

vrt

Klachtenrapport 2018



KLACHTENCOÖRDINATOR Anabel Coremans

vrt NWS OMBUDSMAN Tim Pauwels



VOORWOORD

Bob Vermeir

Manager Communicatie
Corporate woordvoerder

2018 was een druk jaar voor de klanten- en klachtendienst. Het aantal klantencontacten en klachten nam opnieuw toe in vergelijking met voorgaande jaren. Zowel de klanten- en klachtendienst als de nieuwsombudsman hadden hun handen vol, mede dankzij verschillende gebeurtenissen en beslissingen in de loop van 2018. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de ophefmakende reportages van Pano of de afschaffing van DVB-T.

2018 was ook het jaar waarin het woord ‘polarisering’ niet weg te denken was uit het publieke debat. Nuanceren is soms ver te zoeken. Een steeds mondiger publiek deelt de wereld op in zwart en wit, waardoor het grijs soms uit het oog verloren raakt. Ook de klanten- en klachtendienst en de nieuwsombudsman voelen dat sterk aan.

Het aantal klachten nam in 2018 toe. Opvallend is dat de inhoud van die klachten steeds vaker overeenkomt met de inhoud van de klantencontacten. Het publiek, dat alsmaar meer zijn stem vindt, wil meer gewicht hangen aan zijn boodschap en beschouwt zijn vraag of opmerking steeds vaker als een klacht. Dat merken we soms ook aan de harde toon van de berichten die wij binnenkrijgen.

De klanten- en klachtendienst en de nieuwsombudsman willen in deze woelige tijden de dialoog blijven aangaan. Met zwart, met wit, en ook met het grijze middenveld ertussenin. Wij zijn er. Voor de klachten, voor de warme felicitaties, en ook voor de kijker die wil weten welke muziek er op de achtergrond te horen was bij dat ene programma. Zo houden we de vinger aan de pols en verkleinen we de afstand met de mediagebruikers.

Net zoals de VRT er wil zijn voor haar publiek, is het publiek er ook voor de VRT. De klanten- en klachtendienst en de nieuwsombudsman zitten op een berg van onschatbare informatie. Onze kijkers, luisteraars en lezers houden ons dagelijks een spiegel voor. Soms aangenaam, soms pijnlijk. Zij doen ons niet enkel nadenken over wat we brengen, maar ook over hoe we dat brengen. Zij laten ons stilstaan bij de kwaliteit van ons aanbod, het duurzame beleid van ons mediabedrijf en de maatschappelijke verantwoordelijkheid die de VRT hoog in het vaandel draagt.

Als klanten- en klachtendienst en nieuwsombudsman ontmoeten wij elke dag de mediagebruiker van dichtbij. Bovendien staan we in permanent overleg met de programmamakers en de redacties, zodat ook zij op de hoogte zijn van wat er speelt bij hun publiek. Eén keer per jaar delen we een rapport, waarbij we even afstand nemen om terug te kijken en te reflecteren over het voorbije jaar. Zo krijgen we een overzichtelijk beeld van wat er speelt bij de Vlaamse mediagebruiker, en hoe we deze gebruiker nog meer kunnen betrekken bij de werking van de VRT. Ten slotte delen we in dit rapport ook onze kennis die we het afgelopen jaar hebben opgedaan, zodat de kwaliteit van onze dienstverlening naar de toekomst toe kan blijven verbeteren. De nieuwsombudsman gaat daarbij dieper in op hoe VRT NWS 2018 heeft ervaren.



INHOUD

Klachtencoördinator

Inleiding	6
De klanten- en klachtendienst in cijfers	9
1. Technologie	10
1.1. VRT NU	12
1.1.1. Inhoudelijke klachten en klantencontacten	12
1.1.2. Technologische klachten en klantencontacten	12
1.1.3. Uitdaging voor de toekomst	13
1.2. Transmissie	14
1.3. Profielen	15
2. Programmagerelateerde klachten en contacten	16
2.1. Radio 1	17
2.2. Eén	17
3. VRT NWS	18
4. Sporza	20
4.1. WK'18	21
4.2. Inschrijvingstool tickets Villa Sporza	21
5. Beroepsethische klachten	22
5.1. Verkeersveiligheid	23
5.2. Dierenleed	24
5.3. Reclame	25
5.3.1. Vlees van bij ons	25
5.3.2. Gokreclame	26
5.4. Klimaat	28
6. Programmering	30
7. Taal	31
8. Personen	32
9. VRT Corporate	33
10. Derden	34
11. Evenementen	35
12. Diversiteit	36
13. Wedstrijden	38
Besluit	40
VRT NWS ombudsman	45

Inleiding

In 2018 behandelde de klanten-en klachtendienst in totaal 38.753 contacten, waarvan 8.612 klachten. In vergelijking met voorgaande jaren is dat een sterke stijging. Zo'n stijging van het aantal klantencontacten en klachten lijkt een negatieve connotatie te hebben. Als openbare omroep beseffen we echter dat het hebben van een publiek met een sterke en uitgesproken mening enkel een meerwaarde kan zijn. Luc Van den Brande, voorzitter van de Raad van Bestuur van de VRT, gaf dat eerder ook al aan; De tijd waarin omroepen zich eenzijdig konden richten tot veel passieve ontvangers is voorbij.

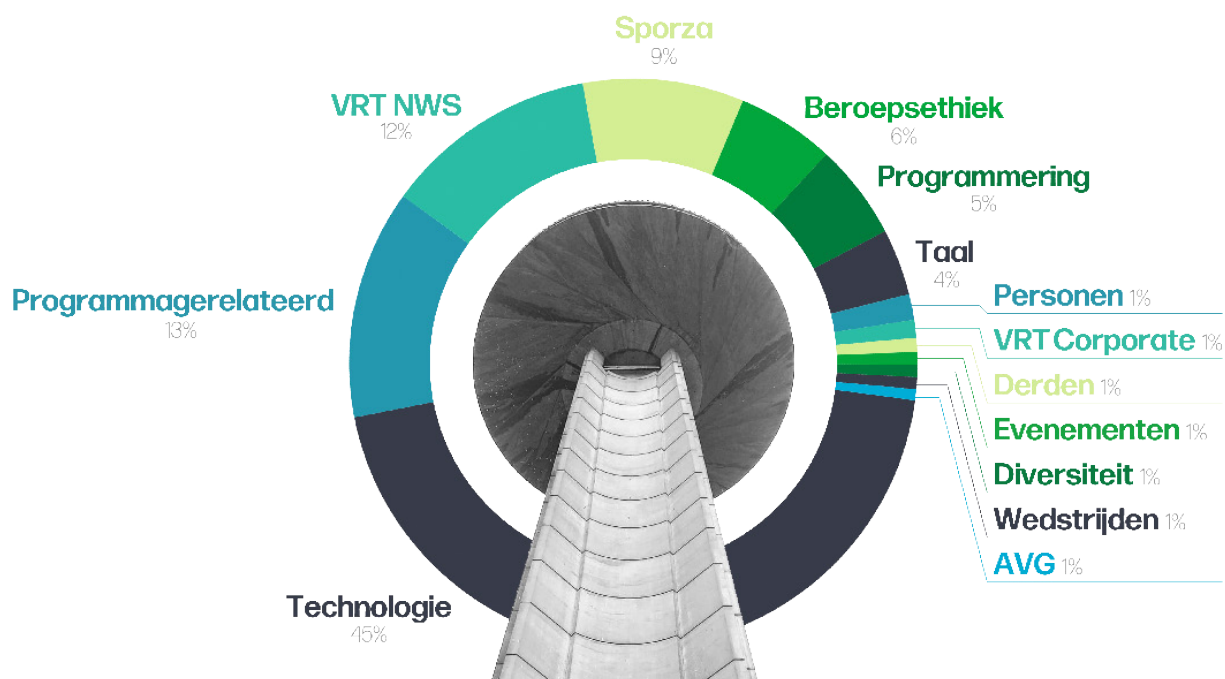
De VRT speelt een sleutelrol in het stimuleren van een breed maatschappelijke debat. Dat kan uiteraard niet zonder de mediagebruikers hierbij te betrekken. Zij zijn de essentiële schakels in dat debat. Met de klanten- en klachtendienst proberen we dan ook elke dag de brug te slaan tussen de mensen thuis en onze collega's hier. Een actieve uitwisseling van informatie draagt bij tot het kritisch blijven kijken naar ons eigen aanbod zodat we, waar nodig, de kwaliteit blijven optimaliseren. De klachtencoördinator heeft dan ook de taak om de producties en collega's intern te sensibiliseren en voeling te creëren met de Vlaming in al zijn diversiteit.

De stijging van het aantal klantencontacten en klachten wordt niet alleen verklaard door het feit dat we als openbare omroep thema's aankaarten die dicht bij de leefwereld van onze mediagebruikers aanleunen. Ook de toenemende digitale aanwezigheid speelt daarin een belangrijke rol. Mediagebruikers bekijken en beluisteren ons aanbod waar, wanneer en hoe ze dat willen. Dankzij alle nieuwe fora is de VRT op veel meer momenten in ons leven aanwezig. De digitalisering leidt daarnaast tot toegenomen toegankelijkheid en laagdrempeligheid. Waar vroeger slechts bepaalde leeftijdsgroepen zich tot het online contactformulier wendden, zien we vandaag dat alle mogelijke leeftijden ons contacteren via deze weg.

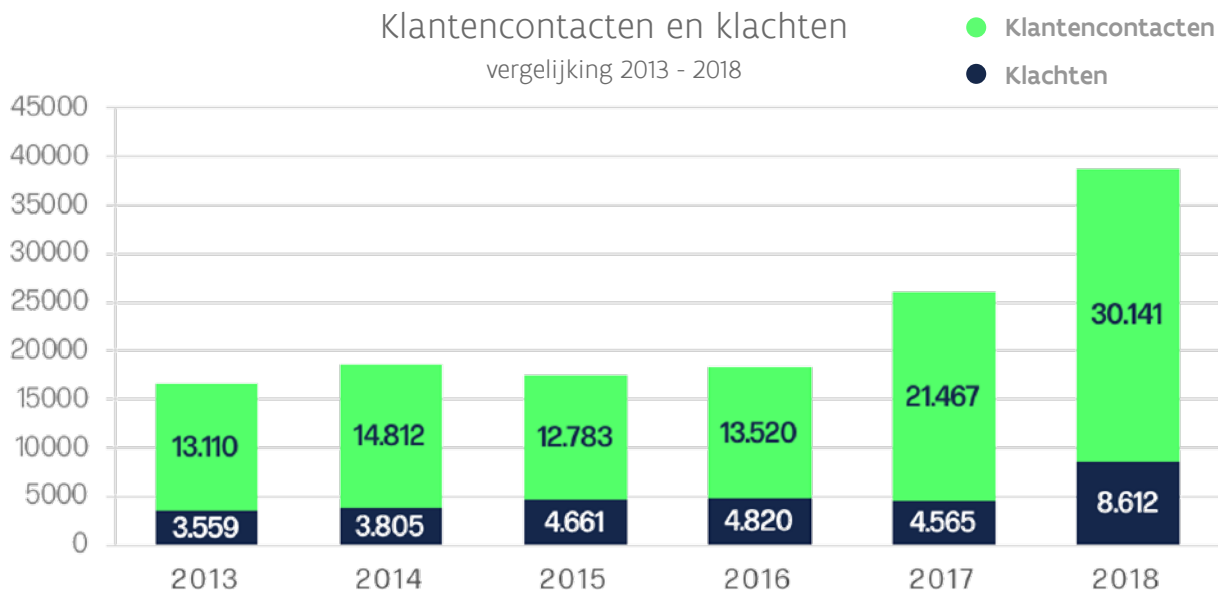
Om de groeiende groep klanten (met klachten) op gepaste en efficiënte manier verder te helpen, is het van belang om ook steeds de eigen werking onder de loep te nemen. Sinds 2019 zet de klanten- en klachtendienst in op specifieke specialisaties per klantendienstmedewerker. Dat houdt in dat elke medewerker bepaalde netten voor zijn of haar rekening neemt en fungeert als algemeen aanspreekpunt voor de interne producties en de klanten. Dat creëert meer voeling met het net waarvoor men verantwoordelijk is. Zo worden prioriteiten efficiënter gefilterd en doorgegeven aan de rest van het team. Dat zal gebeuren via het bijwonen van vergaderingen van producties, algemene briefings van de netten in kwestie en regelmatig contact.

Ook wat de digitalisering betreft wordt onze werking verder op punt gesteld. Zo worden, op basis van de keuze die de klant maakt bij het invullen van het contactformulier, de vragen rechtstreeks bezorgd aan de juiste medewerker. Op 13 december 2017 werd een nieuw klantregistratiesysteem uitgerold waardoor we in 2018 in staat waren om na te gaan waar dat systeem nog geoptimaliseerd kon worden. De klachtencoördinator zal dan ook sterk inzetten op deze werkpunten in 2019. Zo werd al gekozen voor een nieuwe categorisering die toelaat om gedetailleerder en preciezer te rapporteren. Verder zal ook worden nagegaan in welke mate we beroep doen op digitale hulpmiddelen opdat de klantendienstmedewerkers zich verder kunnen toespitsen op de persoonlijke aanpak met zowel klanten als collega's.





Klantencontacten en klachten
vergelijking 2013 - 2018



De klanten- en klachtendienst in cijfers

In 2018 registreerde de klanten- en klachtendienst een algemene stijging van het aantal klachten. De stijgende tendens van de afgelopen jaren zet zich dus duidelijk verder. Tot 2017 was het klachtenverloop vrij stabiel. Afgelopen jaar zorgde echter voor een verdubbeling van het aantal klachten.

