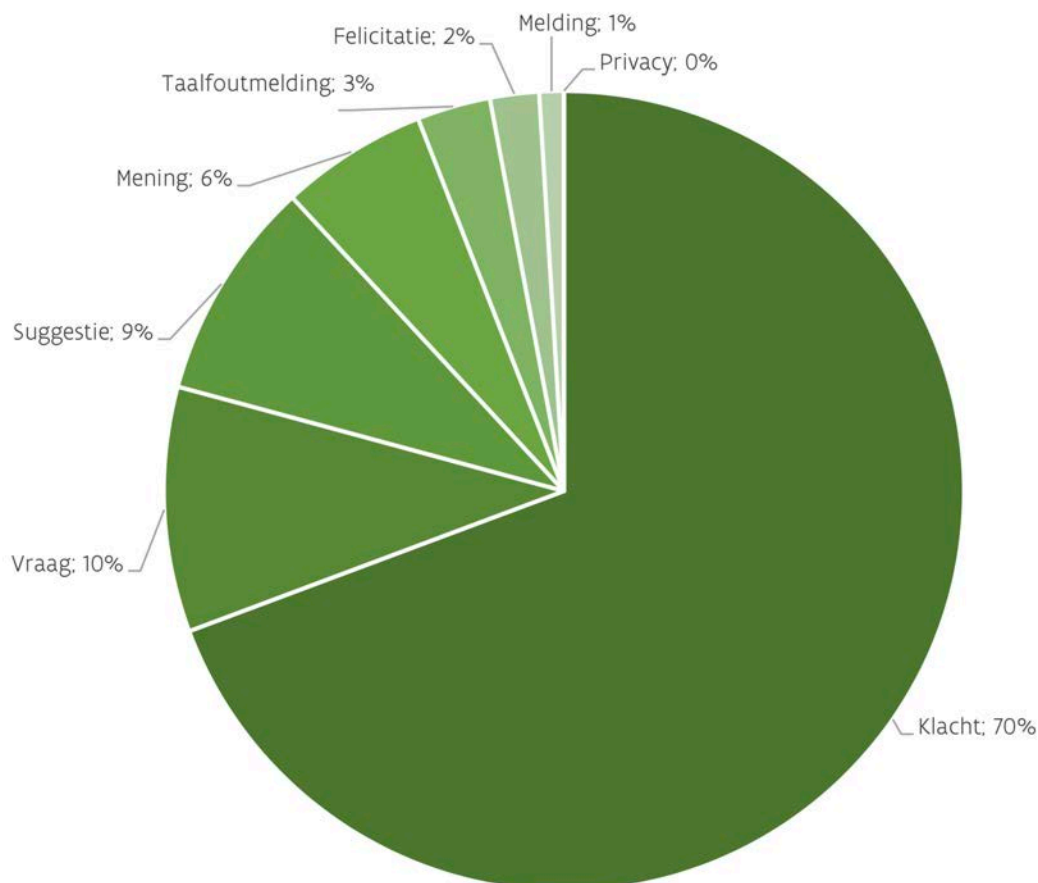
In 2019 trad de nieuwsombudsman bij VRT NWS meestal op als eerstelijnsbehandelaar.

In de loop van het jaar 2019 werd het salesforce programma aangepast zodat meer specifieke tags konden worden verwerkt. Dat levert meer fijnmazige cijfers op. Dat zal vooral voor het volgende jaar resultaat hebben, omdat de gegevens voor 2019 nog onvolledig zijn.

De nieuwsombudsman kreeg in 2019 versterking van anderhalve FTE en, op geregelde basis, van stagiairs. In de drukste periode van het jaar (de jaarwisseling) was er ook versterking van een medewerker die met pensioen is. Toch lukt het maar net om de mails van mediagebruikers af te handelen. Mocht de stijging zich verder zetten, worden de beschikbare mensen en middelen toch weer krap, met name in de drukke maanden november, december en januari.

Meestal volgt op een antwoord van de nieuwsombudsman geen verdere reactie. 466 mensen lieten uitdrukkelijk weten dat ze tevreden waren met de behandeling van de nieuwsombudsman. Dat is 11,9%. 300 anderen lieten weten dat ze niet tevreden waren. Dat is 7,6%.

3 Algemene beschrijving van de reacties



Bijna 70 procent van de contacten zijn klachten (3900). Dat aandeel ligt hoger dan in 2018 (60 procent). Naast de klachten ontving de nieuwsombudsman in 2019 ook 535 vragen, 122 felicitaties, 495 suggesties en 313 meningen over een bepaald onderwerp zonder dat er echt kritiek werd geleverd op de berichtgeving. Er waren ook 151 taalfoutmeldingen. Taalfoutmeldingen bij de nieuwsombudsman zijn evenwel fel in aantal gedaald sinds taalfouten ook gemeld kunnen worden via de knoppen onderaan elk artikel op de site. Alleen op mobiele apparaten ontbreken de knoppen nog. Het gaat om een technisch probleem dat nog moet worden opgelost. (over taalfouten zie ook 4.6)

SUGGESTIE

"Een scoresysteem dat bijhoudt hoe vaak een politicus en/of zijn/haar partij al op onwaarheden is betrapt is misschien een brugje te ver, maar sowieso zou systematische fact checking vlak voor een debat voor een politicus een incentive kunnen zijn om beter op te letten met cijfers en straffe uitspraken. Maar bon, dat is slechts luidop nadenken. Waar het me vooral over ging: ik heb veel bewondering en respect voor hoe u uw job als ombudsman uitvoert."

3.1. Analyse van de klachten

De interactie vanuit het publiek blijft toenemen. Maar het tempo vlakkt wel enigszins af. Tussen het onvolledige werkjaar 2017 en eind 2018 verdrievoudigde het aantal klachten. In 2019 ging het nog om een stijging met een kleine duizend klachten of een stijging van 40 procent.

3.1.1. Wie dient een klacht in?

De mediagebruikers die een klacht indienen zijn niet representatief voor het publiek van de VRT of VRT NWS. Nog steeds is er - geteld op basis van de namen - een duidelijk overwicht van mannen. Afgaande op de namen lijken de klagers vooral autochtoon en wat ouder. Tegenover 2018 is er nauwelijks evolutie in die verhoudingen. 77% van de indieners van klachten is een man.

	man	vrouw	Organisatie of onduidelijk
2018	78%	20%	2
2019	77%	21%	2

De nieuwsombudsman is vragende partij voor een diepgaander onderzoek naar het profiel van de mediagebruikers die klachten indienen.

3.1.2. Een zeer dispaaraat geheel

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

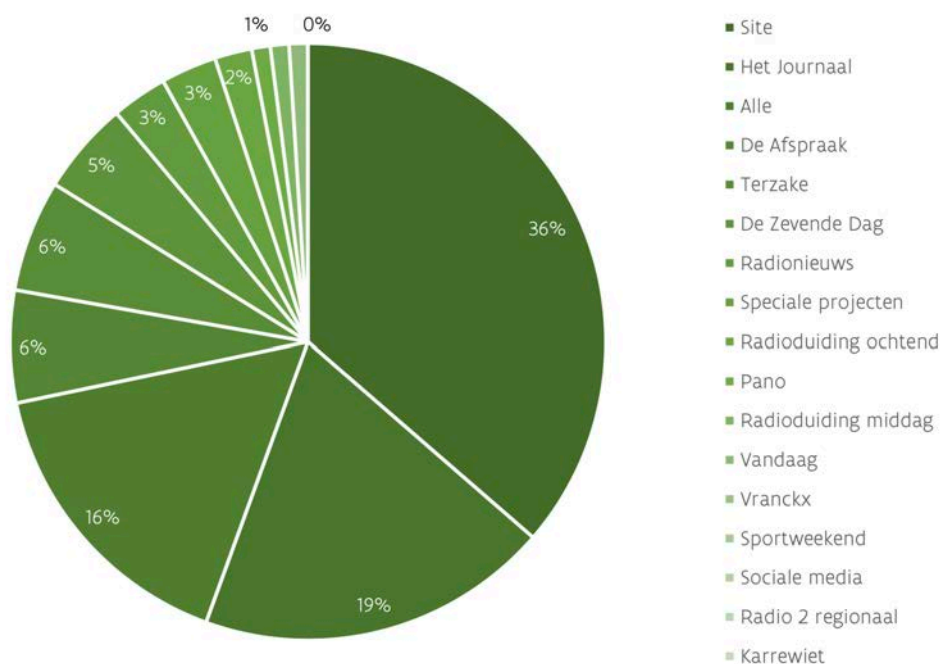
Het thema "klimaat" en de verkiezingen waren in 2019 de grootste uitschieters, maar dan nog blijven de aandelen beperkt. De verkiezingen waren (de periode voor én na de verkiezingen samengerekend) goed voor 8,9 procent van de klachten. Klimaat was goed voor 6,7 procent.

3.1.3. Verdeling over de programma's en de website

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

Het thema "klimaat" en de verkiezingen waren in 2019 de grootste uitschieters, maar dan nog blijven de aandelen beperkt. De verkiezingen waren (de periode voor én na de verkiezingen samengerekend) goed voor 8,9 procent van de klachten. Klimaat was goed voor 6,7 procent.

2019: klachten per programma



- De site

De site blijft veruit de grootste generator van klachten. Het aandeel daalt wel opnieuw ten opzichte van vorig jaar. 36 %, ten opzichte van 37,8 % in 2018 en nog 53 % in 2017. (Daarbij moet worden opgemerkt dat 2017 het jaar was waar de achterliggende software en de layout van de site veranderd werden. Dat leverde toen veel werkdruk en fouten op.) Sindsdien is de situatie dus gestaag verbeterd. De site genereert nog steeds vooral klachten over nauwkeurigheid. (52% van de klachten over de site in 2019 zijn nauwkeurigheidsklachten tegenover 48 % in 2018 maar de klagers hadden veel minder vaak gelijk. - zie daarover hoofdstuk 4 "analyse van de gegronde klachten".)

- Alle

De programma-omschrijving "Alle" is de derde grootste categorie in de ontvangen klachten. Deze categorisatie wordt gebruikt voor klachten die verschillende programma's betreffen of voor klachten die niet naar een specifiek product van VRT NWS verwijzen maar een klacht formuleren over de berichtgeving in het algemeen. "Waarom zegt u niets over?" is een typisch voorbeeld uit deze categorie. Klachten van klimaatsceptici vallen vaak in deze categorie. Naar "beroepsethische criterium" zijn dit vaak "selectieklachten". (zie 3.1.4)

- Andere

Doordat **De Zevende Dag** minder het mikpunt is van gerichte acties van PVDA om uitgenodigd te worden bij voorzittersdebatten, kon het klachtenaandeel van De Zevende Dag opnieuw dalen van 7% naar 5%. TerZake blijft met 6 % grosso modo constant. De 3% "speciale projecten" gaat vooral over verkiezingsprogramma's, waarbij de grote Karrewietverkiezingsshow vrij veel reactie heeft gekregen. (Zie daarvoor verder de bespreking van de verkiezingsprogramma's.)

De Afspraak steeg van 3% naar 6% in het totale aantal klachten. In 2017 was dat nog 11%. In het algemeen geldt dat controversiële onderwerpen in De Afspraak tot meer reactie leiden. In 2017 waren dat vooral gesprekken waarin het ging over de plaats van de islam in de samenleving. Ook in 2019 leverden een beperkt aantal gesprekken veel reactie op : klimaatsceptische uitspraken van

- Het Journaal

Het Journaal is traditioneel de op één na belangrijkste generator van klachten. De gestage daling van de website en de gestage stijging van het aandeel van Het Journaal zijn een trend van de afgelopen jaren. Het aandeel van het Journaal steeg van 11 % in 2017 naar 15,3 % in 2018 naar 19 % in 2019. Dat kan deels verklaard worden doordat Journaalkijkers de nieuwsombudsman wat trager hebben leren kennen. (Op de website staat de nieuwsombudsman duidelijk op de homepage aangegeven.) De drempel om te mailen is voor analoge kijkers en luisteraars ook altijd wat hoger. Dat neemt uiteraard niet weg dat het Journaal zijn kwaliteit moet bewaken.