In 2018 heeft de VRT 8.612 klachten ontvangen. In 2017 waren dit er 4.565. Dit komt overeen met een toename van 88,65%. Ook het aantal klantencontacten kende een forse stijging. In 2018 werden 30.141 contacten geregistreerd. In 2017 waren dit er 21.467. Dat is een toename van 40,41%.

In de onderstaande hoofdstukken beschrijven we op basis van de geregistreerde cijfers waar de gevoeligheden en moeilijkheden zich per categorie momenteel voordoen. Zo gaan we na waar de klanten- en klachtendienst een verschil heeft kunnen betekenen en kan betekenen in de toekomst. Dit komt met het besef dat de toekomst veel uitdagingen met zich zal meebrengen om een balans te vinden tussen een persoonlijke aanpak en de snelheid waarmee de digitalisering evolueert.



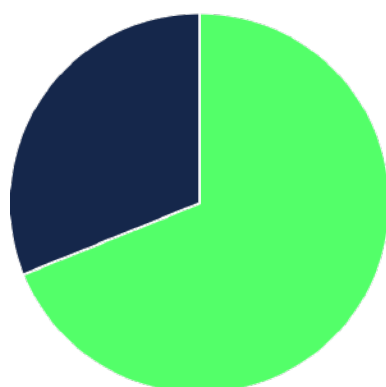
1. Technologie

In 2018 registreerden we met betrekking tot technologie 9.660 contacten, waarvan 3.006 klachten. In vergelijking met het aantal klachten in 2017 (1.131) is dat **een stijging van 165,78%**.

De inhoud van de klachten in deze categorie is doorgaans gelijkaardig aan de inhoud van de klantencontacten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat gebruikers die kiezen voor de klachtenprocedure meer gewicht hangen aan hun vastgesteld technisch probleem. Daarom worden in deze categorie zowel de klantencontacten als de klachten besproken.

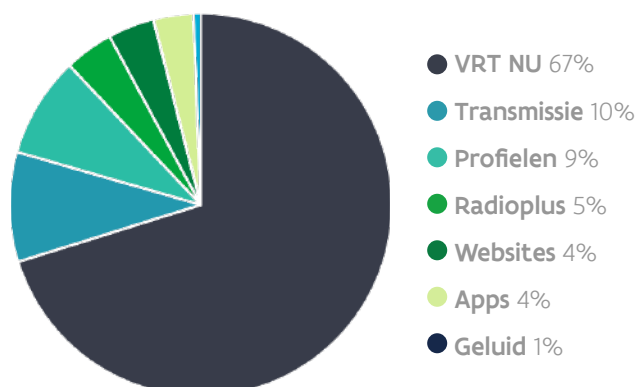
Op basis van het taartdiagram stellen we vast dat de categorie 'VRT NU' **67% van het totale aantal technologische klachten/contacten uitmaakt**. Ook de categorieën 'Transmissie' en 'Profielen' hebben in 2018 een groot deel van de klachten/contacten gegenereerd.

Technologie



- Klantencontacten 69%
- Klachten 31%

Klachten per categorie



- VRT NU 67%
- Transmissie 10%
- Profielen 9%
- Radioplus 5%
- Websites 4%
- Apps 4%
- Geluid 1%





1.1. VRT NU

Onder de categorie 'VRT NU' vallen **6.125 klachten en contacten**, waarvan ongeveer een vierde werd geregistreerd als klacht. De klachten en contacten werden opgedeeld in twee categorieën: 'inhoudelijk' en 'technologie'. Aangezien de 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.

1.1.1. Inhoudelijke klachten en klantencontacten

Inhoudelijke klachten maken slechts zo'n **13% van het totale aantal klachten en contacten** uit. De inhoudelijke klachten kenden een stabiel verloop door het jaar heen. Enkel populaire series, zoals Versailles en The Handmaid's Tale, leidden tot kleine pieken.

1.1.2. Technologische klachten en klantencontacten

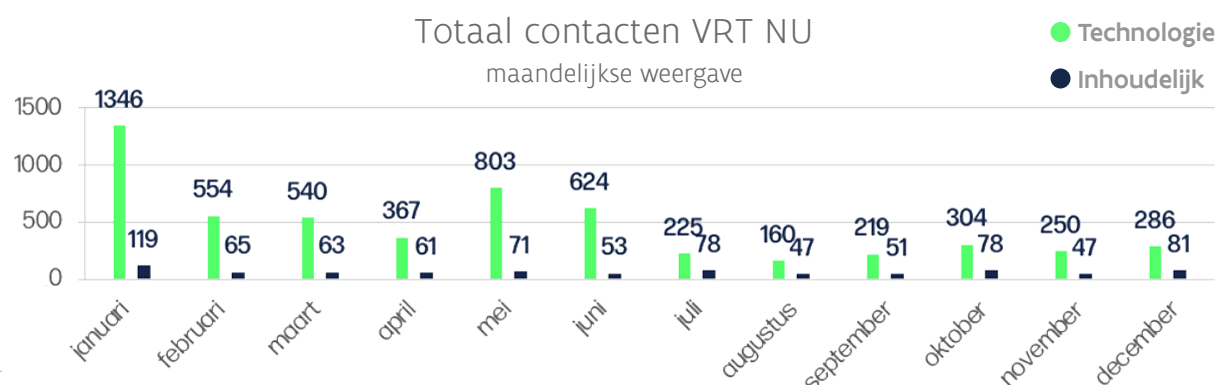
Klachten en vragen met betrekking tot technische problemen vormen **87% van het totaal** op jaarbasis. Toestellen van gebruikers zijn zeer gevoelig voor aanpassingen van de systemen. Wanneer bepaalde zaken geïmplementeerd of aangepast worden, kunnen deze veranderingen vaak op zeer veel reacties rekenen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan updates van de videospeler, waardoor deze niet meer compatibel is met de browser van de gebruiker.

Ook aanpassingen met betrekking tot kijken **buiten België** en de **Europese wetgeving** vallen onder deze categorie. Een vierde van de technologische klachten gaat dan ook over de **beperkingen om te kijken in het buitenland**. Duidelijke pieken in het aantal klachten deden zich voor in januari en juni.

- Vanaf 1 januari 2018 konden VRT NU-gebruikers die probeerden te kijken vanuit het buitenland geen aangekochte producties meer bekijken omwille van Europese beperkingen aangaande uitzendrechten.
- In juni werden opnieuw extra beschermingsmaatregelen geïmplementeerd om de videorechten extra af te schermen naar aanleiding van het Wereldkampioenschap (WK) voetbal.

Ten slotte werd in december de GSM-verificatie geïmplementeerd. Dat wil zeggen dat gebruikers vanaf dan via GSM moesten verifiëren dat ze over een Belgisch adres én een Belgisch nummer beschikken.

Om deze klachten en vragen voldoende op te vangen werd in samenwerking met VRT NU een standaardantwoord opgesteld. Daarin werden verschillende scenario's met mogelijkheden duidelijk uitgeschreven voor de klant. Toch stellen we op basis van de bovenstaande cijfers vast dat een groot deel potentiële kijkers wordt gemist op deze manier. We concluderen dan ook dat deze regelgeving een meerderheid van de klachten over VRT NU genereert.



1.1.3. Uitdaging voor de toekomst

De uitdaging voor de klanten- en klachtendienst zit vooral in de **specifieke technische ondersteuning van klanten**. Het gebrek aan de nodige technische kennis bij zowel de klant als de klantendienstmedewerkers zorgt vaak voor een kloof tussen beide partijen, die het bereiken van een oplossing bemoeilijkt. Klanten laten in de meeste gevallen na om technische gegevens mee te geven. Wanneer de klantendienstmedewerkers deze gegevens alsnog verkrijgen, beschikken zij vaak niet over de juiste achtergrond om de gegevens correct te interpreteren.

Om deze discrepantie op te vangen, werd in samenwerking met VRT NU **een aparte helppagina** opgesteld voor de VRT NU-gebruikers. Deze pagina werd begin maart 2018 gelanceerd. Aanvankelijk werd er gebruik gemaakt van een testversie die 50 cases per maand toeliet. Al snel werd duidelijk dat dit systeem voor zowel de klanten- en

klachtendienst als de VRT NU-redactie voordelen met zich meebracht. Daarom werd begin november een rechtstreekse mailing naar de VRT NU-redactie geïmplementeerd die meerdere formulieren mogelijk maakt.

Deze helppagina wordt niet rechtstreeks naar de klant gecommuniceerd. De klanten- en klachtendienst blijft het eerste aanspreekpunt. Dit stelt de klanten- en klachtendienst in staat om de puur technische kwesties te scheiden van de rest. Zo wordt de juiste expertise ingezet voor de juiste vragen en klachten. Dit stelt ons in staat om het product steeds verder te verbeteren op basis van de feedback van gebruikers. We stellen dan ook vast dat er sinds juli 2018 sprake is van een dalende tendens wat het aantal klachten en vragen over VRT NU betreft.

Jonas Boets - manager VRT NU

"We hechten veel belang aan de feedback van de gebruikers. Het stelt ons in staat om eventuele fouten in de technologie op te sporen en te verbeteren. Zo kunnen we blijven werken aan betere service."

Diagnose

Tijdstip
Browser
OS
Toestel
IP
Locatie
AdBlockers
Volg mij niet
Flash Versie
DTM Ingeladen
Aangemeld
Plugins

Errors
Aangemeld met SUB

Mon Nov 26 2018 12:11:54 GMT+0100 (Midden-Europese standaardtijd)
Chrome 70
Windows 7
Geen info beschikbaar
85.158.138.19
, GB
Advertenties toegelaten
Niet gevonden
Geen Flash geïnstalleerd
Ja
Ja
Chrome PDF Plugin
Chrome PDF Viewer
Native Client
0 errors
669467ee-80fe-47f1-9938-125af507f975

Meld een probleem

Nog steeds een probleem? Klik op de knop hieronder om een e-mail naar ons te sturen. De diagnose staat er al bij.

Meld een probleem

1.2. Transmissie

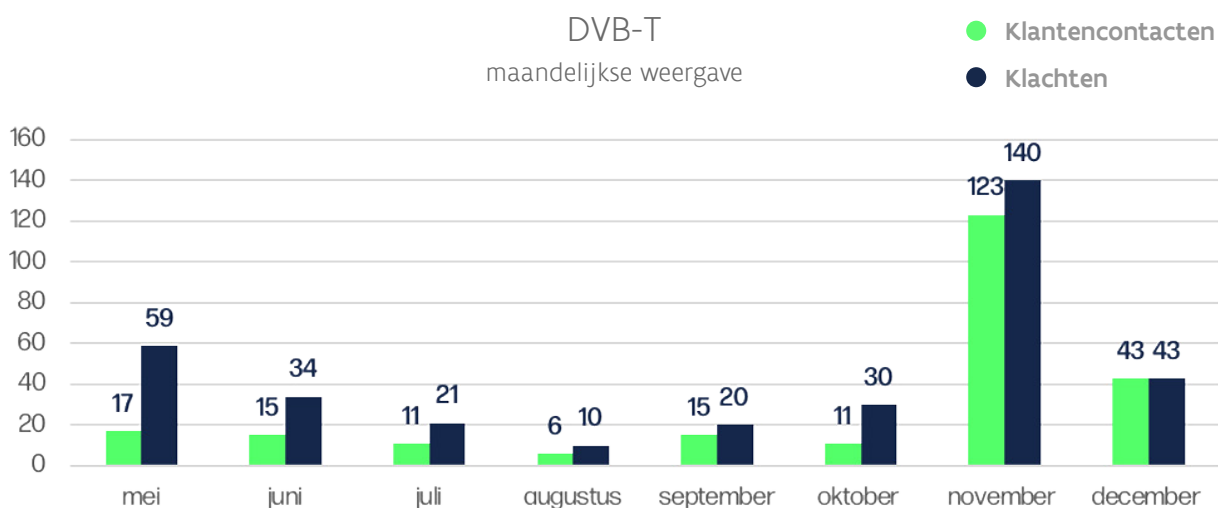
10% van het totale aantal technologische klachten/contacten valt onder de subcategorie 'Transmissie'. Meer specifiek gaat het om **987 klachten**, waarvan het grootste deel te wijten is aan de afschaffing van DVB-T.

Op 1 december 2018 stopte de VRT met het zelf aanbieden van haar netten via de digitale ether, DVB-T. De afschaffing werd al gecommuniceerd op 24 mei 2018. Sinds die aankondiging stuurden antennegebruikers 667 klachten. Dat is **22% meer** dan toen Teletekst werd afgeschaft.

Door de beslissing ruim een half jaar op voorhand aan te kondigen, boden we DVB-T-gebruikers de tijd om op zoek te gaan naar alternatieven. Tijdens de weken voor de definitieve afschaffing stelden we een sterke stijging vast van het aantal individuele gebruikers op de DVB-T-webpagina van VRT.be.

De VRT ontving ook verschillende tweedelijnsklachten over de afschaffing van DVB-T. Verschillende antennegebruikers richtten hun klachten rechtstreeks tot het kabinet van de minister van Media en/of de Vlaamse ombudsman. De ombudsman liet het inhoudelijke debat over aan de beleidsmakers, in de commissie Media van het Vlaams Parlement op 31 mei.

De discussie illustreert opnieuw hoe belangrijk de toegang tot internet is in onze samenleving: online naar het VRT-aanbod kijken is namelijk het alternatief voor DVB-T. De Vlaamse ombudsman herinnert aan zijn Jaarverslag 2017 dat aanbeveelt om internettoegang te beschouwen als een basisgoed, met vergelijkbare waarborgen zoals die vandaag al bestaan voor gas, water en elektriciteit. Alleen dan kan internet werkelijk het alternatief zijn voor diensten die eerder op een andere manier werden aangeboden.



1.3. Profielen

Op vrijdag 25 mei trad in Europa de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) in werking. Deze nieuwe Europese wetgeving gaat over het beheer van en de omgang met persoonsgegevens. Transparant, verantwoordelijk en vertrouwelijk blijven omgaan met gebruikersinformatie is voor de VRT een belangrijk speerpunt. Daarom is het zaak de dialoog met de mediagebruiker te blijven stimuleren. Hierin speelt de klanten- en klachtendienst een essentiële rol.

Om de dialoog met de klant te blijven stimuleren werd een apart contactformulier gecreëerd. Zo kan iedereen bij de klanten- en klachtendienst terecht met vragen over de bescherming van zijn privacy of de verwerking van de eigen persoonsgegevens door de VRT. In samenwerking met de DPO (Data Protection Officer) werden deze vragen rond privacy zorgvuldig behandeld. Sinds 25 mei 2018 beantwoordden de klantendienstmedewerkers **42 vragen over privacy**. Dat is een beperkt aantal, maar daarom niet minder relevant.

Daarnaast is er ook een tweede luik wat de klantencommunicatie rond AVG betreft. In 2018 werden 906 klachten/contacten geregistreerd in de categorie 'Profielen'. Dat is **een verdubbeling** ten opzichte van 2017. Voor de invoering van het VRT-profiel bestond er een waaier aan verschillende profielen, afhankelijk van het net en/of het platform. De AVG-wetgeving heeft tot een standaardisering van het VRT-profiel geleid op 25 mei. Onderstaande grafiek toont aan dat in mei en juni het aantal klantencontacten en klachten sterk toenam.

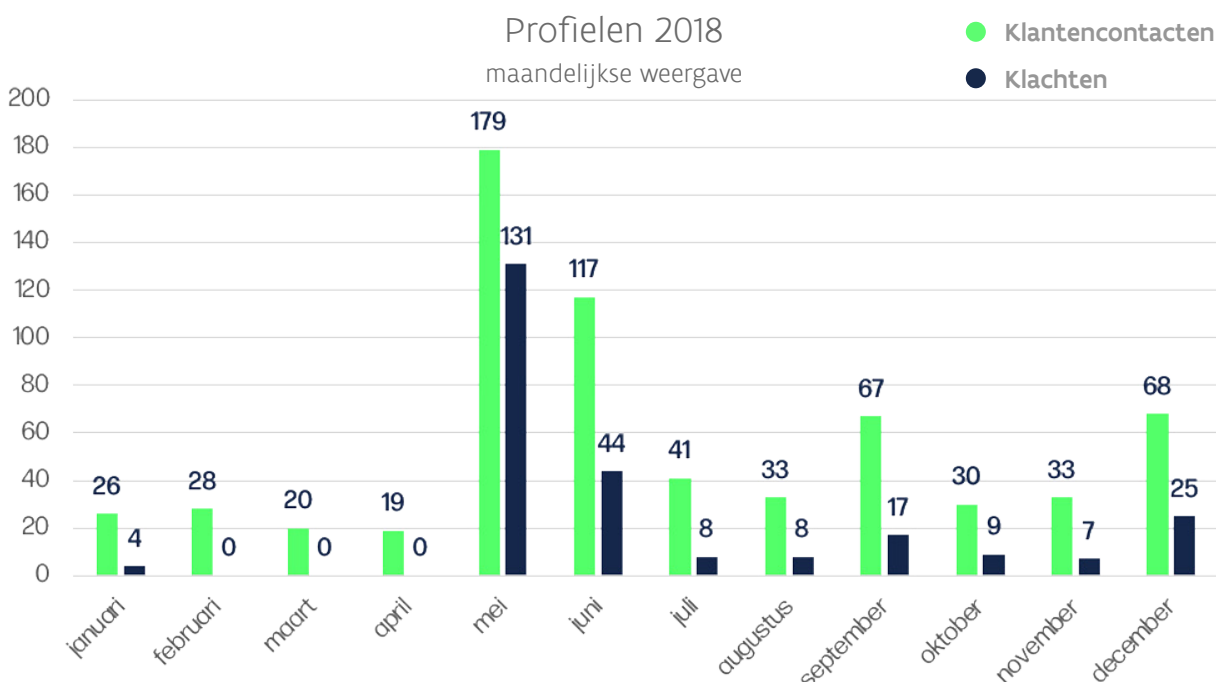
De implementatie van het nieuwe VRT-profiel bracht enkele kinderziektes met zich mee en moest nog op punt gesteld worden:

- Gebruikers kregen telkens een foutmelding bij het invullen van hun geboortedatum.
- Gebruikers werden bij elke foutmelding opnieuw naar het inlogscherm gestuurd.

In samenwerking met de ontwikkelaars van het profiel werden deze problemen echter snel opgelost en sinds juli zijn de vragen en klachten opnieuw gestabiliseerd.

Erwin Maussen – Data Protection Officer

“Vertrouwen van de mediagebruiker in het respecteren van zijn privacy is uitermate belangrijk. De klanten- en klachtendienst vormt daarbij een onmisbare schakel tussen de mediagebruiker en mijzelf. Hun kennis en ervaring in het contact met de gebruiker helpt mij om de vragen beter te begrijpen en is bovendien cruciaal om correct, duidelijk en op maat van de gebruiker te antwoorden.”

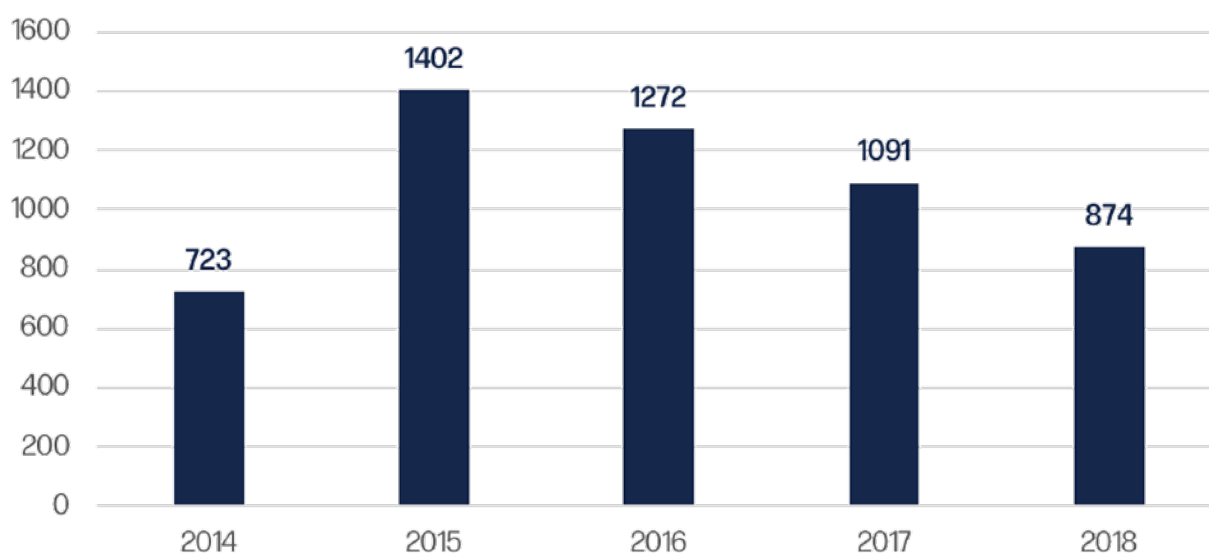


2. Programmagerelateerde klachten en contacten

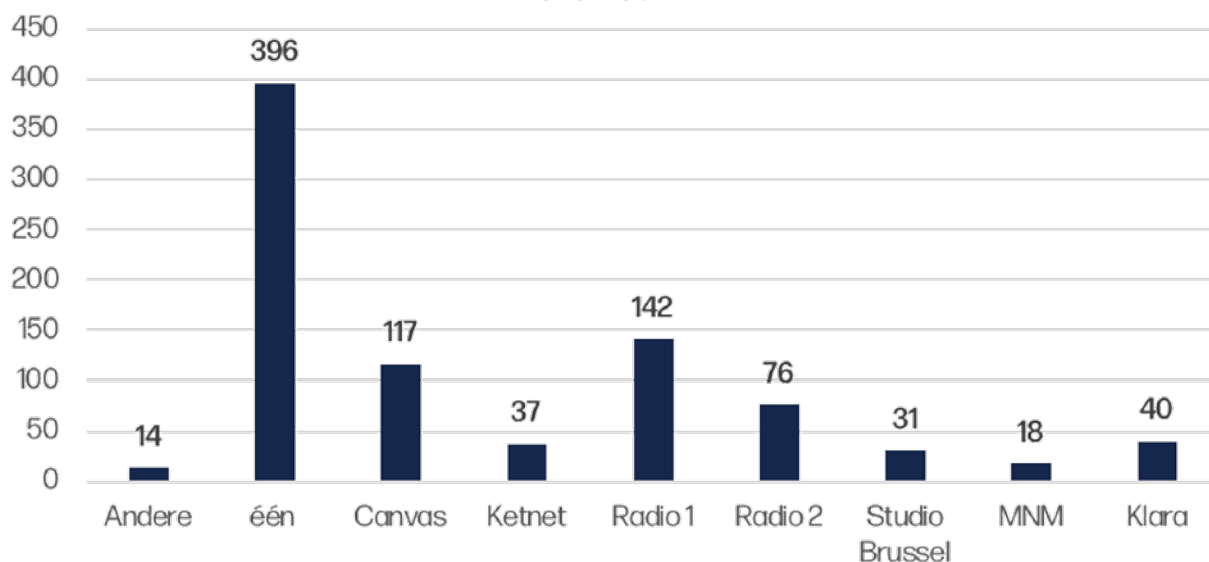
In 2018 registreerden we **874 klachten en 8.605 contacten** over de programma's die dagelijks te horen en te zien zijn bij de VRT. Wat de klachten betreft zien we sinds 2015 een dalende trend.

Onderstaande grafiek toont aan dat de merken Eén en Radio 1 de grootste pieken veroorzaken. Toch stellen we vast dat de dalende trend die vorig jaar al werd ingezet, ook dit jaar bleef voortduren. In vergelijking met 2017 resulteert dat in een **daling van bijna 20%** van klachten over programma's.

Programmagerelateerde klachten
vergelijking 2014 - 2018



Programmagerelateerde klachten
vergelijking per net





2.1. Radio 1

Er zijn twee mogelijke oorzaken voor de piek in het aantal klachten over Radio 1. Radio 1 is de actuaazender in Vlaanderen die zijn luisteraars prikkelt en inspireert met nieuws, duiding en programma's rond cultuur, maatschappij en wetenschap. Deze onderwerpen zorgen voor meer debat en reactie in vergelijking met bijvoorbeeld Radio 2, dat eerder als een optimistisch ontspanningsnet wordt beschouwd om de wereld veraf en dichtbij beter te begrijpen.

Daarnaast merken we dat de zenders met een jonger doelpubliek, zoals MNM en Studio Brussel, veel reacties, klachten en vragen opvangen via hun app. De luisteraars van MNM en Studio Brussel vinden in dit digitale tijdperk een andere weg naar een antwoord op hun vragen. Dat kan verklaren waarom hun vragen of klachten minder snel terechtkomen bij de klachten- en klantendienst.

2.2. Eén

De zender Eén is verantwoordelijk voor **396 klachten**, en steekt dus met kop en schouders boven de andere merken uit. Dat kan verklaard worden door het totale weekbereik van Eén: op weekbasis kwam ongeveer 70% van de Vlamingen in aanraking met Eén over alle platformen heen (televisie, online en sociale media). Ter vergelijking: Canvas bereikte op weekbasis 48% van de Vlamingen, Ketnet 9%. Omdat Eén in verhouding meer Vlamingen heeft bereikt, kunnen daar ook meer klachten verwacht worden.

Naast de klachtenpiek stellen we vast dat Eén in 2018 op zeer veel complimenten kon rekenen voor verschillende producties. Opvallend waren het grote aantal positieve berichten over Down the road.

BEDANKT @ Down the road

Ter attentie van alle medewerkers, personages, van het tv-programma Down the road! Beste Allen, Wanneer je samen zit af te tellen om wekelijks naar jullie programma te mogen kijken dan verdient dit op zijn minst een bedankingsmailtje. De voorbije weken mochten wij genieten van dit prachtige programma. Dit was tegelijkertijd een programma waar een lach, een traan maar vooral veel levenslessen voor de mens in stak. Wij zaten volledig mee in jullie Road en zullen jullie alle 8 missen. TOP-programma met TOP-mensen! 1000X bedankt!

Klantencontact - #17536

Down The Road

De serie Down The Road was een topper!!! Een dikke proficiat aan Dieter Coppens die voortdurend openstond voor alle problemen bij de groep en zich als een echte vaderfiguur opstelde voor al die gasten. En dan de groep zelf hoe ontwapenend mooi om te zien: de vriendschap, de behulpzaamheid, het medeleven met de anderen maar ook de wisselende verliefdheden. Prachtig!!!

Klantencontact - #17525



3. VRT NWS

In 2018 registreerde de klanten-en klachtendienst 2.576 contacten over de nieuwsdienst, waarvan **816 klachten**. In vergelijking met 2017 (2.646 contacten) is dat aantal stabiel gebleven. Het aantal klachten daarentegen **steeg met 45%**. Er moet wel worden opgemerkt dat in 2017 alle klachten over de website VRTNWS.be apart werden gerapporteerd. Het ging daarbij immers om een grote en nieuwe implementatie, en deze moest kortbij worden opgevolgd. Meer specifiek ging het toen over 136 klachten. Dit nuanceert dus de stijging van 2018 ten opzichte van vorig jaar.