Jean-Marie Dedecker, de kritische houding van Ivan De Vadder over de spamactie tegen de gsm van Joke Schauvliege, een minder goede moderatie in een debat tussen Nadia Sminate en Aberrahim Lahlali en een politieke uithaal van Chokri Ben Chikha. Toch zijn het merendeel van de reacties op zichzelf staande klachten waarbij men vindt dat in een specifiek gesprek de ene te veel en de andere te weinig aan het woord kwam.

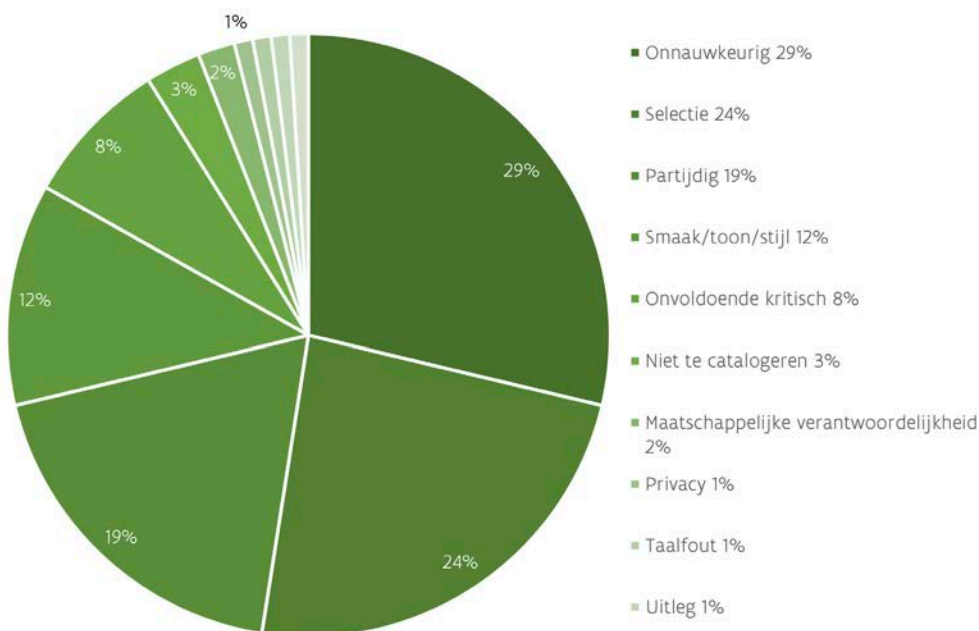
Reacties op het programma De Afspraak hebben ook nogal eens te maken met een voor- of afkeer voor bepaalde studiegasten die bijvoorbeeld "een fossiel" of "een populist" worden gevonden. Bij de 215 klachten over het programma De Afspraak waren 24 reacties die vonden dat de studiegasten politiek te eenzijdig werden geselecteerd. 13 vonden dat er te veel linkse gasten waren en 11 vonden dat er te veel rechtse gasten waren.

3.1.4. Verdeling volgens beroepsethische criteria

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

Het thema "klimaat" en de verkiezingen waren in 2019 de grootste uitschieters, maar dan nog blijven de aandelen beperkt. De verkiezingen waren (de periode voor én na de verkiezingen samengerekend) goed voor 8,9 procent van de klachten. Klimaat was goed voor 6,7 procent.

2019: klachten per beroepsethisch criterium





Gepercipieerde "Partijdigheid" als reden voor een klacht, neemt **een steeds lager aandeel** van het totale aantal klachten. Die tendens was er al in 2018 maar zette zich in 2019 verder. Er zijn dus relatief gesproken minder klachten die zich richten op partijdige verslaggeving/moderatie/interviewen en het aandeel is verder blijven dalen, wat toch opvallend mag heten in een jaar met federale, Vlaamse en Brusselse verkiezingen.

Ook het criterium "onnauwkeurigheid" zit percentagegewijs **in dalende** lijn. Het aandeel van het criterium "selectie" neemt dan weer toe. Klachten richten zich steeds meer op de vraag "waarom besteedt u geen aandacht aan ... ? ", "Waarom "verzwijgt u ? " en "Waarom wel aandacht voor en niet voor het andere ? " Uit de aard der zaak doet deze klacht zich eerder voor bij radio- en tv- programma's dan op de site.

Maar ook achter selectieklachten zit vaak een vermoeden van partijdigheid. Een vaak terugkerende klacht was dat er "te veel" aandacht werd besteed aan de spijbelacties voor het klimaat en dat dit werd gedaan vanuit een "linkse" overtuiging.

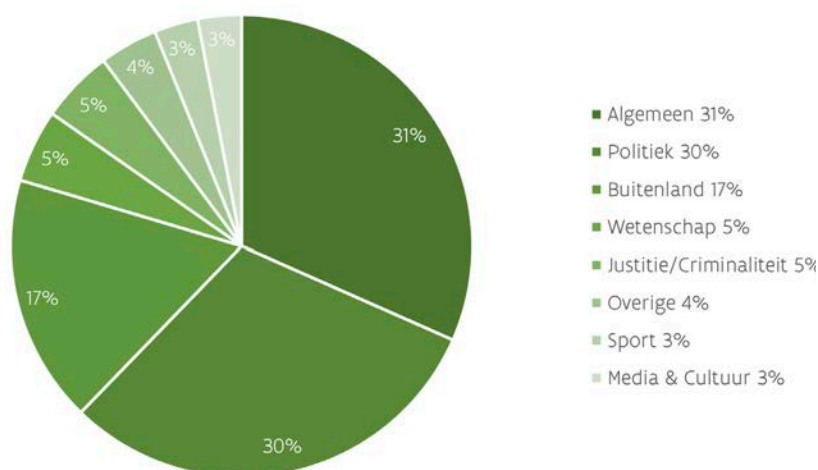
Tegelijk waren er ook heel wat burgers die vonden dat tijdens de hittegolf in de zomer veel te weinig aandacht werd besteed aan de relatie tussen de hittegolf en de klimaatopwarming en aan het gegeven dat de wetenschap een verband ziet tussen klimaatopwarming en extreme weerfenomenen. Deze klagers zagen een selectieprobleem vanuit een te "rechtse" VRT die bepaalde thema's niet (meer) zou durven aan te kaarten wegens politieke druk⁴.

	2017	2018	2019
Partijdigheid	31%	26%	19%
Onnauwkeurigheid	27,4%	25%	29%
Selectie	13,5%	17%	25%

⁴ Voor een bespreking van de gegronde klachten : zie hoofdstuk vier.

3.1.5. Verdeling klachten per inhoudelijk thema

2019: klachten per inhoudelijk thema



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

	2017	2018	2019
Buitenland	28%	22%	17%
Algemene verslaggeving	36,7%	18%	31%
Politiek	13,5%	30%	30%

Het is overigens niet altijd makkelijk om tussen deze categorieën een onderscheid te maken. Zo was het hoge aandeel van de klachten over buitenlandberichtgeving in 2017 wel degelijk gerelateerd aan politiek. Het presidentschap van Donald Trump, het Brexitreferendum, het verkiezingssucces van anti-establishmentpartijen in een aantal Europese landen zorgden toen voor heel wat reactie.

Het hoge aandeel voor klachten over algemene verslaggeving had in 2017 veel te maken met reportages over migratie. En ook daar is er uiteraard een link met politiek. Het thema "politiek" wordt alleen toegekend wanneer het journalistieke product over procespolitiek (verkiezingen, regeringsbeslissingen, debatten) gaat. Het is logisch dat het thema politiek in verkiezingsjaren dan meer naar voren komt, al blijft het opvallend dat het aantal klachten dat specifiek over partijdigheid gaat (partijdige commentaar, vooringenomen interviewen of modereren, partijdige aanpak) wel degelijk daalt. Wel stijgt zoals gezegd het aantal klachten over "selectie". "Waarom wordt gekozen voor deze studiegast of dat onderwerp?"

- Algemene verslaggeving

De algemene verslaggeving vormde in 2017 nog de belangrijkste aanleiding voor klachten en opmerkingen (36,7%) In 2018 daalde het aandeel naar **nog maar 18%** om in 2019 dus weer op te veren **naar 31%**.

Het aandeel algemene verslaggeving hangt eenvoudigweg samen met het polariserende karakter van thema's die in de algemene verslaggeving terugkomen. In 2017 was dat nog vaak migratie. De workshops van 2018 focusten ook op onpartijdigheid in de verslaggeving over migratie. Ondanks de val van de regering over het VN-Migratiepact, bleef het aantal klachten in algemene verslaggeving rond dat thema beperkt. Maar in 2019 was er dan weer veel aandacht in de algemene verslaggeving voor een ander polariserend thema: **klimaat**. Daarover meer in 4.5.5.

- Buitenland

Buitenlandverslaggeving is de afgelopen jaren minder belangrijk geworden als bron van klachten. (Een daling van 28% naar 17% van de klachten.) In het jaar 2017 waren de pas verkozen president Donald Trump, het Brexitreferendum en het verkiezingssucces van sommige anti-establishment partijen in West-Europa thema's die veel reactie uitlokten op de berichtgeving. De eerste workshops hebben daarom ook vrij veel aandacht besteed aan buitenlandberichtgeving.

- Politiek

In de twee verkiezingsjaren is er uiteraard meer politieke verslaggeving en worden de politieke tegenstellingen ook scherper beleefd. Dat verklaart allicht het gestegen aandeel van het thema politiek in 2018 en 2019. Ook het migratiepact was in 2019 uiteraard een zeer polariserend thema. Toch gaan klachten in het thema "politiek" zelden over de pure Wetstraatpolitiek. Meestal hebben ze betrekking op andere reportages of artikels die bijvoorbeeld in verband staan of uitleg geven over het migratiepact of andere politiek polariserende thema's. Ook studio gesprekken zorgen vaak voor reactie waarbij vrijwel altijd wordt opgekomen voor de "eigen" kandidaat.

Concrete dossiers die veel gepolariseerde reacties oproepen waren : het studio gesprek met Dries Van Langenhove in TerZake, de zaak Melkam Kucam, het migratiepact, het ontslag van minister Schauvliege en uiteraard de verkiezingen.

Binnen het thema "politiek" is het aandeel partijdigheidsklachten hoger (34% tegenover 18% in het algemeen.) Dat is logisch voor vakdomein "politiek" al valt op dat het aandeel partijdigheidsklachten specifiek bij de verkiezingsprogramma's niet afwijkt van het gemiddelde (20%). Ook specifiek in het thema politiek werd er dus eerder geklaagd over het beroepsrechtscriterium "selectie" (25%). "Onnauwkeurigheid" was het derde belangrijkste criterium met 15%. Voor een bespreking van de klachten over de verkiezingscampagne van 2019 zie 4.5.4

4 Analyse van de gegronde reacties

4.1. Inleiding

In 2019 verklaarde de nieuwsombudsman 17,8 % van de klachten **gegrond**. Dat is een lager percentage dan de twee voorbije jaren (22%). In alinea 4.4 zullen we zien dat met name de onnauwkeurigheidsklachten in 2019 minder vaak gegrond waren.

Daarnaast kregen 18 % van de klachten de beoordeling : ongegrond met een opmerking. Die beoordeling geeft aan dat er misschien geen duidelijke inbreuk op het redactiestatuut werd begaan maar dat er wel een element in de klacht zit waar de redactie aandacht aan zou kunnen besteden om te proberen klachten in de toekomst te vermijden. Dat percentage lag de voorbije twee jaren op respectievelijk 16% en 15,4%. Voor het eerst werd in 2019 ook de beoordeling "niet beoordeeld" gebruikt, die voorheen niet in de software voorzien was. Het gaat om klachten die onvoldoende duidelijk waren of die over programma's gingen waar de nieuwsombudsman niet voor bevoegd is. (In enkele gevallen ging het ook over klachten tegen VTM.) Deze klachten werden vroeger gewoon als "ongegrond" genoteerd. Het gaat om een luttele 2% van het totale aantal.