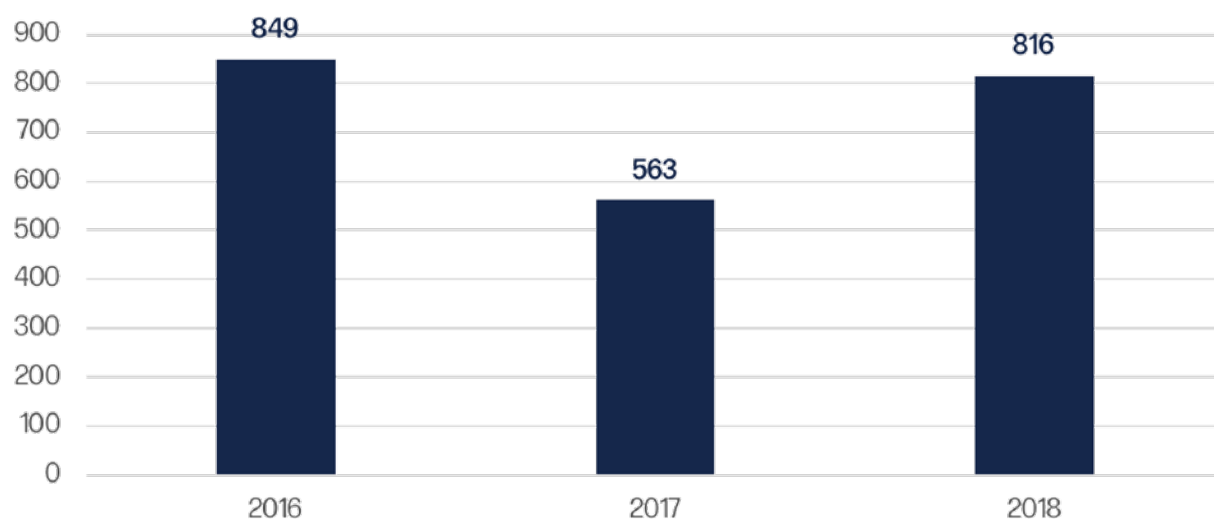
In navolging van het rapport van de nieuwsombudsman in 2017 stellen we vast dat het grootste deel van de klachten over de website gaat. Dat gaat dan over het grote aantal taalfouten enerzijds en technische kwesties anderzijds, zoals video's die niet afspeelden, de app die niet compatibel was, of de mogelijkheid om online het nieuws te volgen in het buitenland. Taalfouten zouden te allen tijde vermeden moeten worden, maar we moeten dit ook bekijken in het licht van de hoge werkdruk en de beperkte bezetting.

Daarnaast valt op dat voor alle duidingsprogramma's en Het journaal 'partijdigheid' de meest gegeven reactie was. We stellen vast dat deze reacties uit alle hoeken van het politieke spectrum kwamen. De ervaring van partijdigheid is dan ook zeer subjectief. De gemeenteraadsverkiezingen en enkele gasten in onze duidingsprogramma's deden dit soort reacties in 2018 sterk toenemen.

Dit gaat over alle klachten over de nieuwsdienst die niet werden afgehandeld door de nieuwsombudsman maar door de klachtencoördinator. 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 kan u uitgebreid terugvinden achteraan dit rapport.

Nieuwsgedienst

vergelijking 2016 - 2018



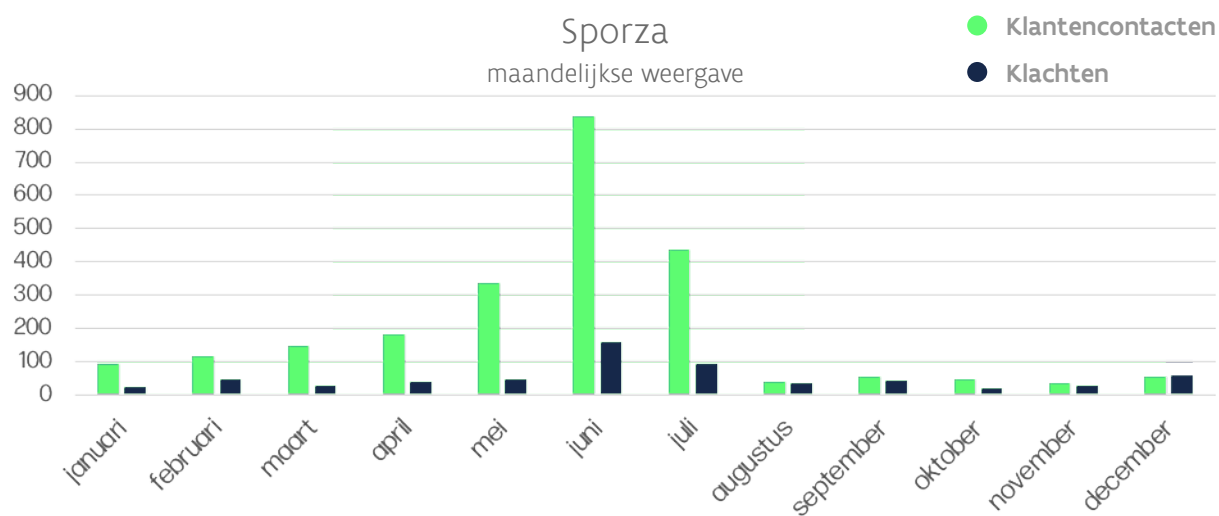
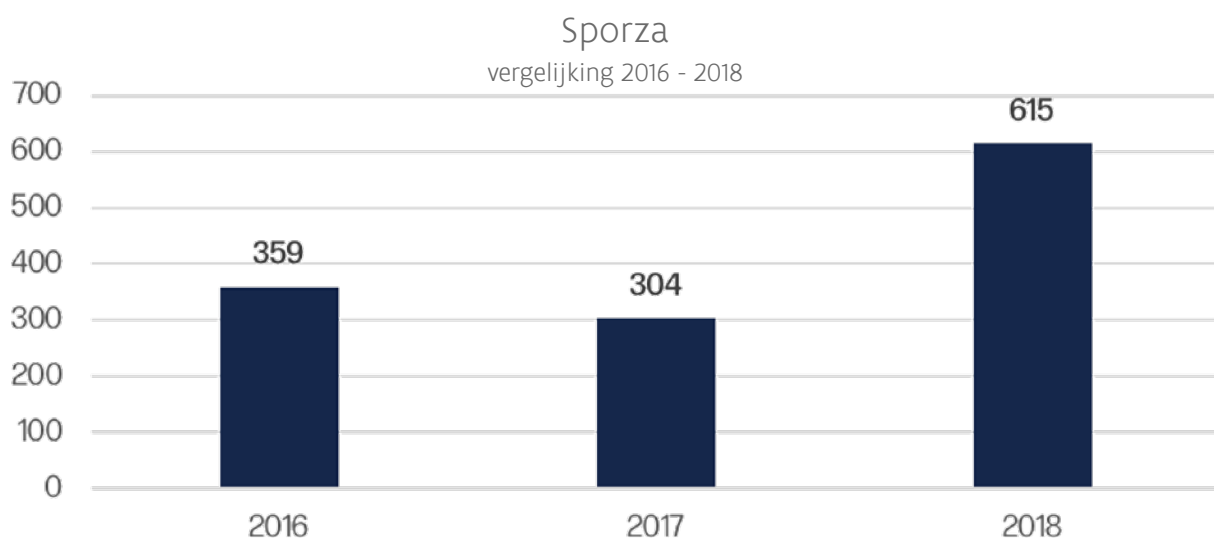
4. Sporza

2018 was, in tegenstelling tot 2017, een druk sportjaar. Belgen waren prominent aanwezig en behaalden verschillende overwinningen.

- Zo keken **2.494.114 kijkers** naar de match België – Frankrijk (WK voetbal).
- **1.258.962 kijkers** zaten achter het scherm voor de Ronde van Vlaanderen.
- Het WK Acrobatische Gymnastiek in Antwerpen kon op **474.014 kijkers** rekenen.
- Bij het Belgisch Kampioenschap veldlopen werden **391.847 kijkers** geregistreerd.

Dat heeft ook voor een record gezorgd wat het aantal klachten betreft. We registreerden in 2018 een **stijging van 102%** ten opzichte van 2017.

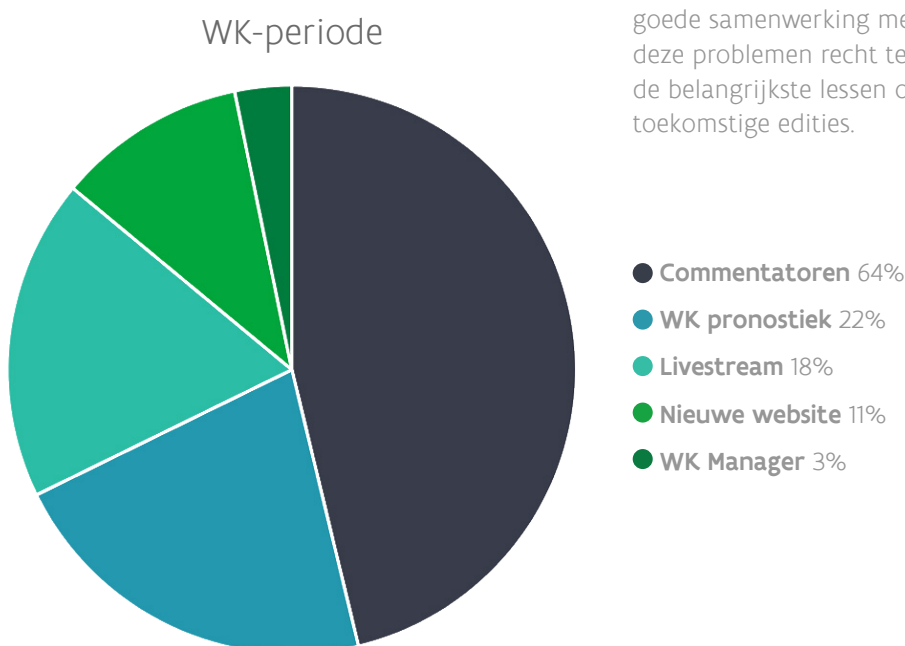
De stijging is voor een groot deel te wijten aan het WK voetbal dat doorging in juni en juli 2018. **Net geen 41% van de klachten** werd tijdens deze periode geregistreerd.



4.1. WK'18

Het grootste deel van de klachten tijdens de WK-periode (mei-juli 2018) had betrekking op de commentatoren. Meer specifiek ging het over de uitspraak van journalisten of analisten bij wedstrijden of duidingsprogramma's. Wanneer de klanten- en klachtendienst meermaals dezelfde klachten over dezelfde persoon kreeg, werd dit opgenomen met de taaladviseur om hier in de toekomst aan te werken. Het ging bijvoorbeeld om het onverstaanbaar worden naar het einde van de zin toe. Ook het verkeerd uitspreken van namen van voetballers of andere sporters werd regelmatig gemeld. Tot slot verweet men Sporza-journalisten wel eens favoritisme in hun commentaar.

Tijdens het WK voetbal werd ook ingezet op de online ervaring. Zo boden we aan voetballiefhebbers de apps 'WK Manager' en 'WK pronostiek' aan. Vooral over de app 'WK pronostiek' kregen we klachten. Deze gingen vooral over het feit dat gebruikers de pronostieken van andere deelnemers konden wijzigen. Dat is iets dat we in overweging moeten nemen bij een volgende versie. Dat wil niet zeggen dat de app 'WK Manager' geen klachten en/of feedback heeft ontvangen. In die app werd echter een automatische game support chat geïnstalleerd. Dat zou ook een interessante optie kunnen zijn voor de 'WK pronostiek'-app. Dit heeft de klanten- en klachtendienst dan ook zo voorgesteld aan de ontwikkelaars.



4.2. Inschrijvingstool tickets Villa Sporza

De klanten- en klachtendienst stelde niet alleen vast dat het aantal klachten steeg tijdens de WK-periode (mei-juli 2018), ook het aantal klantencontacten nam opvallend toe. Er deden zich namelijk enkele problemen voor met de inschrijvingstool op de VRT-website om tickets te bemachtigen voor het WK-dorp. We maakten gebruik van een nieuwe tool, maar deze bevatte nog enkele kinderziektes.

Van zodra gebruikers het aantal bezoekers of bepaalde namen probeerden te wijzigen, werden de gereserveerde tickets automatisch geannuleerd. De tool bevatte dus een verkeerde koppeling. Op basis van de ontvangen vragen, kon de klanten- en klachtendienst dit probleem traceren en rechtzetten.

- De voorwaarden om tickets te reserveren waren onduidelijk. Tickets moesten binnen het halfuur bevestigd worden, maar dat was niet altijd duidelijk.
- Wanneer gebruikers tijdens de groepsfase wilden inschrijven voor de tweede wedstrijd, werd hun eerste keuze automatisch geannuleerd.
- Tot slot werden op 19 en 21 juni e-mails verstuurd met de verkeerde wedstrijden.

De klanten- en klachtendienst kon op een zeer goede samenwerking met Sporza rekenen om deze problemen recht te zetten. Dat zijn dan ook de belangrijkste lessen om mee te nemen naar toekomstige edities.

5. Beroepsethische klachten

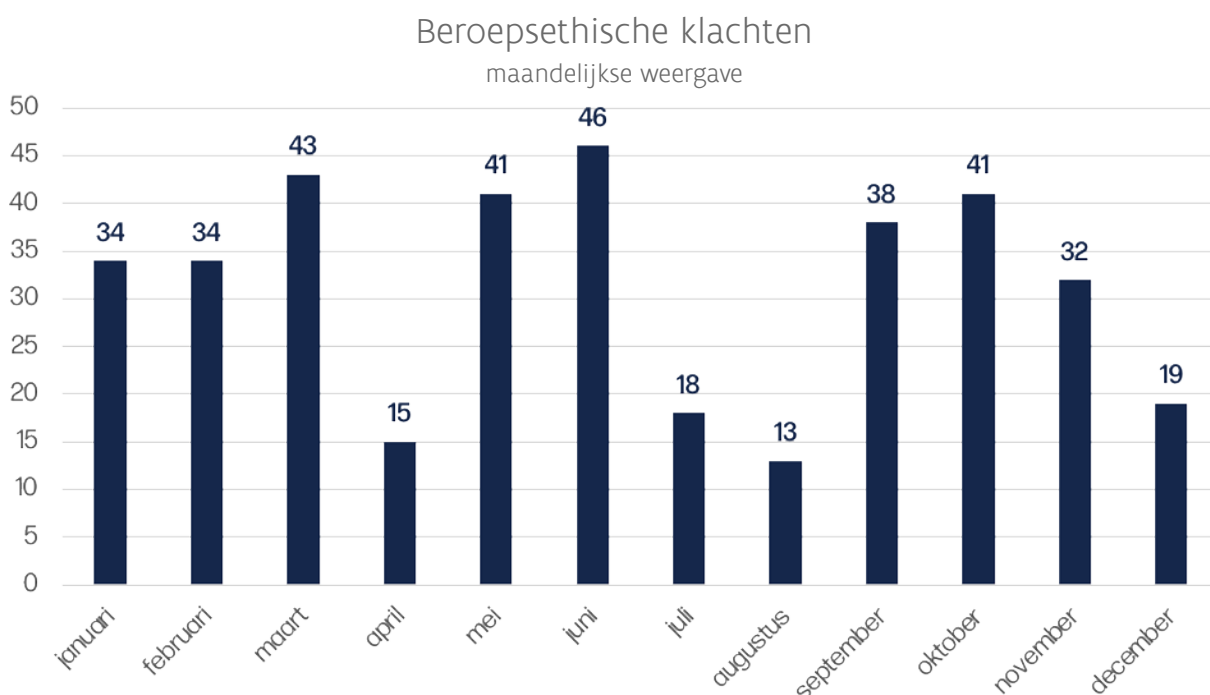
Het aantal beroepsethische klachten daalde in 2018 ten opzichte van 2017. Deze categorie bevat alle beroepsethische klachten, uitgezonderd de beroepsethische klachten met betrekking tot VRT NWS. Deze worden apart behandeld in dit verslag. Met een totaal van 374 klachten in 2018 stellen we **een daling van 17,33%** vast.

Gemiddeld ontvingen we **31 beroepsethische klachten per maand**.

Deze werden steeds in overleg met de redacties en de manager beroepsethiek behandeld. De manager beroepsethiek adviseert en coördineert dagelijks de beroepsethische regels voor alle niet-nieuwsdienstprogramma's en onlinediensten. Wekelijks vindt er overleg plaats tussen de manager beroepsethiek, de nieuwsombudsman, de voorzitter van de programmacharterraad, de juridische dienst en de klachtencoördinator. Zo houden we een transparante wisselwerking in stand. De manager beroepsethiek rapporteert maandelijks aan het directiecollege en aan de programmacharterraad.

Hoewel beroepsethische klachten het nodige overleg vragen, stellen we vast dat **95%** in 2018 tijdig werd beantwoord.

De categorie 'Beroepsethische klachten' bevat veel verschillende onderwerpen. We merken dat dierenleed, verkeersveiligheid, het klimaat en reclame gevoelige thema's blijven. Hiernaast zijn aangepast taalgebruik, politiek, seksisme, onrechtmatig beeldgebruik, alcohol en godsdienst ook belangrijke thema's.



5.1. Verkeersveiligheid

We stellen vast dat kijkers en luisteraars veel belang hechten aan de voorbeeldrol van de VRT op het vlak van verkeersveiligheid. In de meeste gevallen gaat het niet over wettelijke inbreuken, maar over zaken die de kijkers wel ethisch onaanvaardbaar vinden. Zo zien we in de reeks Kinderkopkes dat kijkers zich niet kunnen vinden in de passages waarin Kristel handsfree belt met familieleden.

In de nieuwe rubriek 'Koekskes en boekskes' van Iedereen Beroemd vergezelt Siska Schoeters mensen onderweg naar hun werk. Op basis van verschillende klachten stelden we al snel vast dat kijkers aanstoot namen aan eten en drinken achter het stuur. Daarnaast werd ook geargumenteed dat de bestuurders niet voldoende aandacht hadden voor het verkeer door de afleidende aanwezigheid van Siska.

Na overleg met de manager beroepsethiek werd dit voorgelegd aan de productie. Op basis van de feedback van de kijkers werd besloten om bij toekomstige opnames rekening te houden met de gevoeligheden van de kijkers. Zo wordt erop toegezien dat de aandacht van de bestuurders niet wordt afgeleid van het verkeer en wordt er niet meer gegeten of gedronken achter het stuur.

Iedereen Beroemd

Ik spreek me niet uit over het inhoudelijke van deze rubriek, maar ik vind het onbegrijpelijk dat - in een tijd waarin campagne gevoerd wordt om aandachtig te rijden, o.a. geen GSM te gebruiken al rijdend, - we telkens minuten lang een chauffeur in beeld krijgen die met een tas koffie in de ene hand en een koffiekoek in de andere hand al rijdend meer aandacht heeft voor de medepassagier en de foto's in "de boekskes" dan voor het verkeer. Hiermee wordt een totaal verkeerd signaal gegeven. Ik verwacht beter van onze openbare omroep.

Klacht - #78428

Sinds de aanpassing werden geen klachten meer geregistreerd. Ook het niet of het verkeerd dragen van de gordel zorgde in 2018 voor verschillende klachten. We wijzen programmamakers er steeds op om deze regelgeving strikt te respecteren, maar we stellen in sommige gevallen vast dat deze regelgeving niet wordt nageleefd.

De serie De Columbus kreeg ook dergelijke reacties. Nochtans is het dragen van een gordel niet verplicht in een oldtimerbus zoals de 'Columbus', die 35 jaar oud is. Wim en zijn ploeg zijn toch op zoek gegaan naar gordels en hebben uiteindelijk buikgordels geïnstalleerd in de bus. Wim en zijn passagiers dragen dus altijd een gordel, ook al is dat op tv niet altijd goed zichtbaar.

Down The Road

Alweer zonde tegen de gordelplicht ! En dan nog met kwetsbare mensen. Op de eerste rij van 3 zit een meisje met de gordel ONDER haar arm. De rest heb ik nog niet van nabij kunnen bekijken. U zou ALLE programmamakers wijzen op hun verantwoordelijkheid om op het scherm de gordelplicht te respecteren. Sedert meer dan een jaar krijg ik hetzelfde antwoord. En toch zie ik nog regelmatig in uitzendingen van EEN dat er gezondigd wordt. Dat kan en mag niet.

Klacht - #12362

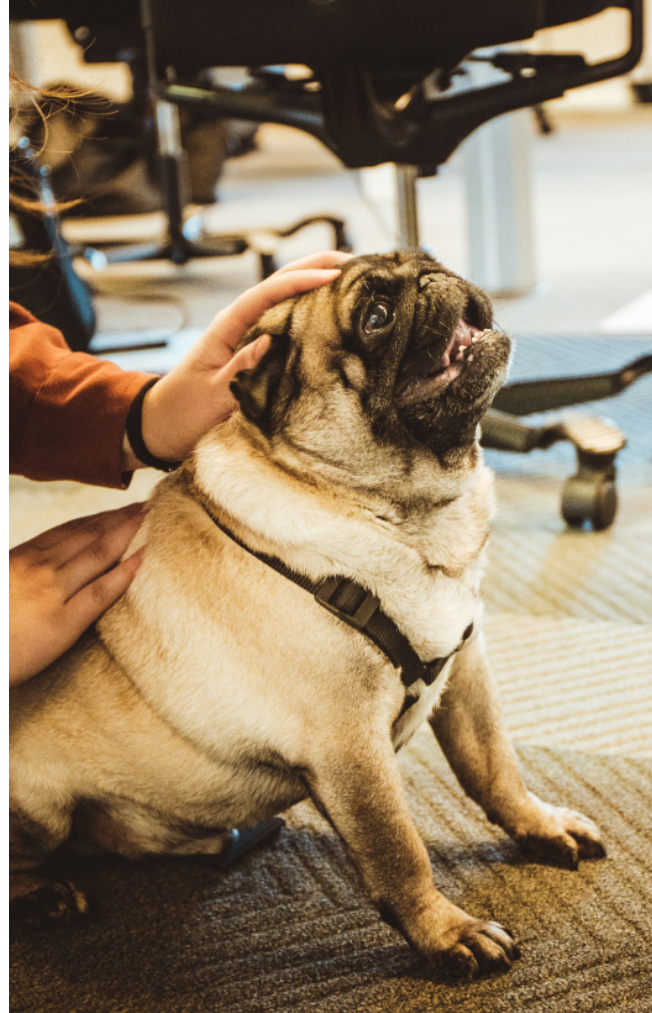
Diane Waumans - manager beroepsethiek

"Ons publiek is zeer aandachtig wanneer het om verkeersveiligheid gaat. Wanneer programmamakers of presentatoren geen gordel dragen of bellen achter het stuur, krijgen we gegarandeerd klachten. En het publiek heeft absoluut gelijk. Als publieke omroep hebben wij een voorbeeldrol. Zulke verkeers-overtredingen kunnen niet door de beugel."

5.2. Dierenleed

Net zoals in 2017 ging een groot deel van de beroepsethische klachten over dieren(leed).

De meest voorkomende klacht ging over de rubriek 'Homo Universalis' in Iedereen Beroemd. Tijdens deze uitzending kregen de kandidaten de opdracht elk een kip te vangen in een afgesloten ren. Kijkers namen hier zeer duidelijk aanstoot aan. Ze gaven aan dat de dieren onnodig in een stresserende situatie werden gebracht. Zoiets brengt dierenleed met zich mee, puur voor het amusement van de kijkers. De klachtencoördinator kon zich vinden in de opmerkingen van de kijkers en heeft deze boodschap ook zo doorgegeven aan de productie.



Studio Brussel

Beste, Vanmorgen vonden Linde & Bram het blijkbaar heel grappig dat kinderboerderijen gebukt gaan onder dierenmishandeling en vernielzucht. Onlangs is hierover een artikel verschenen in de krant. Dit zijn onderwerpen die heel erg leven onder de mensen en het is zeer ongepast dat die twee daar vanmorgen over aan het giechelen waren. En wat met hun voorbeeldfunctie? Ik hoop dat uw presentatoren eens wat les krijgen over wat kan en wat niet, want ik hoor soms wat op die zender!

Klacht - #18122

Iedereen Beroemd

Beste, Ik ben geschrokken van de opdracht op 21/3/2018. Dieren (kippen) opzettelijk schrik aanjagen is beneden alle peil. Wij leren onze kinderen lief te zijn voor de dieren en dan dit Weeral een bewijs dat een politieke dierenpartij broodnodig is om mensen verder op te voeden. Graag uw reactie.

Klacht - #14373

Iedereen Beroemd

Onbegrijpelijk dat jullie anno 2018 een programma maken waarin mensen jacht maken op kippen waardoor die beesten zwaar gestrest zijn. Belachelijk dit is pure dierenmishandeling

Klacht - #14262

Diane Waumans - manager beroepsethiek

"Dierenleed lokt heel wat reactie uit bij het publiek, bijvoorbeeld wanneer mensen denken dat dieren slecht behandeld worden of stress krijgen in een programma. Dieren raken immers een gevoelige snaar bij veel liefhebbers. Maar in sommige gevallen primeert onze opdracht om te informeren over het leven zoals het is."

5.3. Reclame

Het Mediadecreet regelt de samenwerking tussen de VRT en externe alliantiepartners wat de sponsoring van tv-programma's betreft. Tegelijk legt het decreet strikte regels op met betrekking tot commerciële communicatie. Alles wat met sponsoring en reclame te maken heeft, wordt voor de VRT geregeld door de Vlaamse Audiovisuele Regie (Var). De VRT kan namelijk niet alleen rekenen op overheidsfinanciering. Ze haalt ook inkomsten uit andere bronnen, uit zowel commerciële als niet-commerciële activiteiten..

Ook onder de categorie 'Derden' (zie 11. Derden), die verwijst naar de samenwerking met externe partners, registreerden we 26 klachten met betrekking tot reclameblokken. Deze klachten verschillen van de andere klachten in deze categorie door de afwezigheid van een beroepsethisch karakter. Om de registratie van dergelijke klachten in de toekomst duidelijker te maken, kiezen we in 2019 voor een categorisatie met als hoofdcategorie 'Reclame'. In deze nieuwe hoofdcategorie zal een onderscheid gemaakt worden tussen 'beroepsethisch' of niet. We merken hier wel op dat dit niet altijd een eenvoudig onderscheid is.

5.3.1. Vlees van bij ons

We stelden in 2018 vast dat kijkers en luisteraars vaker aanstoot namen aan de inhoud van de reclameboodschappen of aan de adverteerder achter de boodschap. Bepaalde boodschappen werden als aanstootgevend beschouwd, afhankelijk van de uitzending die ervoor of erna te zien was. Zo kreeg de klachtencoördinator in 2018 een beperkt aantal klachten over reclame voor 'Vlees van bij ons'.

Wanneer deze reclameboodschap te zien was na een uitzending van Over eten nam het aantal klachten hierover toe.

Over eten

Ik heb genoten van de aflevering 'over eten' van 31 oktober en vond het heel nuttige informatie. Ook de reportage over het slachten van de varkens was confronterend. Fijn dat jullie de mensen willen sensibiliseren. Echter vond ik het een heel ongepaste keuze om na de aflevering 'over eten' reclame te maken voor het eten van varkensvlees. Misschien toch even over nadenken de volgende keer.