59 procent van de klachten kreeg de beoordeling ongegrond, hetzelfde percentage als vorig jaar. In hoofdstuk 4 volgt een analyse van de gegronde klachten.

4.2. 'Gegrond' en 'ongegrond met een opmerking' per programma

Net als de voorbije jaren genereerde de VRT NWS-website het grootste deel van de gegronde klachten. Het ging daarbij vooral om kleine onnauwkeurigheden die door de mediagebruikers werden gemeld. Taalfouten zijn niet opgenomen in onderstaande tabel. De evolutie is gunstig. Het aandeel van de website in het aantal gegronde klachten bij de nieuwsombudsman is gedaald. De site heeft ook inspanningen geleverd om de kleine onnauwkeurigheden te beperken. Onnauwkeurigheden kunnen ook gemeld worden via de knoppen op de website, wat er ook voor kan zorgen dat de nieuwsombudsman daar minder klachten over krijgt. Toch is het aanvoelen dat er wel degelijk verbetering is.

	2019	2018	2017
Aandeel site in "gegrond" én "opmerking"	53%	68%	65,5%

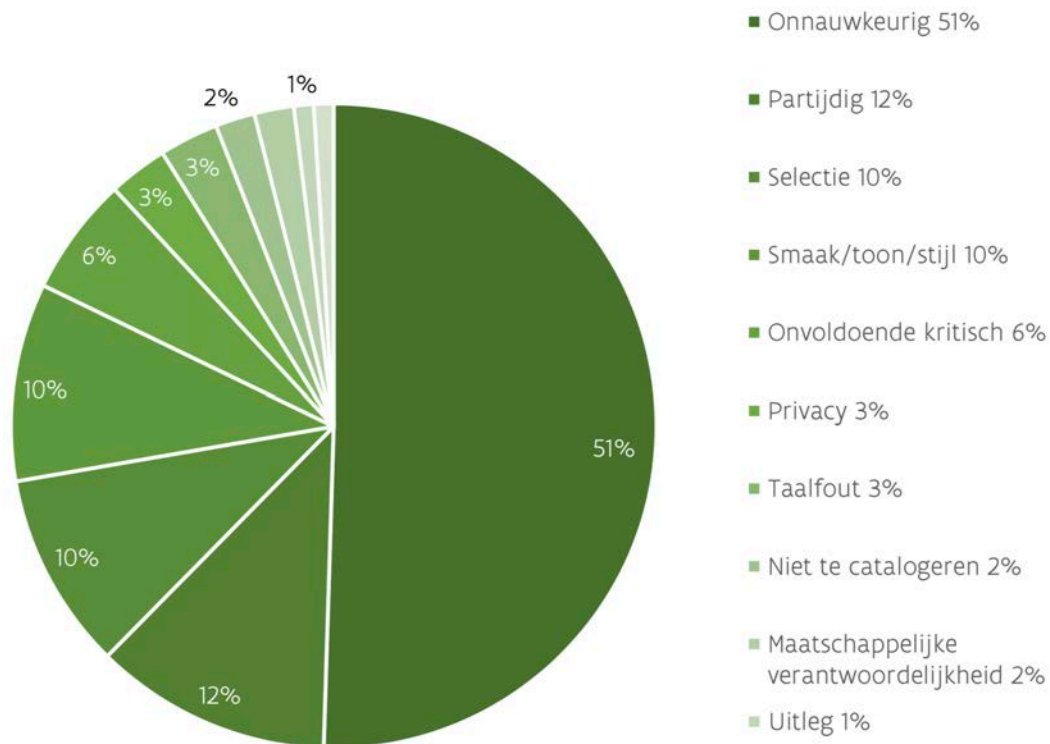
Het Journaal is de sterkste stijger met 20% in 2019 tegenover 16% in 2018 en in 2017 11,4%. Er is niet meteen een verklaring voor die groei in het aandeel. Zoals in het vorige jaarverslag al werd opgemerkt is het enigszins logisch dat de Journaalkijker de mogelijkheden van de nieuwsombudsman wat later heeft ontdekt. De Journaalkijker heeft niet noodzakelijk een interactief scherm in de buurt om een mail te sturen en in Het Journaal wordt niet naar de nieuwsombudsman verwezen terwijl de nieuwombudsman bovenaan op de website wel heel duidelijk wordt vermeld. De toename van de klacht "selectie" is zeker ook een verklaring. De kijker wil steeds meer begrijpen waarom bepaalde onderwerpen wel en andere niet geselecteerd werden,

zoals verder duidelijk zal worden in de volgende paragraaf. Selectieklachten zijn overigens moeilijk te beantwoorden. De nieuwsombudsman schreef over dat onderwerp ook een column: *Waarom bericht VRT NWS hier niet over?* <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/04/26/waarom-niet/>



4.3. 'Gegronnd' en 'ongegronnd met een opmerking' per ethisch criterium

2019: gegronnd en opmerking per criterium



Het leeuwendeel van de klachten die een beoordeling "gegronnd" of "ongegronnd met een opmerking" kregen, wordt - zoals elk jaar - ingenomen door de onnauwkeurigheidsklachten. Het aandeel ligt op 51% in 2019, tegenover 45% de afgelopen twee jaren. Zoals we eerder in het derde hoofdstuk zagen, had de indiener van een onnauwkeurigheidsklacht nochtans minder vaak gelijk in 2019. (Nauwkeurigheidsklachten waren minder vaak gegrond.) Maar als de nieuwsombudsman begrip had voor een klacht was dat dus in ongeveer de helft van de gevallen wel degelijk een onnauwkeurigheidsklacht. De

nieuwsombudsman blijft er dus op aandringen dat veel aandacht zou besteed worden aan feitelijke nauwkeurigheid.

We zagen in het derde hoofdstuk al dat het aandeel **partijdigheidsklachten** in het algemeen daalt. Als we specifiek kijken naar de klachten die gegrond werden verklaard of waar toch een aandachtspunt bij was, dan maken partijdigheidsklachten daar 12% uit van het totaal. Hetzelfde cijfer als in 2018. In 2017 bedroeg dit aandeel nog 20%. De recente cijfers lijken dus vrij laag, met name omdat 2018 en 2019 verkiezingsjaren waren. De workshops van de nieuwsombudsman op de vloer focussen ook altijd op onpartijdigheid.

4.4. Gegronde onnauwkeurigheid

37,8 procent van de onnauwkeurigheidsklachten werd gegrond verklaard. Dat is een vrij markante daling tegenover de **53% gegronde onnauwkeurigheidsklachten** van 2018.

Meestal gaat het overigens niet om de teneur van het artikel, maar om een detail. De nieuwsombudsman is hoe dan ook van oordeel dat elke duidelijke, feitelijke fout moet worden rechtgezet. De verbetering van het gegrondheidspercentage komt vooral op het conto van de site die verantwoordelijk is voor het leeuwendeel van de onnauwkeurigheidsklachten. Maar de conclusie blijft dat in 2019 de klager minder vaak gelijk had wanneer het ging over onnauwkeurigheden. Dat neemt niet weg dat elke onnauwkeurigheid er één te veel is.

Het aantal gegronde onnauwkeurigheidsklachten steeg met 13 procent in 2019. (Van 362 naar 412) terwijl de algemene stijging van het aantal klachten 40% bedroeg.

Op het totaal van de vele uren uitzendingen op een jaar en de vele gepubliceerde artikels vormen de onnauwkeurigheidsklachten geen uitzonderlijk aantallen. Dat neemt niet weg dat elke onnauwkeurigheid er één te veel is en dat dit een aandachtspunt moet blijven van de redactie.

4.4.1. Gegronde nauwkeurigheidsmeldingen per programma

- De site

Zoals altijd is ook in 2019 nauwkeurigheid vooral een aandachtspunt voor de site. 71 procent van het totaal aan gegronde onnauwkeurigheidsklachten waren fouten op de site. (Tegenover 82,7 procent van de onnauwkeurigheidsklachten in 2017.)

Het aantal klachten over onnauwkeurigheid op de site nam ook toe. (Van 461 in 2018 tot 700 in 2019) maar de klagers hadden minder vaak gelijk. In 2019 bleek 42,4 % van de nauwkeurigheidsklachten op de site gegrond tegenover 59,4 % in 2018.

Onnauwkeurigheid site	2019	2018
% gegrond	42,4%	59,4%

Het is ook logisch dat de site meer aanleiding geeft tot onnauwkeurigheidsmeldingen. Fouten blijven permanent zichtbaar en zitten niet in een flow zoals op lineaire media. Bovendien bevindt de onlinegebruiker zich al per definitie op een interactief scherm, wat de drempel om een e-mail te sturen verlaagt. De nieuwsombudsman dringt altijd aan op aanpassing van artikels waar fouten instaan, zelfs als het om oude artikels gaat. Ook wanneer het - zoals meestal - om detailfouten gaat.

- Het Journaal

Ook bij Het Journaal namen de klachten over onnauwkeurigheid toe. Van 98 onnauwkeurigheidsmeldingen in 2018 gingen we naar 197 in 2019. Maar ook hier daalde het gegrondheidspercentage.

Onnauwkeurigheid journaal	2019	2018
% gegrond	41,12%	45,92%

Dat sterkt het vermoeden dat het toegenomen aantal meldingen vooral een gevolg is van "beter de weg vinden" eerder dan van een toename van het aantal fouten. Dat neemt niet weg dat elke fout er één te veel is. Heel wat klagers geven ook uiting aan hun teleurstelling. Een fout over een detail straalt vaak af op het algemene vertrouwen van de mediagebruiker.

Voorbeelden van onnauwkeurigheden:

- In Het Journaal van 30 maart 2019 werd een kaart gebruikt die Golanhoogten afbeeldde als onbetwist deel van Israël. De nieuwsombudsman schreef hier een column over. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/04/12/hoe-kaartenmakers-beslissingen-nemen-in-de-paats-van-journaliste/>
- In Het Journaal van 1 februari 2019 werd gezegd dat het INF verdrag gaat over "korte-afstandswapens". Dat is fout. Het gaat over middenlange-afstandswapens of nog preciezer over wapens met een bereik tussen de 500 en 5500 kilometer.
- In Het Journaal van 27 november 2019 werd ten onrechte gezegd dat de nieuwe bisschop van Gent geen priester was. Dat is hij uiteraard wel.
- In het radionieuws van 26 mei 2019 is gezegd dat Legionella een virus is, terwijl het om een bacterie gaat.
- In een artikel van 13 februari 2019 werd het woord "mariniers" aanvankelijk verkeerd gebruikt voor elk bemanningslid van een vliegdekschip. Niet elke militair op een schip is een "marinier".
- In artikel van 19 februari 2019 werd aanvankelijk gesteld dat IS vooral in het Noorden van Syrië actief was. Dat had het Oosten en het Zuiden moeten zijn.
- In een artikel van 8 mei werd aanvankelijk verkeerd gesteld dat journalist Jamalkashoggi vermoord werd in de Saoedische "ambassade" in Istanbul. Dat had het consulaat moeten zijn.
- Bij een artikel van 14 juli 2019 stond aanvankelijk een foute foto. Er werden opgravingen rond een abdij in Groot-Brittannië getoond terwijl het artikel over opgravingen in Maldegem ging.

KUKERSREACTIE

"Misschien begreep ik dit verkeerd en was het niet de bedoeling van de auteur om die impressie te geven. In dat geval mijn excuses. Ik knijp vaak een oogje dicht als ik een spelfout zie in de artikels. Niemand is perfect. Maar deze fout leek me een email waard."