Klacht - #81805

Reclameboodschap

Nog niet zolang geleden zijn bijna alle mensen geschokt geweest door de undercover beelden van onder andere het slachthuis in Tielt. De mishandeling die met het slachten gepaard gaat is geen uitzondering maar eerder een veelvuldig gebruik...euh misbruik. Nog meer dan die beelden schokt uw vrolijke reclame mij. Van snuit tot staart, voor elk stukje varken een vork? Hoe morbide moet je zijn om dit te verzinnen. Vlees van bij ons? Zoals in Tielt bedoelt U? Het zou mij plezieren moest de VRT de ethiek voor geldgewin te plaatsen en deze reclame niet meer uit te zenden. Dank bij voorbaat!

Klacht - #18581

5.3.2. Gokreclame

In oktober 2018 werd een nieuw Koninklijk Besluit (KB) gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad dat gokreclame verstrengt. De bedoeling van dit KB is om spelers van weddenschappen en kansspelen beter te beschermen tegen een gokverslaving. Bijzondere aandacht werd daarbij geschonken aan minderjarigen. Het KB bepaalt dat zenders voor 20u 's avonds geen reclame mogen maken voor online sportweddenschappen, tenzij bij uitzending van sportprogramma's. Bij live verslaggeving van sportwedstrijden is gokreclame mogelijk voor en na de wedstrijd. Deze nieuwe wetgeving treedt in werking in juni 2019.

Toch stellen we vast dat het uitzenden van gokreclame nog steeds op veel reactie kon rekenen in 2018. Het grootste aantal beroepsethische klachten (46) werd dan ook geregistreerd tijdens het WK voetbal.

We zijn er ons van bewust dat reclame voor gokbedrijven gevoelig ligt. We hebben dan ook begrip voor de opmerkingen van onze gebruikers en nemen deze mee in het overleg. De VRT is voorstander van een duidelijke wetgeving en zal alvast de federale wetgeving vanaf juni volledig toepassen.

Marie-Louise Saverys - VRT juriste

"Dit Koninklijk Besluit is grotendeels gebaseerd op eerdere voorstellen van oktober 2017. De VRT paste deze voorstellen van wetgeving al in de mate van het mogelijke pro-actief toe."

Gokreclame en VRT

In een maatschappelijke context waar overheid en samenleving toch meer en meer investeren en belang hechten aan het bannen van gokreclames, ben ik verbaasd dat er rond het WK voetbal met grote regelmaat 5-seconden advertenties uitgezonden worden van Unibet. Dat Unibet voetbal sponsort binnen het wettelijk kader op commerciële zenders, kan ik begrijpen. Maar van de publieke omroep zou ik iets meer "ethiek" verwachten?

Klacht - #26516

Marie-Louise Saverys - VRT juriste

"Naast de federale regelgeving zijn er ook initiatieven op Vlaams vlak die zouden kunnen leiden tot een volledig verbod op reclame voor (bepaalde vormen van) kansspelen. De VRT heeft in de zomer van 2018 voorgesteld om na te denken over een ethische code rond gokreclame maar wacht hiervoor liever tot er klaarheid is over het eventuele verbod op reclame voor (bepaalde) kansspelen."



5.4. Klimaat

Net zoals in het maatschappelijke debat spelen het klimaat, duurzaamheid en ecologie een steeds grotere rol binnen de beroepsethische klachten. Het gaat dan zowel over de aanpak van evenementen, de productie van series als het 'promoten' van klimaatonvriendelijk reizen. Deze klachten zijn een meerwaarde voor de VRT. Gebruikers vestigen zo de aandacht op de voorbeeldrol die de VRT speelt in de maatschappij, ook op vlak van klimaat.

De klachten van de gebruikers zijn in zo goed als alle gevallen gegrond. Toch is de VRT zich steeds meer bewust van de keuzes die ze maakt. Zo koos Radio 2 vorig jaar tijdens de Radio 2 Tuindag voor frisbees van gerecycleerd plastic. Daarnaast investeerde Radio 2 in drie nieuwe elektrische wagens voor de redactie. De productie blijft verder zoeken naar alternatieven voor ballonnen. Eerder al werd beslist om geen heliumgas meer te gebruiken, omdat dit gas schaars is en nodig voor levensreddende acties.

Net zoals in 2017 stelden we ook in 2018 vast dat de keuze om Die Huis uit te zenden in Zuid-Afrika op veel klachten kon rekenen. De productie werd vorig jaar op de hoogte gebracht van de klachten en opmerkingen, en het standpunt van Eén en de programmamakers werd proactief gecommuniceerd. Toch bleven kijkers aangeven dat het sterk gewaardeerde programmaconcept overschaduwd wordt door de nadelige gevolgen voor het klimaat. De klachtencoördinator zal de aandacht van de programmamakers hier opnieuw op vestigen.

In de toekomst willen we onze verantwoordelijkheid om duurzamer te werken niet uit de weg gaan. De directie heeft een aantal medewerkers gevraagd om het thema in kaart te brengen voor de hele VRT.

Momenteel leggen we ook contact met externe experts die ons kunnen helpen en inspireren. Het doel is om een duurzaamheidsbeleid uit te stippelen dat we later ook willen uitdragen naar externe productiehuisen. Dat vraagt echter tijd. We hopen dan ook op begrip van onze gebruikers.

Radio 2 Tuindag

Beste, Gisteren heb ik zoals de afgelopen jaren weer met volle teugen genoten van de radio 2 tuindag in Bokrijk. Er moet me echter wel iets van het hart. Is het nodig om nog steeds massaal ballonnen met plasticen stokjes uit te delen? Allemaal onnodige plastic die misschien een uurtje plezier geeft maar waar de kleinkinderen van de kinderen die er nu rondlopen nog steeds (letterlijk) mee in hun maag gaan zitten.

Het kan toch niet zo moeilijk zijn om met zoveel creatieve mensen in dienst een niet milieuvriendelijk alternatief te bedenken voor die ballonnen? Deel papieren zakjes met popcorn uit, geef papieren "toverstafjes" met gekleurd slingerijtjes, geef wimpels of vlaggetjes die de kinderen aan een lange vlaggenlijn kunnen vastmaken zodat de dag steeds feestelijker wordt en de ouders geen troep mee naar huis moeten nemen, geef de kinderen de 5 cent die een ballon kost in handen en zet drie doorzichtige spaarpotten neer voor drie goede doelen of milieuorganisaties zodat je aan de buitenkant kan zien wie de meeste "stemmen" heeft, geef de kinderen een "koekje van eigen deeg": laat ze uit een deeglap die door in oranje geklede koks gerold wordt een 2 uitsteken en geef ze een gebakken koekje bij het vertrek.....

Er zijn honderden feestelijke activiteiten te bedenken die de mensen even aan jullie kraam houden en die het milieu veel minder belasten dan een plasticen ballon. Tot slot: toen ik de website opendeed om de contactgegevens van radio 2 op te zoeken was het eerste wat ik zag een aankondiging van Mei Plasticvrij, verminder je plasticgebruik met deze tips. Het verkondigen alleen gaat niet veel helpen, het moet ook nog gedaan worden. Met vriendelijke groet

Klacht - #18699

Pano – ‘vliegen voor geen geld’

Beste redactie, Ik zag de Pano reportage “vliegen voor geen geld” op de website die blijkbaar al dateert van 4 april. Het blijkt om een collage van meningen te gaan zonder kritische duiding. Blijkbaar hebben de specialisten van de VRT weinig dossierkennis. Mensen die tegenstrijdige verklaringen gaven. Actoren die alleen hun eigen waarheid verkondigden zonder tegenspraak. De klachten van de omwonenden over vliegtuiglawaai werden belachelijk gemaakt. Topmannen die enkel hun winstbejag kwamen verdedigen ten koste van anderen. Belangrijke argumenten werden niet vermeld. Misschien moet u eens een reportage maken over het vliegtuiglawaai rond Zaventem. Maar dan met personen praten die het dossier kennen.

Klacht - #73166

Die Huis

Ik kan het niet laten deze mail te sturen i.v.m. het mooie programma Die Huis. Ontroerende gesprekken, mooie gasten, mooi concept. Maar waarom moet dit in Zuid-Afrika?? In deze tijden van ecologische crisis, waarin iedereen zijn steentje dient bij te dragen in het zorg dragen voor het milieu, door bv. zo weinig mogelijk het vliegtuig te nemen, is dit toch niet te verantwoorden? En al zeker niet als Vlaamse zender gesubsidieerd door de overheid? En dan hebben we het nog niet over de dure kost om een BV eventjes voor een nacht naar Zuid-Afrika te laten heen en weer vliegen... gesubsidieerd. Ik vind dit echt onbegrijpelijk! Schandalig eigenlijk. Ook vele mensen rondom mij delen dezelfde mening. Ik veronderstel dat er nog mensen een mail hierover hebben gestuurd? Hetzelfde concept in ons mooi Belgenlandje kan toch evengoed? Alvast bedankt om hier even bij stil te staan.

Klacht - #93003



Diane Waumans – manager beroepsethiek

“Het publiek heeft gelijk dat het ons aanspreekt op de voorbeeldrol die de VRT moet hebben op vlak van klimaat en duurzaamheid. Sinds kort is ons programmacharter aangepast, met het oog op de wil om onze impact op klimaat en de wereld rondom ons te beperken. Die boodschap zullen we nu ook actief implementeren en verspreiden.”

6. Programmering

De klanten- en klachtendienst registreerde in 2018 1.000 cases over de programmering, waarvan 365 klachten. Tot 2018 deed zich een drastische daling voor wat het aantal klachten in deze categorie betreft, maar in 2018 hadden we opnieuw te maken met **een stijging**.

Zo stelden we in **maart** een duidelijke piek vast. Deze was het gevolg van een gewijzigde programmering, waardoor de seizoensfinale van Les bureaux des Légendes en Outlander bij sommige kijkers niet volledig was opgenomen. Les bureaux des Légendes werd aangeboden op VRT NU, Outlander echter niet aangezien de VRT niet over de uitzendrechten beschikte. Om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de kijkers werd de seizoensfinale van Outlander opnieuw uitgezonden op antenne.

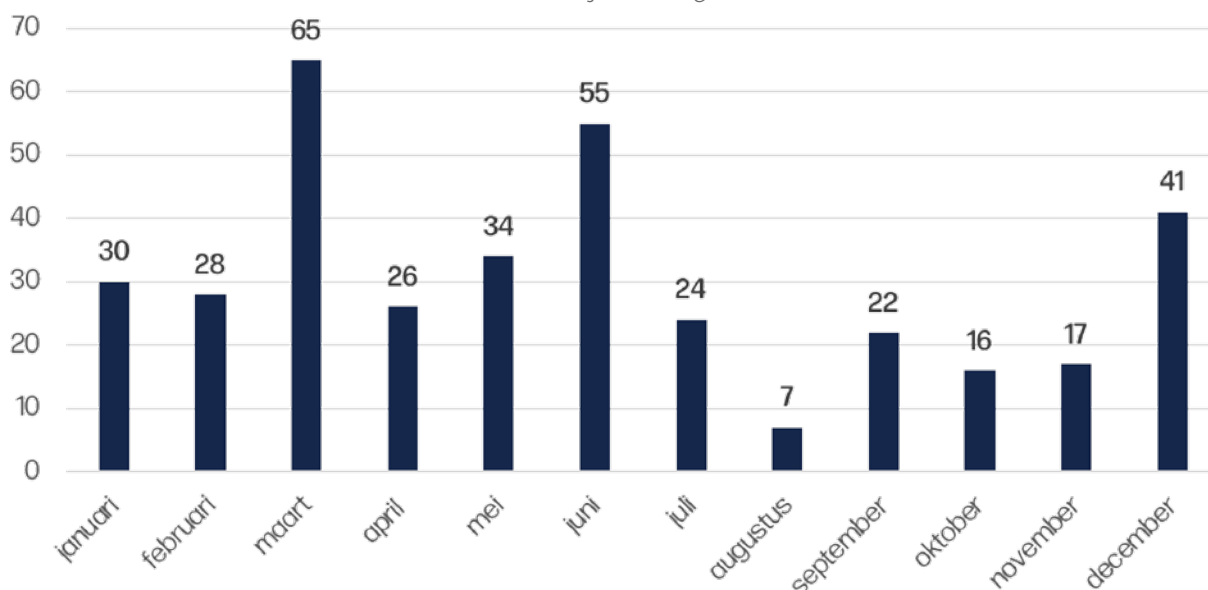
Ook in **juni** deed er zich een piek voor in het aantal klachten, omwille van de gewijzigde programmering naar aanleiding van het WK voetbal. De VRT is zich ervan bewust dat niet alle gebruikers dezelfde interesses delen. Daarom werden gebruikers doorverwezen naar 'Tien alternatieven voor het voetbal'. Dat is een artikel met een lijst van alternatieve mogelijkheden dat op de website van de VRT werd aangeboden.

Outlander

Vrijdag 9 maart werd de seizoensfinale van Outlander uitgezonden. Ik had dit programma via Telenet geprogrammeerd. Blijkbaar hebben jullie beslist om eerst het Journaal uit te zenden en dan pas Outlander, gevolg: er werd maar een deel van de aflevering opgenomen en ik kon het einde niet zien. In alle programmabladen staat dit anders vermeld. Het zou jullie sieren moesten jullie de aflevering op VRT nu aanbieden. Ik zal wel niet de enige zijn die nu op zijn honger zit.