KUKERSREACTIE

"Dit soort slonzigheid bij onze duurbetaalde staatszender komt mij de strot uit. Nee, het is erger: het is minachting, vanuit de idee: "Er is toch niemand van het peps die dit opmerkt."

KUKERSREACTIE

"In tijden van fake news is het gebruik van een weinig relevante foto natuurlijk klein bier in vergelijking met de stroom aan misleidende nieuwsberichten. Toch wilde ik er u op wijzen."

AANBEVELING VAN DE NIEUWSOMBUDSMAN

Op de site worden fouten altijd gecorrigeerd. Maar voor audiovisuele uitzendingen is dat niet altijd mogelijk. Voor sommige klagers zou het een erkenning bieden indien de fout dan wordt gemeld op de site. Er was een rubriek "aanvullingen en correcties" op de site, maar die is in onbruik geraakt. Het verdient aanbeveling om die rubriek opnieuw in te voeren en hem eventueel een plek te geven op de site van de nieuwsombudsman. De nieuwsombudsman en zijn medewerkers zouden de rubriek dan ook kunnen beheren.



4.5. Partijdigheid

4.5.1. Partijdigheidsklachten dalen lichtjes

Het aantal klachten dat als een partijdigheidsklacht werd gecategoriseerd daalde in 2019. Zowel in absolute cijfers als wat het relatieve aandeel betreft. Het is overigens niet altijd makkelijk om een onderscheid te maken tussen verschillende categorieën. Bij de beoordeling wordt uitgegaan van wat voor de klager zelf het belangrijkste punt van ergernis lijkt. Maar achter een selectieklacht kan een gevoel van partijdigheid zitten.

Partijdigheidsklachten	Absolute aantal	Aantal in het totaal
2019	729	18,6%
2018	716	25,3%

4.5.2. Partijdigheidsreacties naar beoordeling

De beoordeling van partijdigheidsklachten is niet eenvoudig. Heel vaak gaat het om een subjectief aanvoelen. Het aantal partijdigheidsklachten dat gegrond werd verklaard steeg van een twintigtal in 2018 naar 73 in 2019. De stijging wordt bijna volledig verklaard door twee uitschieters die veel klachten opleverden.

Zo werden klachten gegrond verklaard over de uitzending van De Zevende Dag van 17 maart 2019 en over het interview met Theo Francken in TerZake van 13 februari 2019. De klachten werden gecategoriseerd als een partijdigheidsklacht omdat dit het belangrijkste punt was in de mail van de klagers.

Ze werden gegrond verklaard in de zin dat de moderatie het effectief moeilijk maakte voor de kijker om de lijn van het debat te blijven volgen. De moderatie had dus beter gekund en dat werd ook besproken met de presentatoren. Maar de nieuwsombudsman is niet van mening dat het echt om een inbreuk op het redactiestatuut gaat.

In de meeste andere gevallen werden klachten over studiotgesprekken ongegrond verklaard. De nieuwsombudsman herbekijkt de studiotgesprekken

die het voorwerp zijn van klachten en beoordeelt of de studio gast - ondanks eventuele onderbrekingen - er wel degelijk in slaagt om zijn of haar standpunten uiteen te zetten. In de overgrote meerderheid van de studio gesprekken was dat wel degelijk het geval, met dus deze twee uitzonderingen, waar het gesprek moeilijk was om volgen voor de kijker.

De nieuwsombudsman vond verder dat er effectief sprake was van een zekere 'partijdigheid' in een filmpje dat de redactie maakte naar aanleiding van een actie op sociale media tegen Anuna De Wever. De actie bevatte effectief heel wat desinformatieve elementen, maar het filmpje was naar de inschatting van de nieuwsombudsman dan weer iets te defensief in het voordeel van Anuna Dewever. Dit filmpje werd uitgebreid besproken met de hoofdredactie.

Ook het interview in TerZake met Dries Van Langenhove, in de nasleep van het onderzoek van Pano naar de geheime chatgroepen van Schild&Vrienden genereerde heel wat klachten. De nieuwsombudsman beoordeelde deze klachten als "ongegrond met een opmerking" en lichtte zijn standpunt toe in een column:

- Wat er goed en fout liep in het "Terzake"-interview met Dries Van Langenhove
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/01/12/veel-reacties-op-het-terzake-interview-m>

4.5.3. Partijdigheidsklachten naar inhoudelijk thema

Het is niet onbelangrijk om nog even aan te stippen dat partijdigheidsklachten zelden gaan over politieke berichtgeving. Het is dus **niet de Wetstraatverslaggeving an sich die partijdigheidsklachten genereert.**

In het thema politiek gaat het veeleer om moderatie- of interviewstijl, zoals besproken in de vorige paragraaf. Meestal vindt de klager dat de politicus die zijn sympathie wegdraagt, te streng en de politicus die hij afkeurt, te zacht werd aangepakt.

Vaak is het ook algemene verslaggeving met een politieke impact die de klacht genereert. Dat kan bijvoorbeeld gelden voor reportages over migratie of over spijbelacties voor het klimaat.

Verder mag niet vergeten worden dat ook buitenlandverslaggeving wel degelijk partijdigheidsklachten genereert. Al is dat aandeel dalende. (Van 27 % in 2019 tot 20%)

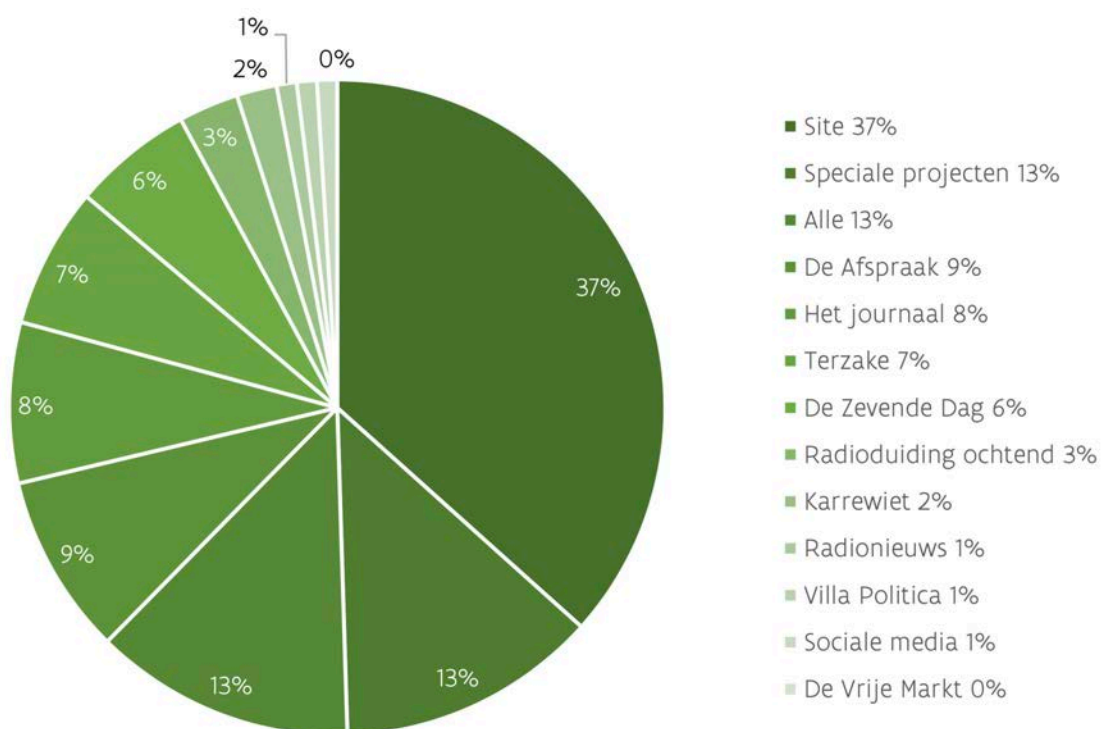
4.5.4. Verkiezingen

De verkiezingen van 2019 zorgden voor 348 klachten. (Tegenover 145 klachten in 2018.) De tag VK2019 werd ook toegekend aan journalistiek werk in de afwikkeling na de verkiezingen. Ongeveer 100 van die klachten hebben betrekking op uitzendingen en artikels van na de verkiezingsdag en slaan dus eerder op de berichtgeving over de regeringsvorming. Gezien de moeilijke regeringsvormingen op het federale niveau is het logisch dat de nasleep van de verkiezingen langer duurde dan bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2018, wat deels het hogere aantal klachten verklaart.

Slechts 46 klachten hadden betrekking op de bijzondere verkiezingsprogramma's (49 in 2018, gecategoriseerd als "speciale projecten"), wat relatief weinig is, gezien het aantal kijkers en het gevoelige onderwerp. De belangrijkste uitschieter was ook dit jaar de weigering om PVDA te laten deelnemen aan het voorzittersdebat aan de vooravond van de verkiezingen.

126 klachten gingen over de site. De overige klachten verdelen zich over de verschillende reguliere informatie-uitzendingen.

Verkiezingen 2019: klachten per programma



Het aandeel partijdigheidsklachten in verband met de verkiezingen was zeer vergelijkbaar met het gemiddelde aandeel partijdigheid in het totale aantal klachten. 20% tegenover 18% in het totale aantal.

**DE NIEUWSOMBUDSMAN PUBLICEEDE OP 2 JUNI
DEZE EVALUATIE VAN DE VERKIEZINGSUITZENDINGEN:**

- “Wat vond u van het verkiezingsaanbod van VRT NWS?”

U vond het best wel interessant, kennelijk. In de mate dat er naar de verkiezingsshow 2,9 miljoen mensen hebben gekeken. De website brak moeiteloos het gebruikersrecord dat nog maar net gevestigd was tijdens de gemeenteraadsverkiezingen van vorig jaar. Er waren overigens ook best wat spontane en zeer hartverwarmende felicitaties voor de verkiezingsprogramma's en met name de verkiezingsshow.

KIJKERSREACTIE

“Ik heb in het verleden kritische vragen gesteld, waarop u altijd hoffelijk heeft geantwoord. Vandaag wil ik de nieuwsdienst met ALLE journalisten en technici van harte en ten gronde feliciteren met de krachttoer die ze hebben uitgehaald.”

Soms waren er ook felicitaties voor dingen die wel eens uit het oog worden verloren. Make up bijvoorbeeld:

KIJKERSREACTIE

“Kathleen Van Brempt was goed op dreef. Ze had ook een goeie make-up gekregen, want ik kon geen enkele rimpel zien. Zelfs niet met mijn nieuwe LED-TV.”

- “Maar natuurlijk waren er ook dingen die u wat minder goed vond”

Meer dan 300 mensen namen met mij contact op om een minpunt aan te kaarten, fors meer toch dan bij de gemeenteraadsverkiezingen van vorig jaar (182). En om maar meteen een hoofdvogel af te schieten: een aantal mensen vonden dat ze te weinig hadden aan de debatten.

Door elkaar pratende politici

De debatten werden af en toe onoverzichtelijk gevonden. En vooral: kijkers ergerden zich aan door elkaar pratende politici die onvoldoende op de vingers werden getikt door de moderatoren.

KIJKERSREACTIE

“Door het voortdurend door elkaar praten / roepen kon het programma zeer moeilijk worden gevolgd. De moderator moet strenger zijn. Kunnen bijvoorbeeld de microfoons van degenen die niet aan het woord zijn worden uitgeschakeld? Het zou de verstaanbaarheid zeker ten goede komen.”

KIJKERSREACTIE

“Ik stel voor dat er een model ontworpen wordt waarbij de partijen mekaar niet kunnen onderbreken en daarbij toch dezelfde spreektijd krijgen. Zet desnoods een of twee schaakklokken in. Alstublieft, doe iets. De debatten zijn te belangrijk voor de kijkers en het land. Als dit betekent dat u de politici als kinderen moet behandelen, het zij zo.”

Ik vond dat die kijkers vaak gelijk hadden. De opmerking kwam gelukkig minder terug voor de grote debatten in het verkiezingsweekend. Maar er waren in de twee weken daarvoor ook echt negatieve uitschieters. Het debat met de Europese lijsttrekkers in TerZake bijvoorbeeld. Europa is nooit makkelijk, maar dit was toch een debat waar de boer zijn ganzen maar moeilijk terugvond. En ook al heb ik zelf het programma iedereen Kiest kunnen waarderen, het migratiedebat in Iedereen Kiest leed aan hetzelfde probleem.

De verantwoordelijkheid daarvoor ligt natuurlijk in de eerste plaats bij de politici zelf die onvoldoende beseffen hoeveel het volgen van een debat wel vraagt aan de kijker. VRT NWS heeft dat nooit helemaal in de hand en er zullen altijd geslaagde en minder geslaagde debatten zijn. Maar ik vind toch dat er meer aan de hand is.

- Een didactische reflex

VRT NWS heeft in het verleden vaak blijk gegeven van een grote didactische ambitie, met name in verkiezingstijd. Soms werd met handen en voeten geprobeerd om ingewikkelde zaken uit te leggen aan de kijker. VRT NWS was vaak ook trendsetter en vernieuwer in het bedenken van manieren om politiek inzichtelijk en toegankelijk te maken. Er is wel eens gewerkt met stellingen om duidelijk te maken waar partijen nu precies in verschilden. Er is wel eens gewerkt met knoppen om onderbreken onmogelijk te maken. Er is gewerkt met de gewone man die vragen mocht stellen. Er is vanalles en nog wat geprobeerd om politiek bij de mensen te brengen. Soms geslaagd, soms minder geslaagd. Maar die creatieve, vernieuwende, didactische reflex heb ik nu gewoon wat minder gevoeld.

In het migratiedebat in Iedereen Kiest vlogen termen als desembarcation centers, Turkijedeal, pushbacks en spreidingsplan allemaal door het zwerk zonder dat iemand probeerde om uit te leggen waar het nu precies over ging en welke keuzes er gemaakt moeten worden. Om het debat goed te volgen moest je ook nog eens weten dat Ceuta en Melilla Spaanse enclaves in Noord-Afrika zijn.

In het Europese lijsttrekkersdebat was er erg weinig uitleg over ingewikkelde zaken. Nooit werd me als kijker uitgelegd waarom Roemeense bouwvakkers nog altijd goedkoper zijn dan Belgische, ondanks nieuwe regels over "gelijk loon en gelijk werk". En wat is die regelgeving dan precies? Ik weet het ongeveer. Maar ik weet het ongeveer omdat ik journalist ben, niet omdat de verkiezingsuitzending het mij heeft verteld.

Het grote risico is dat veel debatten daardoor over de hoofden van de mensen heen gingen. En mensen hebben dat - terecht - niet graag.



KIES19
Iedereen



- Factchecks

Een ander punt waarop er naar mijn smaak te weinig ambitie was, is factchecking. Nog niet langer geleden dan in 2014, dus bij de vorige moeder van alle verkiezingen, heeft VRT NWS een heus project opgezet om zelfs meteen na een belangrijk debat te kunnen zeggen of de cijfers die werden aangehaald, klopten.

In 2019 was er veel minder ambitie op dit punt. Alleen al in het debat met de Europese lijsttrekkers zaten verschillende claims die mochten onderzocht worden.

- Nog nooit zo veel steun voor de Europese Unie als vandaag
- De asielaanvragen zijn de eerste vier maanden van dit jaar met dertig procent gestegen.
- Er waren 1 miljoen bootvluchtelingen in 2015, nu nog 150.000
- Tussen 2008 en 2018 zijn er 4 miljoen asielaanvragers afgewezen in Europa. Slechts de helft
- ging terug naar huis.
- Een minimumloon van 60 procent van het mediaaninkomen kost tienduizenden banen;

Niet alleen wil ik graag weten of die cijfers kloppen, maar ik wil ook graag weten wat hun draagwijdte is. Wat betekenen ze nu eigenlijk? Zijn er andere cijfers die ze in perspectief plaatsen? Waar kan je het zinnig mee vergelijken? Het is niet dat het nooit gebeurde. Er was bijvoorbeeld dit fijne artikel.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/05/21/500-000-nieuwkomers-in-ons-land-op-5-jaar-tijd-klopt-dat/>

Maar het had meer systematisch gemogen. Het mocht naar mijn smaak iets ambitieuzer en nieuwsgieriger op dit vlak. De redactie heeft naar mijn aanvoelen in de verkiezingsuitzendingen ook relatief weinig gedaan met een nieuwe element dat er wél was. Namelijk de berekeningen van bepaalde voorstellen door het planbureau.

- Partijdigheid

Natuurlijk waren er ook weer heel wat mensen die de berichtgeving partijdig vonden. Als geeft dat een veel genuanceerder beeld dan sommige clichés zouden willen. Naar verhouding ligt het aandeel partijdigheidsklachten over verslaggeving en interviews lager dan bij de gemeenteraadsverkiezingen van vorig jaar. Wat wel stijgt is het aantal klachten over de gemaakte selectie : waarom zat deze of gene politicus of partij niet aan tafel. Steeds meer mensen zoeken ook daar allerlei intenties achter en vinden daardoor dat VRT NWS te "rechts" of "te links" is.

Die klachten "te links" of "te rechts" worden vaak met veel aplomb geformuleerd. Meestal kunnen klagers over "te links" zich niet voorstellen dat er ook mensen zijn die VRT NWS "te rechts" vinden en omgekeerd. Absolute aantallen zeggen weinig, maar de klachten dat VRT NWS "te rechts" was, waren deze keer in de meerderheid.

KJKERSREACTIE

"Ik heb het gehad met uw nieuws. Uw redactie slaagt erin om altijd netjes te duiden waarom Bart De Wever toch zo hard gelijk heeft en al de anderen maar wat spelletjes doen. Kan dit nu echt niet ophouden? De VRT is Vlaanderen en België mee kapot aan het maken."

KJKERSREACTIE

"Het is al jaren zoeken naar een speld in een hooiberg om een kritische bemerking of "lastige" vraag van uw presentatoren te horen aangezien zij als het ware in zwijm lijken te vallen als ze een De Wever, Jambon, De Roover of een andere NVA coryfee in hun programma aan het woord kunnen laten. Dit in schrille tegenstelling met politici van andere partijen."

KJKERSREACTIE

"Wat ik niet begrijp is dat er bij de VRT zoveel journalisten werken met een linkse strekking ik begrijp dat echt niet. Heeft links onze maatschappij al iets vooruit gebracht ik dacht van niet..."

- Waarom zit PVDA niet in de debatten?

Ik heb er in het verleden al op aangedrongen dat PVDA ook te zien zou zijn in de verkiezingsuitzendingen. Maar ze werden inderdaad niet dezelfde leest geschoeid als de andere partijen. Tot in den treure heb ik moeten uitleggen dat dat gewoon gebaseerd is op het verdict van de kiezer. PVDA had geen Nederlandstalige parlementsleden. Zodra duidelijk werd dat de kiezer deze keer PVDA wel Nederlandstalige parlementsleden zou gunnen, werd PVDA meteen ook uitgenodigd voor het slotdebat op verkiezingsdag. Fijn dat dat nu duidelijk is.

Verder werd ik wel nog gecontacteerd door heel wat kleinere partijen die vonden dat ze te weinig aandacht kregen. Ik heb ervoor kunnen zorgen dat er webartikels verschenen over dat onderwerp, maar de redactie had de aandacht voor de kleine partijen vooraf beter kunnen plannen. Het is absoluut verdedigbaar dat niet alle partijen op dezelfde manier worden behandeld, maar kleine partijen geven ook frisheid en kleur aan het proces. Er mag zeker ook aandacht voor zijn.

-Is VRT mee verantwoordelijk voor de verkiezingsuitslag?

Een bijzondere variant van de partijdigheidsklachten zijn de mensen die vinden dat VRT NWS mee verantwoordelijk is voor de verkiezingsuitslag. Meestal gaat het om mensen die vinden dat Vlaams Belang zonder meer zou moeten geweerd worden uit de verkiezingsuitzendingen. Dat is vanuit het onpartijdigheidsprincipe eenvoudigweg niet mogelijk. Punt.

De verkiezingsuitslag heeft me overigens niet echt verrast. Mijn mailbox als nieuwsombudsman vertelt me al lang dat voor een aantal mensen migratie hét onderscheidende criterium bij uitstek is. Sommige mensen hebben het gevoeld dat hen een superdiverse samenleving wordt opgedrongen zonder dat ze dat willen.

Wat je de media kunt verwijten, is dat ze mensen nooit een taal hebben bezorgd om over het onbehagen over superdiversiteit op een redelijke manier te praten. Als dat onbehagen in beeld komt, is het vaak als racisme - wat het vaak ook is - maar zelden wordt het behandeld als iets waar de journalist ook begrip voor kan hebben.

Verder kon lang niet iedereen geloven dat de plotse val van de federale regering over het migratiepact meer was dan een strategische zet van N-VA. Lang niet iedereen vond dat de traditionele partijen geloofwaardig weerwerk

boden en een aantrekkelijk bod aan de kiezer deden. Dat de schrijvende situatie aan het Noordstation in Brussel enkele weken voor de verkiezingen ineens toch kon worden aangepakt overtuigde lang niet iedereen. En dan was er nog het nieuws dat je kennelijk niet van Justitie mag verwachten dat het tot tweemaal toe veroordeelde verkrachters ook daadwerkelijk opsluit.

Daar ligt de voedingsbodem voor een anti-establishment stem. Veel meer dan dat is er naar mijn bescheiden mening niet gebeurd. Ik schets die context omdat er natuurlijk mensen zijn die mij nu contacteren met de boodschap dat VRT mee verantwoordelijk is voor het verkiezingsresultaat, met name door "extreem-rechts te banaliseren".

Zoals wel vaker bij klachten, ligt daar een vraag naar erkenning van bepaalde groepssymbolen achter. De verontwaardiging die een aantal linkse burgers voelen bij Vlaams Belang willen ze ook van het scherm zien spatten, telkens wanneer Vlaams Belang het woord krijgt. En er wordt gerekend op de journalist om die verontwaardiging te belichamen. Maar interviews met het "schuim op de lippen" zijn juist wat er niet goed liep in de jaren negentig. Ze zorgen alleen maar voor meer polarisering omdat een deel van het publiek het niet pikt dat de journalist uit zijn rol valt.

- De Karrewietverkiezingsshow

Sommige mensen hebben zich geërgerd aan de Karrewietverkiezingsshow. Het moet me meteen van het hart, ik zou nooit van een politicus willen vragen om te dansen. Ook niet voor kinderen. Ik beloof u één ding : ik ga nooit dansen op het scherm. Maar dat wil nog niet zeggen dat de show geen bestaansrecht had. De show kreeg trouwens goeie mediakritieken in de kranten. Alles binnen zijn limieten, maar er niets op tegen dat kinderen op een speelse manier met politiek in contact komen.

Maar uiteraard laat zo'n format weinig kritische vragen toe. En dat riep bij een aantal vooral linkse kijkers hevige reacties op.

KIJKERSREACTIE

"Ik was een beetje geschrokken van de keuze om een Vlaams-Belanger doodleuk met de kinderen te laten spreken. Deze partij predikt haat en onverdraagzaamheid en dat is toch iets dat we niet bij onze kinderen willen promoten."

KIJKERSREACTIE

"Het is lang niet de eerste keer dat extreemrechts een volledig en uitgebreid platform krijgt. Het is een pure schande dat Karrewiet kinderen misbruikt. Walgelijk. Wat is er aan de hand? Durft u, kan u dat zeggen?"