Klacht - #12833

Klachten programmering
maandelijkse weergave

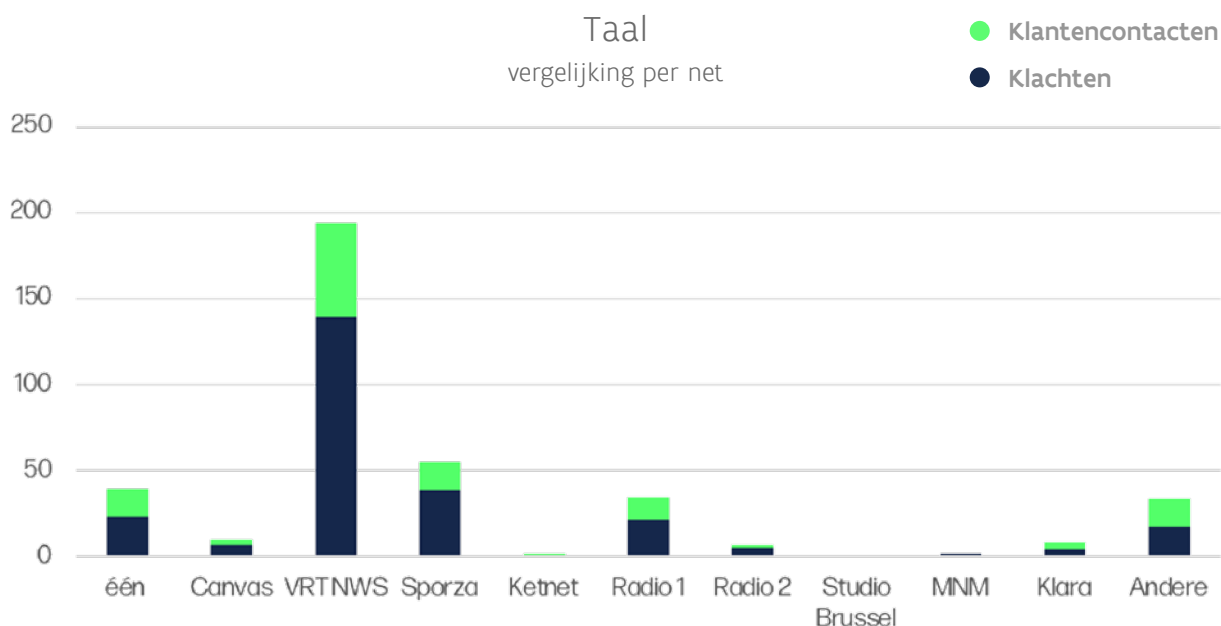


7. Taal

Dat taal belangrijk is voor de VRT spreekt voor zich. Correct taalgebruik speelt een essentiële rol in de dagelijkse werking van de VRT én daarbuiten. Op basis van het aantal klachten bij de klanten- en klachtendienst stellen we vast dat ook de mediagebruiker deze mening deelt.

In de categorie 'Taal' registreerden we een opvallende piek bij de nieuwsdienst. 139 van de 253 klachten zijn het rechtstreekse gevolg van het grote aantal taalfouten die online werden opgemerkt. Daarom werd besloten om in 2019 online meldknoppen te voorzien onder alle artikels. De knop 'Meld een taalfout' is er gekomen op vraag van de nieuwsombudsman en de klantendienst.

De nieuwsombudsman werd in 2018 exact 386 keer gecontacteerd voor een taalfout. Dat cijfer lijkt op jaarbasis niet opvallend hoog. Het cijfer geeft echter geen volledig beeld aangezien ook de klantendienst geregeld klachten over taal heeft ontvangen en andere lezers rechtstreeks hebben gemaïld naar nieuws@vrt.be. De meldknop moet er dus niet alleen voor zorgen dat taalfouten sneller worden opgemerkt, maar ook dat alle taalfouten correct worden geregistreerd. In het jaarverslag van de nieuwsombudsman kunt u hierover meer lezen.



8. Personen

In het afgelopen jaar registreerden we in de categorie 'Personen' 644 contacten, waarvan **98 klachten**.

Bijna 73% van de klachten ging over de perceptie van de kijker/luisteraar en niet zozeer over gegronde klachten. Vooral sportfans spreken zich snel uit over de presentatiestijl van bepaalde analisten. Favoritisme voor bepaalde ploegen en/of sporters blijkt hier ook een sterke invloed op te hebben.

We weten echter uit ervaring dat sport altijd verschillende emoties losmaakt naargelang de sympathie van de kijker/luisteraar of de reporter die aan het woord is. Iedereen heeft uiteraard recht op zijn eigen mening en smaken verschillen nu eenmaal.

De overige 27,5% gaat **in alle gevallen** over de presentatiestijl van de presentatoren of nieuwsankers, waardoor ze moeilijk verstaanbaar zouden zijn. Dit is waardevolle feedback van onze mediagebruikers. We delen die met de bevoegde personen, de taaladviseur en de logopediste, met oog op verbetering naar de toekomst toe.



Klachten personen
gegrond versus subjectief



- Klantencontacten 85%
- Klachten 15%
 - Subjectief 73%
 - Gegrond 27%

9. VRT Corporate

In 2018 ontving de klachtencoördinator 68 klachten over het algemene moedermerk 'VRT'. Dat is een **sterke daling** in vergelijking met 2017. Dat heeft uiteraard te maken met de zaak Bart De Pauw die op 9 november 2017 aan het licht kwam. Die zaak alleen zorgde op enkele dagen tijd voor 170 klachten.

In 2018 zijn er minder klachten binnengekomen over de zaak Bart De Pauw, maar in de nasleep van het onderzoek ontving de klanten- en klachtendienst er toch nog enkele. Onze gebruikers bleven met een vergrootglas kijken naar andere programma's. Dat was, gezien het huidige mediaklimaat, goed te begrijpen.

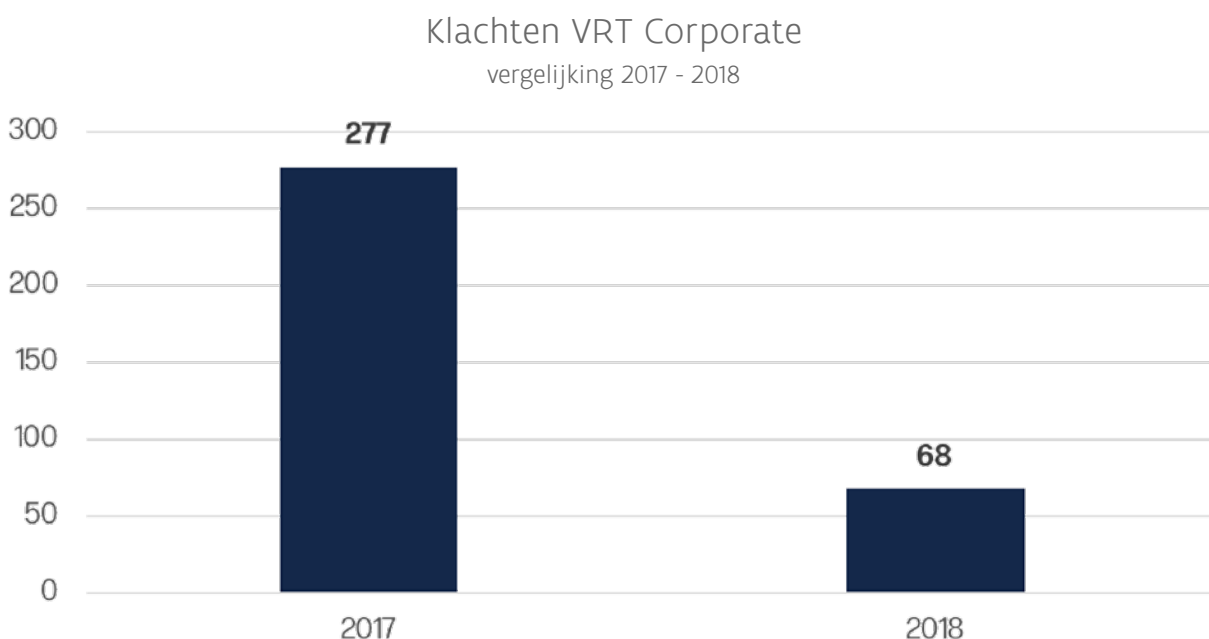
In januari 2018 kwam de rapper Boef in opspraak nadat hij drie behulpzame vrouwen had uitgescholden voor 'kechs' (hoeren). Er ontstond een verhit debat rond de vraag of het nog gepast was om de muziek van Boef te draaien na zo'n vrouwonvriendelijke uitspraken. De klanten- en klachtendienst ontving hierover **net geen 20 klachten**. Sommige luisteraars wilden niet dat Boefs muziek nog gedraaid werd, terwijl anderen vonden dat zijn muziek niet volledig geweerd mocht worden omwille van enkele uitspraken. De klachtencoördinator gaf na overleg aan dat de VRT Boefs vrouwonvriendelijke uitspraken veroordeelde. Daarom werd besloten omzichtig om te gaan met zijn muziek. Deze werd enkel nog gedraaid wanneer

de situatie voldoende geduid kon worden. De VRT wil het Vlaams publiek de kans geven om hun mening te delen over maatschappelijk relevante thema's, zoals de vrouwonvriendelijke uitspraken van Boef. Het maatschappelijk debat ondersteunen maakt vanzelfsprekend deel uit van onze opdracht als publieke omroep.

De klanten- en klachtendienst ontving daarnaast ook enkele klachten naar aanleiding van een aflevering van Flikken. Guy Van Sande speelt een bijrol in een tweetal oudere uitzendingen van Flikken, waarvan momenteel herhalingen worden uitgezonden. Kijkers gaven aan dat ze niet begrepen dat Bart De Pauw van het scherm werd geweerd, maar dat Guy Van Sande wel op antenne mocht komen. Dat terwijl er tegen Guy Van Sande momenteel een gerechtelijk onderzoek loopt in verband met kinderporno.

Dit werd uitgebreid besproken met de manager beroepsethiek en de programmaverantwoordelijken. Omdat Guy Van Sande slechts een kleine, éénmalige bijrol speelde en geen dragende rol had, kozen we ervoor om deze aflevering toch uit te zenden. Zo kunnen we de volledige reeks blijven aanbieden aan onze kijkers.

Deze klachten zorgen ervoor dat we steeds kritisch blijven kijken naar onze uitzendingen, om een belangrijk evenwicht te bewaren.



10. Derden

Deze categorie gaat specifiek over de samenwerking met externe partners of derden. Zoals eerder vermeld in hoofdstuk 1.3. (zie 1.3. Beroepsethische klachten) hebben 26 klachten betrekking op de samenwerking met Var en Pebble. Deze worden uitgebreider besproken in het vermelde hoofdstuk.

De overige klachten in deze categorie gaan hoofdzakelijk over de samenwerking met Telenet of Proximus, wanneer er bijvoorbeeld uitzendingen in hun assortiment ontbreken. Indien de VRT de inhoud correct had aangeleverd aan de partners, verwezen we de klagers door naar de contactcentra van onze partners.



11. Evenementen

Via verschillende evenementen zoekt de VRT haar mediagebruikers actief op. Alle netten benaderen hun publiek op een levendige en actieve manier, bijvoorbeeld met de Ketnet Zomertour, Radio 2 Tuindag, Gala van de Gouden K's, Klarafestival, Iedereen Klassiek, MIA's, Summermove... en nog zoveel meer.

In 2018 stelden we een beperkt aantal klachten vast in verhouding met het brede assortiment aan evenementen. De klanten- en klachtendienst ontving **42 klachten**, waarvan 16 over De Warmste Week. De klanten- en klachtendienst registreerde in totaal 4.725 klantencontacten voor, tijdens en na De Warmste Week. 16 daarvan waren een klacht. We stellen bijgevolg vast dat de klachten een minimaal aandeel vormen in het totale aantal klantencontacten en klachten. De opvolging van dit grote aantal contacten gebeurde in efficiënte en vlotte samenwerking met het team van Studio Brussel. In het verleden stelden we vast dat enerzijds het grote aantal contacten moeilijk verwerkbaar was voor de klanten- en klachtendienst, en anderzijds de informatie-uitwisseling moeizaam verliep. Daarom kozen we ervoor om vanuit het klantendienststelsel samen te werken met een extra team die over de nodige expertise beschikte. Het succes van dit systeem in 2018 moedigt ons aan om dit verder uit te werken en opnieuw toe te passen in 2019.

De overige klachten binnen deze categorie gaan bijvoorbeeld over een programmawijziging op de Ketnet Zomertour of het niet tijdig ontvangen van tickets voor de MIA's. Het ging hier telkens om individuele gevallen. In samenwerking met de verantwoordelijke productie konden deze worden opgelost.



12. Diversiteit

Onder de categorie 'Diversiteit' vallen heel wat verschillende thema's: gender, seksuele geaardheid, beperkingen, afkomst, ouderen en armoede. De VRT koos voor deze thema's omdat deze groepen ondervetegenwoordigd zijn in de maatschappij en al te vaak eenzijdig of negatief in beeld worden gebracht. De openbare omroep verbindt zich ertoe om een voorbeeldrol op te nemen; de VRT is er immers voor iedereen in Vlaanderen. Het vormen van een representatieve en genuanceerde beeldvorming vraagt permanente bijsturing door de snel veranderende maatschappij.

De klanten- en klachtendienst kan bij deze bijsturing een belangrijke rol spelen dankzij de feedback van de mediagebruikers. In 2018 werden er 46 klachten geregistreerd over diversiteit. Het diagram toont aan dat deze vooral over het thema 'Gender' gaan.

De VRT blijft, samen met de diversiteitscoördinator Geertje De Ceuleneer, het gesprek aangaan met externe en interne productiehuisen. We stellen vast dat de productieteams zich bewust zijn van deze thematiek en rekening houden met onze adviezen.