Als het format bestaansrecht heeft, dan moet je ook aanvaarden dat het niet de plek is voor diepgravende analyse. Nogal wat mediarecensenten vonden de omgang van de partijvoorzitters met kinderen juist releverend. Maar zelf blijf ik toch met wat aarzeling zitten. De speelse aanpak vind ik geen probleem. Maar zelfs de kijkende volwassenen zullen uit de show weinig onthouden hebben over de verschillende partijstandpunten. Ook al omdat de politici nogal vage antwoorden gaven. Misschien is dat ook niet erg voor kinderen. Maar ik blijf toch achter met de vraag of Karrewiet dan niet beter voor andere formules had gekozen. Terwijl de 6 partijvoorzitters misschien beter waren ingezet voor 18-jarigen die wel volop nood hebben aan informatie over de standpunten van partijen. En voor een publiek van 18-jarigen kan er wel al eens een kritische vraag volgen ...

Met name voor jongeren was er wel SOS keuzestress. Ik vond dat een prima format. Maar misschien had de aanwezigheid van zes partijvoorzitters in die context meer kunnen renderen.



- Was VRT NWS te weinig kritisch voor Vlaams Belang en PVDA?

Nu is zo'n Karrewietshow des te meer verdedigbaar als er dan op andere plekken wel een kritische aanpak is van Vlaams Belang. Maar sommige kijkers vonden dat de winnaars van de verkiezingen, Vlaams Belang én PVDA het te makkelijk hadden gehad in de verkiezingsuitzendingen.

KIJKERSREACTIE

"Moet VRT ook soms gewoon niet het lef hebben om dergelijke partijen geen forum aan te bieden? Ik betaal belastingen zoals mijn Afrikaanse man. Maar nu heb ik het gevoel dat mijn geld gebruikt wordt om mijn kinderen te haten. Weet de "blanke" journalist wat het is om gediscrimineerd te worden?"

Hoewel ik het vaak niet eens was met de dramatische formulering van sommige reacties, heb ik er wel voeling mee dat het af en toe kritischer had gekund. Een paar voorbeeldjes :

Ik heb voorzitter Tom Van Grieken verschillende keren horen zeggen dat zijn voorstellen betaald zouden worden door de transfers af te schaffen. Een oud deuntje bij Vlaams Belang trouwens. Als journalist heb in se geen mening over pakweg de splitsing van de sociale zekerheid in België. Maar ik kan als journalist wel vaststellen dat dat niet volgende week gaat gebeuren en dat het dus niet ernstig is om het geld dat eventueel zou kunnen opbrengen aan Vlaamse kant alvast uit te geven. Toch werd de uitleg van Tom Van Grieken meestal probleemloos aanvaard door de VRT journalisten.

Een migratiestop is naar internationaal recht heel lastig uit te voeren. Wie zich in Brussel aandient en aan de voorwaarden voldoet, heeft nu eenmaal recht op asiel. Het is lang niet eenvoudig om daar iets aan te veranderen. Maar dat werd zelden door een VRT journalist gezegd.

Het is VRT zelf dat met een mooi Pano-onderzoek over Schild&Vrienden kon bewijzen dat het fatsoen van voor de schermen niet altijd spoorde met wat er achter de schermen werd gezegd en gedaan. Maar daarna verkreeg Dries Van Langenhove al snel een soort BV-gehalte - ook in andere media - waarbij de gratis, kritiekloze interviewtjes schering in inslag werden. Blijkbaar heeft een redactie het zelf moeilijk om zich te herinneren dat er met die mijnheer toch ook iets aan de hand was.

Ook bij PVDA heb ik af en toe wat gemist. Zo heeft die partij nog steeds in zijn programma staan dat België uit de NAVO moet stappen. De Russische president Poetin lacht zich allicht een breuk als het land dat het hoofdkwartier van de NAVO herbergt eruit zou stappen. De vraag werd één keer gesteld door Ruth Roets in de verkiezingsuitzendingen van De Wereld Vandaag. Ik vond dus wel degelijk dat de vragen aan de partijen aan het uiterste van het landschap wat kritischer hadden gekund.

Verder wil ik wel even uitdrukkelijk dit zeggen : over het verkiezingsaanbod op Radio1 ontving ik weinig klachten.

- Eindbedenking

Er is wel degelijk reden om voor de redactie het verkiezingsaanbod te evalueren. Het mocht af en toe kritischer. Er had meer creativiteit en structuur in sommige debatten gemogen. En de redactie had misschien ook meer aan eigen onderzoek en eigen agendasetting kunnen doen.

Een persoonlijke bedenking is ook : had de burger in het verkiezingsaanbod van VRT wel voldoende het aanvoelen dat het over hem of haar ging. Heeft de burger zich voldoende erkend gevoeld in de reportages? Kwam hij of zij zelf aan het woord? Of bleef toch vaak de indruk hangen van politici die onder elkaar kibbelden?

Er verschijnen nu tal van analyses over waarom zoveel mensen voor een anti-establishmentpartij hebben gestemd. Opnieuw lijkt het alsof er vooral over die kiezers wordt gepraat in plaats van met hem of haar. Met de burger praten kan voor journalisten betekenen dat ze nog beter uitleggen waarom er heel vaak geen eenvoudige oplossingen bestaan.

Maar tegelijk levert onze staat lang niet altijd wat je ervan zou mogen verwachten. Van transmigratie tot eerlijker belastingen, er zijn echt wel tekortkomingen. En ook daar mag en moet het debat over gaan. Want achter een anti-establishmentstem zit vooral ook een roep voor een overheid die haar werk doet.

De nieuwsombudsman heeft ook in De Zevende Dag de verkiezingsuitzendingen geëvalueerd.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/05/31/wat-vond-u-van-het-verkiezingsaanbod-van-vrt-nws/>

KUKERSREACTIE

"Eerst en vooral mijn complimenten bij u analyse van de verkiezingsuitzendingen. Ik had u ook aangeschreven tijdens de periode voor de verkiezing en was aangenaam verrast door de vlotte en professionele reactie van u. De zelf-reflectie rond de soms mislopende debatten vond ik correct, ook de kanttekening dat het in de uitzending erger overkomt dan in de studio is terecht. Live kunnen we ons gehoor beter richten, een microfoon versterkt alles. U opmerking over de factchecking vond ik zeer moedig en een heel goed initiatief. De andere kritieken die u vermeldde vond ik onterecht, het aanbod was ruim voldoende, ik heb ook geen spoortje van partijdigheid ontdekt. Mijn enige ontgoocheling sproot voort uit de woorden van de politici, maar wees gerust daarvoor hou ik u niet verantwoordelijk :-) Hartelijk dank"

KUKERSREACTIE

"Nogmaals klaag ik jullie peilingen aan, want in heel mijn leven werd mijn mening nog nooit gevraagd!!!"

4.5.5. Klimaat

- Spijbelacties

Klimaat was in 2019 een erg polariserend thema. En zoals altijd : wanneer een thema polariseert, genereert het ook klachten over de berichtgeving. In 2019 handelden 292 klachten over klimaat, of 6,7 procent van het totaal. Het is daarmee het op één na belangrijkste inhoudelijke thema op een totaal van een kleine 4000 klachten. (Zoals eerder gezegd, klachten vormen een zeer dispaaraat geheel.) De klachten kwamen in 2019 zowel van klimaatrealisten en/of klimaatsceptici, als van klimaatactivisten. Nogal wat burgers vonden dat bijvoorbeeld de klimaatspijbelacties te veel een open "forum" kregen. Maar andere burgers vonden dan weer dat bijvoorbeeld bij de berichtgeving over de hittegolf de "klimaatcrisis" klimaat werd geminimaliseerd of zelfs vergeten.

- Hittegolf

Bij de berichtgeving over de hittegolf in de zomer kreeg VRT NWS dan weer vaak het verwijt dat er te weinig over het klimaat werd gesproken. De band tussen de frequentie en hevigheid van extreme weerfenomenen en klimaatopwarming werd onvoldoende geduid vonden heel wat kijkers.

KLACHT

"U beperkt zich ertoe deze weerfenomenen als een tijdelijk fait-divers te behandelen. U verslaat het weer als betref het een spannende sportwedstrijd die we vanuit onze luie stoel kunnen volgen: 'Halen we de 40° wel of niet? het spant erom'"

KLACHT

"Sinds meer dan 4 maanden wordt de klimaatproblematiek door onze keel geduwd en ik stel vast dat na 4 maanden het hoofdzakelijk de klimaathysterici zijn die het woord voeren. De klimaatspijbelacties krijgen week na week een forum op televisie."

KLACHT

"De VRT presteerde het om woensdag in het 19u-journaal ruim een kwartier uit te trekken over de hitte en alles wat daar bij hoort, van frisse biertjes op terrassen tot dorstige dieren. Alles? Nee, niet alles. In die 15 minuten ging het op geen enkel moment over het allerbelangrijkste, de onweerlegbare invloed van de klimaatopwarming op extreme weerfenomenen. Laat staan over wat we daar kunnen aan doen."

- Beoordeling van de nieuwsombudsman: Was er te veel of te weinig klimaat?

Het antwoord van de nieuwsombudsman is dat er nooit te veel goeie journalistiek kan zijn. Tijdens de spijbelacties waren sommige reportages misschien net iets te vrijblijvend. Het is belangrijk dat ook de burger die vreest voor een betuttelend klimaatbeleid zichzelf herkent, bijvoorbeeld in de vragen van de journalist. Tegelijk mogen journalisten er wel degelijk op wijzen dat de verschillende regeringen van dit land effectief nog niet tot een gecoördineerd plan zijn gekomen dat de klimaatdoelstelling van Parijs kan halen. Er mag - ook in Het Journaal - gerust duiding zijn over hoe dat zou kunnen worden aangepakt en welke maatregelen daarvoor overwogen kunnen worden. Een vage vrees dat "alles moet en zal veranderen" schrikt ook heel wat kijkers af. Precies daarom is het van belang om juiste informatie en duiding te geven.

78

Tegelijk mag het de ambitie zijn om duidelijk uit te leggen wat nu precies de band is tussen de hittegolf en klimaatopwarming. (Ook zonder klimaatopwarming zijn er immers hittegolven.) Dat werd goed gedaan op de site, onder andere op vraag van de nieuwsombudsman, maar het had naar de oordeel van de nieuwsombudsman ook in Het Journaal wat uitgebreider gemogen.

Kijkers vragen zich - kennelijk meer dan vroeger af - waarom voor bepaalde onderwerpen gekozen worden. Hoe meer aandacht aan een bepaald onderwerp wordt besteed, hoe er moet uitgelegd worden wat het belang van dat onderwerp is. "Tell me why it matters" is een oud en belangrijk principe in de journalistiek. Hoe meer aandacht aan iets besteed wordt, hoe meer een redactie ook moet investeren in duidelijk maken waaróm een bepaald onderwerp zo veel aandacht verdient. Reportagewerk blijft een belangrijk onderdeel voor elke televisieprogramma maar steeds meer kijkers geven aan dat ze ook willen begrijpen waarom bepaalde keuzes worden gemaakt : leg mij uit waarom dit belangrijk is.

- Klimaatsceptici

Een bijzondere categorie vormen de klimaatsceptici, die VRT NWS ervan beschuldigen dat het "de waarheid" over de wetenschappelijke stand van zaken niet wil geven. Er is nochtans geen redactioneel beleid dat zou verbieden om klimaatsceptici aan het woord te laten. Het is wel het beleid om naar de stand van de wetenschap te verwijzen zoals die naar voren komt uit AT tijdschriften en het werk van de Vlaamse universiteiten. In de praktijk aarzelen eindredacteuren vaak omdat een gesprek naar hun oordeel weinig zin heeft, als er meteen moet worden gezegd dat er geen wetenschappelijke erkenning is voor wat de geïnterviewde gast zegt. De zeldzame keren dat er voor andere niet-wetenschappelijk erkende theorieën aandacht was, leidde dit overigens stevast tot klachten.

Klimaatsceptici zijn er ook in vele kleuren en gedaanten. Er is geen klimaatsceptische consensus over wat dan wel de oorzaken van klimaatopwarming zouden zijn, noch een klimaatsceptische consensusvoorspelling voor de verdere verwachte opwarming. Klimaatscepsis gaat ook vaak gepaard met complottheorieën die zeer moeilijk door redacties kunnen worden ingeschat. Dat alles maakt dat eindredacteuren in de praktijk aarzelen om forum te geven aan sceptici.

Hoe dan ook blijven de beslissingen daarover onderdeel van de redactionele autonomie, die op haar beurt een belangrijk onderdeel vormt van de persvrijheid. De nieuwsombudsman ziet in de bestaande redactionele lijn geen schending van het redactiestatuut. Hij publiceerde wel deze column met een kritische analyse van de klimaatverslaggeving: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/12/13/klagen-over-de-klimaatberichtgeving-en-de-antwoorden-van-de-nieu/>

4.6. Taalfouten

Sinds de introductie van de knoppen om taalfouten rechtstreeks te melden aan de redactie, heeft de nieuwsombudsman geen volledig overzicht van de taalfouten. Het is hoe dan ook duidelijk dat het merendeel van de taalfouten via de knoppen wordt gemeld. Toch werden er ook nog 148 bij de nieuwsombudsman gemeld. (in 2018 : 368) Dat komt onder andere omdat in de mobiele app de knoppen om taalfouten te melden nog niet beschikbaar zijn.

De nieuwsombudsman heeft ook in de loop van 2019 nog steekproeven gehouden. (Maart en Juli/Augustus) Daarbij worden vergelijkbare artikels (onderwerp, publicatiemoment) van zowel een krant als van VRT NWS gescreend op taal- en tikfouten. In 2018 was al gebleken dat de krant het beter deed inzake correcte spelling en taalgebruik maar dat de kloof in de loop van het jaar verkleinde. In 2019 geven de steekproeven aan dat het aantal taal- en tikfouten op hetzelfde niveau is gekomen als dat van de krantensite. Dit onderbouwt het algemene aanvoelen op de redactie dat het aantal taal- en tikfouten lager ligt dan vroeger.

Dat komt allicht door de nieuwe foutknoppen op de website. Daardoor worden fouten sneller doorgegeven. Dat zorgt niet alleen voor snellere correctie op de site, zodat er minder fouten te lezen zijn, maar ook voor een grotere alertheid op de redactie omdat er vaak snel reactie komt op fouten.

Steekproeven van de nieuwsombudsman lijken die evolutie ook te bevestigen. Maar omdat de knoppen nog niet mobiel beschikbaar zijn, is het moeilijk om een volledig overzicht te hebben en tot één gestroomlijnd verwerkingsproces te komen. De knoppen kwamen na een aanbeveling van de nieuwsombudsman in het allereerste rapport over 2017. De mediagebruiker lijkt de knoppen in elk geval te waarderen en ze lijken ook resultaat te hebben. Over de taalfouten heeft de nieuwsombudsman ook bericht in januari 2019: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/01/22/te-veel-foutjes-opgemerkt/>

AANBEVELING VAN DE NIEUWSOMBUDSMAN

Maak de knoppen om fouten en taalfouten te melden ook beschikbaar in de mobiele app.

5.1. Analyse van de klachten

37 procent van de burgers die vanuit een persoonlijk belang contact opnemen met de nieuwsombudsman doen dat om er kleine onnauwkeurigheden in de berichtgeving zitten. Zo werden op de website bijvoorbeeld foute openingsdagen voor het Geraard De Duivelsteen in Gent geciteerd. De nieuwsombudsman kan in vrijwel alle gevallen de fouten snel laten corrigeren.

32 procent van de klachten met persoonlijk belang waren klachten over privacy. Het gaat dan bijvoorbeeld over mensen die gefilmd werden zonder hun toestemming of over hergebruik van archiefmateriaal in andere context. In een kleine aantal gevallen gaat het om mensen die vinden dat ze door beelden ten onrechte geassocieerd worden met bepaalde zaken.

Lang niet altijd kan daarbij een journalistieke fout worden vastgesteld. Zo werd in een bepaalde horecazaak een huiszoeking uitgevoerd. Dat gebeurde in het kader van een gerechtelijk onderzoek dat door de redactie als nieuwswaardig werd beoordeeld en om die reden werden beelden gemaakt van de huiszoeking. In een later stadium besloot het parket de uitbater in de betrokken zaak niets ten laste te leggen, maar dit werd niet uitdrukkelijk meegedeeld aan de pers. Door de interventie van de nieuwsombudsman raakte dit nieuwselement voor het eerst bekend. Na bemiddeling van de nieuwsombudsman werd het artikel op de website aangepast en aangevuld. De beelden werden van de website verwijderd en er werd een gebruiksbeperking aan het archief toegevoegd voor de bewaarde beelden.

Ook wanneer er niet wezenlijk een fout werd begaan, probeert de nieuwsombudsman altijd te bemiddelen. Vrijwel altijd wordt de klager telefonisch gecontacteerd. In één geval werd ook een ontmoeting met de hoofdredactie georganiseerd. In de praktijk is de redactie in de overgrote meerderheid van de gevallen bereid tot aanpassingen om aan de burger tegemoet te komen in privacykwesties, zelfs wanneer hier strikt genomen geen juridische verplichting toe bestaat.

Geen enkele zaak werd na beoordeling door de nieuwsombudsman doorverwezen naar de Raad voor de Journalistiek voor beroep. In één geval werd bij beide instanties tegelijk klacht neergelegd. De nieuwsombudsman heeft dan voorrang gegeven aan de Raad voor de Journalistiek. De klager trok zich uiteindelijk terug uit die procedure. In één andere geval liep de bemiddeling door tot in 2020 en kon geen gunstig resultaat worden bereikt in de zin dat de betrokken partij uiteindelijk geen medewerking wou verlenen aan een voorgesteld artikel.

In tien gevallen lieten de klager uitdrukkelijk per mail weten dat ze tevreden waren over de behandeling van hun klacht. Andere klachten werden meestal telefonisch afgehandeld.

5.2. Voorbeelden van klachten met persoonlijk belang

00124061 - demente man werd gefilmd in woonzorgcentrum; de familie ontdekte dit 's avonds tijdens het 19-uur Journaal. VRT NWS had toestemming gekregen van de directie om opnames te maken maar de familieleden vonden dat VRT NWS toelating had moeten vragen om deze beelden te gebruiken.

Actie: journaal werd offline gehaald.

00117902 - naar aanleiding van bericht vond betrokkene dat -hoewel zijn naam niet expliciet in het artikel werd genoemd- zijn identiteit makkelijk achterhaald kon worden via zijn openbare functie.

Actie: artikel werd aangepast

00116860 - kleine lijsten en partijen die geen aandacht kregen van de openbare omroep in aanloop naar de verkiezingen. De nieuwsombudsman werd gevraagd als bemiddelaar.

Actie: een delegatie werd uitgenodigd op de redactie voor gesprek met Steven Samyn.

00100941 - hoteleigenaar klaagt dat Pano in een reportage over kinderprostitutie beelden van het hotel gebruikt.

Actie: Pano had toestemming, buitengevel noch naam van hotel komen in beeld, enkel binnenbeeld van 1 kamer met akkoord van het hotel.

Geen actie nodig, klager antwoordt niet meer.

00094224 - tiener werd gefilmd rond thema facebook maar zegt dat deze beelden niet gebruikt mogen worden voor uitzending. Archiefbeeld wordt door ander programma toch gebruikt, heeft waarschijnlijk de richtlijnen in archief niet opgemerkt.

Actie: de montage werd aangepast.

00102547 - Man klaagt omdat in reportage over esdoornvergiftiging bij paarden, zijn dieren die op privéterrein staan, gefilmd werden zonder toestemming. Hij vraagt om de beelden te verwijderen.

Beoordeling: paarden werden gefilmd vanop openbare weg, het privéterrein werd niet betreden en er werden geen obstakels verplaatst of hindernissen weggenomen. Er was geen suggestie dat er met deze specifieke paarden een probleem was. Algemene beelden maken van op openbare plekken wordt aanvaard in de journalistieke beroepsethiek. De klager reageert niet meer.



00113932 - Bij een artikel over een meisje dat geklemd zat in de wasmachine van haar ouders stond een foto gemaakt in een groothandel met duidelijk herkenbaar logo. Eigenaar vraagt om foto te verwijderen.

Actie: foto wordt verwijderd.

00108856 - Een burger die tot voor kort politiek actief was, vraagt om alle artikelen over zijn politieke activiteiten te schrappen omdat zijn of haar leerlingen hem of haar aanspreken over de vroegere politieke activiteiten. Er wordt beroep gedaan op het recht om vergeten te worden.

Beoordeling: In de GDPR regels zijn uitzonderingen voorzien voor journalistiek. Het politieke engagement was zeer recent en heeft tot mandaten geleid. Daardoor maakt de persoon deel uit van de lokale geschiedenis. Bovendien werd de vraag alleen aan VRT gesteld, niet aan andere media. De vraag werd afgewezen. Er volgde geen reactie van de klager.

5.3. Ondernomen acties

In totaal werden zo'n 200 artikels op de website aangepast na interventie van de nieuwsombudsman. (Dat ging lang niet altijd om klachten met persoonlijk belang. Wanneer dat wel het geval was, ging het meestal om kleine onnauwkeurigheden en vragen in verband met privacy. Soms ook om lichtje aanpassingen in de formuleringen en kleine aanvullingen die voor individuele burgers een verschil konden maken.)

6 Andere activiteiten

- De nieuwsombudsman heeft in 2019 aan 219 redactieleden een workshop gegeven. De workshops kregen ook enige internationale aandacht. De nieuwsombudsman werd uitgenodigd op de *EBU News Assembly*. In het kader van een Europees ondersteuningsprogramma gaf de Nieuwsombudsman ook workshops bij de openbare omroepen van Albanië, Kosovo en Macedonië.
- De nieuwsombudsman en zijn stagiairs hebben ook **157 middagjournaals gescreend**. (vorig jaar 135.) In een beperkt aantal gevallen konden daardoor kleine fouten worden vermeden in het 19u00 Journaal. De screenings waren ook de basis voor de column: *Waarom 75 procent van de sprekers in 'Het Journaal' mannen zijn*.
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/11/09/waarom-75-procent-van-de-sprekers-in-het-journaal-mannen-zijn/>.
- De nieuwsombudsman organiseerde **twee steekproeven voor taalfouten**. Die suggereerden dat taalfouten nog steeds een werkpunt vormen voor de website maar dat er wel verbetering is. Aan de steekproeven werd aandacht gegeven in een column begin 2019.
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/01/22/te-veel-foutjes-opgemerkt/>.
- De nieuwsombudsman gaf presentaties aan bezoekende groepen en een beperkt aantal maatschappelijk actoren. Hij gaf ook medewerking aan VRT connect.
- De nieuwsombudsman werd uitgenodigd voor presentaties over zijn workshops op de EBU News Assembly en op de conferentie van de Organisation of News Ombudsmen.

De nieuwsombudsman publiceerde volgende columns op de site:

- Wat er goed en fout liep in het "Terzake"-interview met Dries Van Langenhove.
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/01/12/veel-acties-op-het-terzake-interview-met-dries-van-langenhove/>.
- Te veel taalfouten opgemerkt.
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/01/22/te-veel-foutjes-opgemerkt/>.
- 2018 was een jaar van veel meer klachten en van ook wat minder.
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/03/22/2018-het-jaar-van-meer-en-minder/>.
- Waarom journalisten misschien helemaal niet links zijn.
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/04/01/waarom-journalisten-misschien-helemaal-niet-links-zijn/>.

- Hoe kaartenmakers soms beslissen in de plaats van journalisten.
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/04/12/hoe-kaartenmakers-beslissingen-nemen-in-de-paats-van-journaliste/>
- Waarom bericht VRT NWS hier niet over?
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/04/26/waarom-niet/>
- Moord Julie Van Espen: Steve B. of Steve Bakelmans? Onherkenbaar in beeld of toch weer niet?
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/05/07/moord-julie-van-espen-steve-b-of-steve-bakelmans-onherkenbaar/>
- Wat vond u van het verkiezings aanbod van VRT NWS?
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/05/31/wat-vond-u-van-het-verkiezingsaanbod-van-vrt-nws/>
- Heeft VRT NWS goed bericht over de zaak-Van Dijck?
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/07/16/heeft-vrt-nws-goed-bericht-over-de-zaak-van-dijck/>
- Mag een journalist vragen dat de paarden even het strand opgaan?
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/09/13/mag-een-journalist-vragen-dat-de-paarden-even-het-strand-opgaan/>
- Hoe is het met de journalistieke kwaliteit op het Instagramkanaal van VRT NWS gesteld?
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/09/27/ook-op-instagram-is-journalistieke-kwaliteit-belangrijk/>
- Welke klachten krijgt de nieuwsombudsman over cookies bij VRT NWS?
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/10/09/wat-zegt-de-burger-aan-de-nieuwsombudsman-over-cookies-op-vrt-nw/>
- Waarom 75 procent van de sprekers in 'Het Journaal' mannen zijn.
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/11/09/waarom-75-procent-van-de-sprekers-in-het-journaal-mannen-zijn/>
- Schokkende beelden: "Het Journaal" had anders kunnen omgaan met de clip van Child Focus.
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/11/21/waarom-het-journaal-beter-had-kunnen-omgaan-met-de-schokkende-be/>
- Een reuzenprostaat heeft iet per se gelijk (en "Het Journaal" had u dat mogen vertellen).
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/11/29/gezondheidsadvies-een-reuzenprostaat-heeft-niet-per-se-gelijk/>
- Klachten over klimaatberichtgeving (en wat de nieuwsombudsman daarvan vindt).
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/12/13/klagen-over-de-klimaatberichtgeving-en-de-antwoorden-van-de-nieu/>

Conclusies

- In 2019 steeg het aantal klachten opnieuw met 40 procent. De stijging vlakkt wel af. 2018 kende nog een verdrievoudiging van het aantal klachten. De mogelijkheden van de nieuwsombudsman raken stilaan beter bekend. Al zal de interactiviteit in de samenleving allicht blijven toenemen.
- De mensen die naar de nieuwsombudsman mailen zijn niet representatief voor de samenleving. Mediagebruikers met klachten blijven vooral mannen. Op basis van hun voornamen lijkt het aannemelijk dat ze autochtoon en wat ouder zijn. Het gaat grosso modo ofwel om mensen met een grote gespecialiseerde kennis, die onnauwkeurigheden gecorrigeerd willen zien, of om mensen met zeer uitgesproken rechtse én linkse denkbeelden die wezenlijk vragen dat VRT NWS hun opvattingen zou bevestigen.
- Met name partijdigheidsklachten gaan nogal eens over een algemeen wereldbeeld, meer dan over een concrete journalistieke aanpak. Wezenlijk reageren een aantal klagers vanuit een zeker naïef realisme. Ze zijn ervan overtuigd dat ze de wereld uiterst correct waarnemen en dat andere meningen niet het gevolg zijn van andere waarden of prioriteiten maar van onjuiste waarneming die gevolg is van incompetentie of kwade wil. Wezenlijk eisen ze dat VRT NWS hun wereldbeeld zou bevestigen en overnemen. Het is voor elke journalist eigenlijk zeer moeilijk om daaraan tegemoet te komen. Voor een deel van de klachten zo het helpen als mensen - gemodereerd - zouden kunnen reageren op onderwerpen.
- Politiek is in 2019 het belangrijkste onderwerp, wat niet verwonderlijk is in een verkiezingsjaar. Het aantal klachten over de verkiezingsprogramma's zelf bleef evenwel beperkt. Klachten rond het thema klimaat vormden het op één na grootste thema. Klimaatrealisten hoorden zichzelf te weinig terug in de berichtgeving rond de spijbelacties, klimaatactivisten hoorden zichzelf te weinig terug in de berichtgeving rond de hittegolf. In beide gevallen had het reportagewerk wat diepgravender gemogen vindt de nieuwsombudsman. Bovendien is "tell why it matters" belangrijk. Als je veel aandacht aan iets besteedt, moet je voor de mediagebruiker duidelijk op de kaart blijven houden waarom het onderwerp al die aandacht waard is.
- Partijdigheidsklachten handelen zelden over Wetstraatverslaggeving in strikte zin. Ze gaan vaker over algemene reportages die politieke raakpunten hebben, zoals berichtgeving over klimaat of migratie. Slechts een minderheid van de partijdigheidsklachten wordt door de nieuwsombudsman als gegrond beoordeeld. In de gevallen waarin er tekortkomingen zijn, heeft dat vaak minder te maken met vooringenomenheid dan met een gebrek aan politieke gevoeligheid bij sommige reportagemakers.
- Het aandeel partijdigheidsklachten in de totale stroom is verminderd. Met name over partijdige verslaggeving en partijdige studios gesprekken is het aantal klachten gedaald, ook al verklaarde de nieuwsombudsman de klachten over enkele studios gesprekken wel degelijk gegrond. In de vragen en opmerkingen van de mediagebruiker zit evenwel een verschuiving naar een andere trigger : de mediagebruiker wil beter begrijpen hoe VRT NWS onderwerpen selecteert. Uiteraard is het hemd daar nader dan de rok. Veel mensen vragen vooral meer aandacht voor onderwerpen die hén na aan het hart liggen. Soms wordt het belang van onderwerpen ter discussie gesteld. Soms wil men gekleurde informatie of desinformatie bevestigd horen, wat uiteraard niet altijd mogelijk is.
- 73 mensen contacteerden de nieuwsombudsman vanuit een persoonlijk belang. Dat wil zeggen dat ze zelf rechtstreeks impact ondervonden van de berichtgeving. Het leeuwendeel van die klachten handelt over foute onnauwkeurigheden of privacy. Deze klachten konden meestal via bemiddeling worden afgewerkt.
- Het gaat beter met taalfouten. Al blijft elke fout er natuurlijk één te veel. De knoppen onderaan elk artikel hebben daar zeker een rol in gespeeld.

Aanbevelingen

Maar de knoppen om fouten en taalfouten te melden ook beschikbaar in de mobiele app.

Het algemene aanvoelen is dat sinds de komst van de foutknoppen er sneller wordt ingegrepen om fouten te corrigeren en dat er dus minder fouten te lezen zijn op de site. Steekproeven van de nieuwsombudsman bevestigen dat ook. Maar omdat de knoppen nog niet mobiel beschikbaar zijn, is het moeilijk om een volledig overzicht te hebben en één gestroomlijnd verwerkingsproces. De knoppen kwamen er na een aanbeveling van de nieuwsombudsman in het allereerste rapport over 2017. De mediagebruiker lijkt de knoppen in elk geval te waarderen en ze lijken ook resultaat te hebben. Het is daarom logisch dat de knoppen ook in mobiele omgevingen beschikbaar te zouden zijn.

“Tell me why it matters”

Wanneer veel aandacht wordt besteed aan bepaalde onderwerpen, is het van belang om voor de mediagebruiker goed duidelijk te maken waarom het onderwerp van belang is. Waarom de afloop ervan of het beleid dat eromheen gevoerd wordt, wezenlijk een verschil maakt. Als het element “Tell me why it matters” onvoldoende duidelijk is, worden achter redactionele keuzes al snel foute intenties gezocht.

Investeer in journalistieke kwaliteit

Het is belangrijk dat reportagemakers inhoudelijke feedback krijgen. Research vooraf mag zich niet beperken tot praktische omstandigheden maar moet ook inhoudelijk en tegensprekelijke argumenten bevatten. Journalistieke basisvaardigheden moet voortdurend worden opgevolgd. Ook en met name bij beginnende redactiemedewerkers.

Onderzoek of het haalbaar is om - tijdelijk en beperkt - reacties op de website opnieuw mogelijk te maken.

Net zoals de meeste andere Vlaamse media heeft VRT NWS besloten om geen commentaren en reacties op artikels meer toe te laten. De voornaamste overweging daarbij was dat er onvoldoende mensen en middelen waren om die reacties goed te modereren. Dat probleem blijft ook nu bestaan. Goeie moderatie kost erg veel mensen en middelen.

Het nadeel van die beslissing is evenwel dat de nieuwsombudsman aan mensen die willen reageren, eigenlijk moet zeggen: “U kan alleen reageren op Facebook.” Er is geen goede reden waarom je mediagebruikers zou doorverwijzen naar een concurrent. Het gaat bovendien om een concurrent waar de kwaliteit van de informatie twijfelachtig is en de moderatie onbestaand. Stemmingmakerij is op Facebook schering en inslag. De kwaliteit van het debat is er laag. Een alternatief

zou kunnen zijn om af en toe tijdelijk en over een beperkt aantal onderwerpen discussiefora te openen op VRT NWS. Goede moderatie is dan een absolute voorwaarde. Artificiële intelligentie kan daar mogelijk bij helpen.

De nieuwsombudsman blijft zich zeer bewust van de beperkingen inzake mensen en middelen. Een haalbaarheidsonderzoek kan meer zicht brengen op de eventuele mogelijkheden.

Maak opnieuw een rubriek “aanvullingen en correcties”

Op de site worden fouten altijd rechtgezet. Maar voor audiovisuele uitzendingen is dat niet altijd mogelijk. Voor sommige klagers zou het een erkenning bieden indien de fout dan wordt gemeld op de site. Er was een rubriek “aanvullingen en correcties” op de site, maar die is in onbruik geraakt. Het verdient aanbeveling om die rubriek opnieuw in te voeren en hem eventueel een plek te geven op de site van de nieuwsombudsman. De nieuwsombudsman en zijn medewerkers zouden de rubriek dan ook kunnen beheren. Zo'n rubriek geeft ook een stukje erkenning aan mensen die onnauwkeurigheden signaleren.

Verbeter de zoekfunctie op de site

Selectieklachten stijgen in aantal. De burger laat dan weten dat hij een bepaald onderwerp, waarover hij elders informatie heeft gezien, gemist heeft bij VRT. Vaak wordt daar ook een waarde-oordeel in gelezen. “Waarom was dit geen plaats waard in Het Journaal”. Nogal eens vermoedt men ook partijdigheid achter beslissingen die veelal op toeval berusten. Dat neemt niet weg dat achter de vraag van de burger ook het idee zit dat VRT een referentiepunt blijft. Informatie is maar echt informatie als ze door VRT wordt bevestigd. Alleen al daarom mag er vanwege de redactie ook aandacht zijn voor deze opmerkingen van kijkers. Maar in nogal wat gevallen gaat het er ook over dat het artikel (nog) niet werd gepubliceerd of dat men het niet terugvindt op de site. De zoekfunctie is inderdaad suboptimaal. Nogal wat antwoorden van de nieuwsombudsman en zijn medewerkers komen er dus op neer dat er een link wordt verzonden naar een beeldverslag of een artikel dat wel degelijk over het onderwerp is gepubliceerd, maar dat de klager eenvoudigweg niet gevonden heeft. Dit soort mails zouden deels vermeden kunnen worden met een betere zoekfunctie op de site.

NV van Publiek Recht
Auguste Reyerslaan 52,
1043 Brussel
Tel. 02/ 741 31 11
ombudsman@vrt.be

REDACTIE

Tim Pauwels

EINDREDACTIE

Tim Pauwels

FOTOGRAFIE

VRT

VORMGEVING

Hanan El Bastani