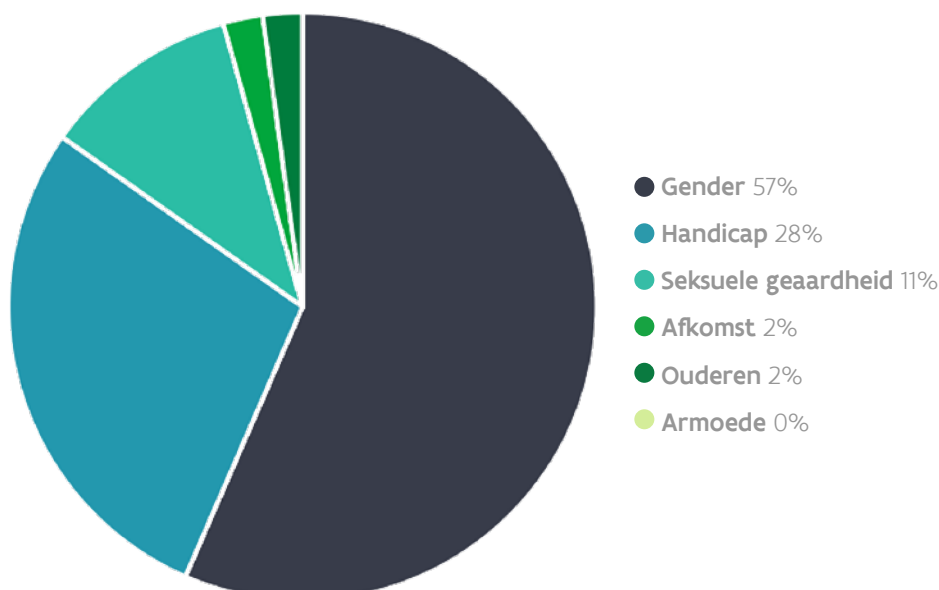
Daarnaast ontving de klanten- en klachtendienst ook enkele gendergerelateerde klachten over de inschrijvingen voor het nieuwe quizprogramma De Campus Cup.

Het inschrijvingsreglement gaf uitdrukkelijk aan dat de teams zowel uit mannen als vrouwen moesten bestaan om de gendergelijkheid te behouden. Deze gelijkheidsmaatregel zorgde echter op zijn beurt voor een vorm van discriminatie.

Na overleg tussen de VRT en de desbetreffende productie besloten beide partijen dat de eis voor een gendergebalanceerd team moest blijven bestaan. Toch willen we graag benadrukken dat de VRT, in samenwerking met de cel Diversiteit, naar volgend jaar toe zal bekijken hoe ze dat evenwicht kan behouden zonder daardoor mensen uit te sluiten van de wedstrijd.

De meerderheid van de klachten rond diversiteit gaat over mensen met een beperking, meer bepaald over de problemen die zij ondervinden inzake de toegankelijkheid van ons aanbod en de digitale platformen. Hoewel het hier gaat om een beperkt aantal klachten (13), nemen we deze klachten zeer serieus. Onder leiding van Marc Walraven, digitale toegankelijkheidsexpert van de VRT, zoeken we samen met de eindgebruikers met een beperking hoe we onze platformen kunnen verbeteren. Deze aanpak is nodig, omdat elke afzonderlijke beperking leidt tot andere behoeften.

Diversiteit



Gemengde ploegen Campus Cup

Ik ben een bachelor student fysica. Ik overwoog deel te nemen aan de campus cup. Ik merkte op dat de ploegen gemengd moeten zijn. In mijn jaar zitten echter slechts 2 vrouwelijke studenten. Dat maakt het moeilijk een gemengde ploeg te vormen, daar deze medestudenten niet enthousiast zijn. Ik ben er van overtuigd dat er nog richtingen zijn waar het moeilijk is gemengde ploegen te vormen. Ik vind daarom dat deze regel beperkingen oplegt aan richtingen die gedomineerd worden door één geslacht. In die zin vraag ik me af wat het nut is van deze regel.

Klacht - #79280

Marc Walraven – Digitale toegankelijkheidsexpert

“We zetten bij de VRT sterk in op inclusief werken. Dit wil zeggen dat mensen met een beperking van begin af aan worden betrokken bij de ontwikkeling van websites en apps. Op deze manier leren we steeds bij in het toegankelijker maken van onze producten op maat van de eindgebruiker.”

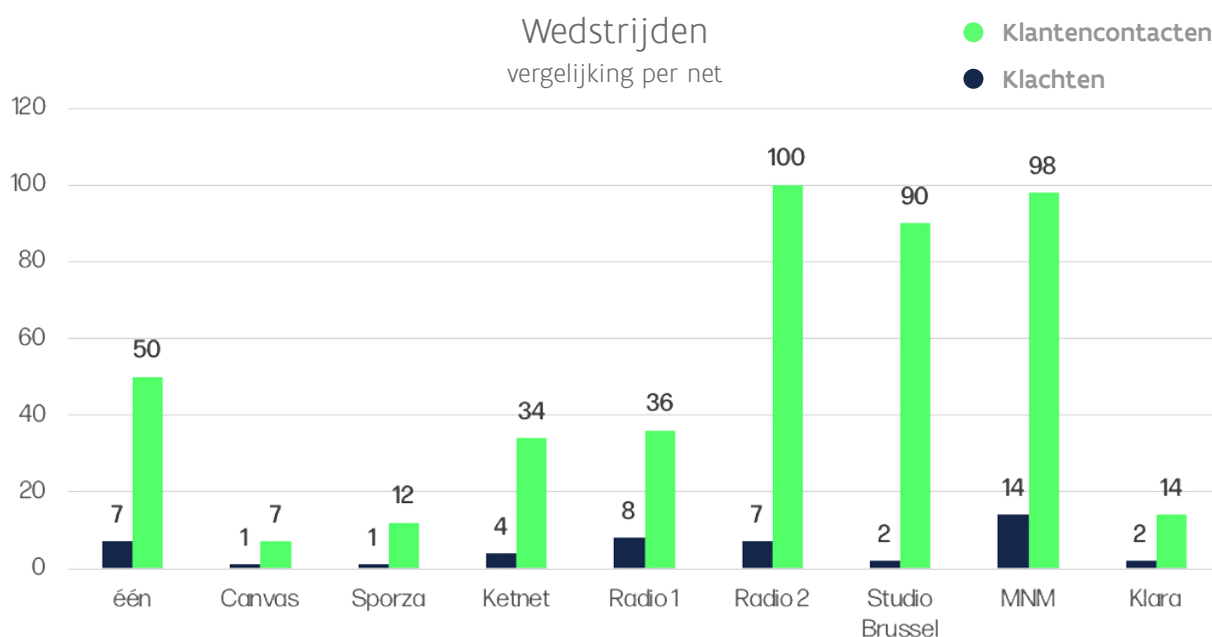




13. Wedstrijden

Wedstrijden die werden georganiseerd door onze verschillende netten hebben tot **479 contacten** geleid. 46 hiervan werden door mediagebruikers gestuurd naar de klachtenprocedure. Op basis van een inhoudsanalyse stelden we echter vast dat de inhoud van de klantencontacten en klachten in deze categorie in zo goed als alle gevallen overeenstemt. Daarom besloten we om deze categorie in zijn geheel te bekijken.

De vaakst voorkomende klachten in deze categorie zijn het niet ontvangen van prijzen enerzijds en problemen wanneer men probeert deel te nemen aan wedstrijden anderzijds. Van alle netten hebben vooral MNM en Radio 2 een groot aandeel in deze categorie. Dit is echter een logisch gevolg van het feit dat deze twee netten het grootste aantal wedstrijden organiseren, zowel online als via deelname op antenne.





Besluit

Op basis van het klachtenrapport 2018 concluderen we dat de technologische klachten en klantencontacten de grootste uitdaging blijven vormen.

'VRT NU' maakt het grootste deel uit van het totale aantal technologische klachten. Dat is over het algemeen te wijten aan drie zaken: de beperkingen met betrekking tot kijken in het buitenland (1), het ontbreken van een app voor Smart TV (2) en het gebrek aan technische kennis bij zowel de klant als de klantendienstmedewerkers (3). Ondanks het toegenomen aantal klachten in deze categorie stelt de klachtencoördinator vast dat de samenwerking met VRT NU inzake de afhandeling van de klantencontacten en klachten sterk verbeterd is. Die verbeterde samenwerking heeft op zijn beurt een positief effect op de desbetreffende afhandeling. We wensen dan ook deze samenwerking verder te ontwikkelen in 2019.

De afschaffing van DVB-T op 1 december 2018 genereerde daarnaast ook 10% van de klantencontacten en klachten in deze categorie. Tot slot zagen we bij de invoering van het VRT-profiel enkele pieken in onze registraties, maar deze namen snel af na de verdere implementatie van het profiel.

Programmagerelateerde klachten en contacten waren in 2018 goed voor 13% van het totaal. Dat percentage past binnen de dalende tendens van de afgelopen jaren. De daling kan mogelijk worden verklaard door het feit dat jongerenzenders zoals Studio Brussel en MNM klachten en vragen rechtstreeks ontvangen via hun apps. Daarnaast genereerde VRT NWS 12% van het totale aantal klachten. Dit percentage staat los van de cijfers die Tim Pauwels, VRT NWS-ombudsman, in 2018 heeft geregistreerd. Zijn bevindingen worden uitgebreid besproken in het volgende hoofdstuk.

De drukke sportzomer van 2018 zorgt ervoor dat ook Sporza een grote brok van het totaal uitmaakt. Vooral in juni en juli, tijdens het WK voetbal '18, zijn sterke pieken zichtbaar. Die werden vooral veroorzaakt door klachten over de commentatoren en de apps 'WK pronostiek' en 'WK Manager'. De klachten over de apps bevatten heel wat nuttige informatie voor toekomstige edities. Wat de commentatoren betreft stellen we vast dat 'favoritisme' de meest gerapporteerde klacht was.

Wat de categorie 'Beroepsethische klachten' betreft registreren we een algemene daling. Inhoudelijk blijven dezelfde thema's terugkomen. Meer specifiek blijven verkeersveiligheid, dierenleed, reclame en klimaat belangrijke aandachtspunten voor onze mediagebruikers. Reeksen als Die Huis kunnen op veel reacties rekenen omwille van de grote ecologische voetafdruk. Als klachtencoördinator is het dan ook van belang dit onder de aandacht te brengen.

Daarnaast zien we bij de categorieën 'Programmering' en 'Taal' geen grote verschillen ten opzichte van eerdere jaren. Enkele programmawijzigingen in 2018 zorgden voor korte opstoten bij de klanten- en klachtendienst. Wat taal betreft stellen we vast dat de taalfouten op de website van VRT NWS nog steeds het grootste probleem vormen. Deze conclusie werd ook getrokken door de VRT NWS-ombudsman.

De overige 7% van het totale aantal klachten in 2018 bestaat uit de categorieën 'Personen', 'VRT Corporate', 'Derden', 'Evenementen', 'Diversiteit', 'Wedstrijden' en 'AVG'

Belangrijk hierbij is de sterke daling die zichtbaar is bij de klachten met betrekking tot VRT Corporate. Dit heeft uiteraard te maken met de zaak Bart De Pauw die op 9 november 2017 aan het licht kwam en in datzelfde jaar tot een groot aantal klachten leidde. In 2018 speelde dat minder zichtbaar een rol. Ook de categorie 'Diversiteit' blijft een belangrijk aandachtspunt. Hoewel deze behoort tot een minderheid van het geheel verbindt de openbare omroep zich ertoe een voorbeeldrol op te nemen. De VRT is er immers voor iedereen in Vlaanderen. Het vormen van een representatieve en genuanceerde beeldvorming vraagt permanente bijsturing door de snel veranderende maatschappij.



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

Klantendienst 02 741 25 80
hallo@vrt.be

Klachtenprocedure 02 741 59 93
klachtenprocedure@vrt.be

REDACTIE

Anabel Coremans
Fien De Coninck

EINDREDACTIE

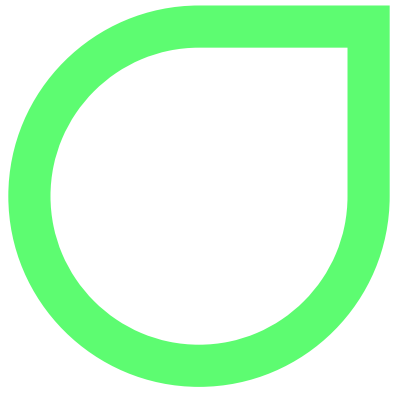
Fien De Coninck

FOTOGRAFIE VRT

VORMGEVING

Rupert De Weerd

Cijfers in dit rapport hebben betrekking op 2018.





Voorwoord	5
1. Samenvatting	47
2. Operationele werking	48
3. Algemene beschrijving van de reacties	50
3.1 Reacties zonder ongenoegen over journalistiek handelen	51
3.2 Klachten en opmerkingen over journalistiek werk	51
3.2.1. Wie dient een klacht in?	51
3.2.3. Verdeling over de programma's en de website	52
3.2.4. Verdeling volgens beroepsethische criteria	53
3.2.5. Verdeling klachten per inhoudelijk thema	55
4. Analyse van de gegronde reacties	58
4.1. Inleiding	58
4.3. 'Gegronde' en 'ongegronde' met een opmerking per ethisch criterium	59
4.2. 'Gegronde' en 'ongegronde' met een opmerking per programma	59
4.4. Gegronde onnauwkeurigheid	60
4.4.1. Gegronde nauwkeurigheds-meldingen per programma	61
4.5. Partijdigheid	63
4.5.1. Partijdighedsreacties naar beoordeling	64
4.5.2. Gegronde partijdighedsreacties per inhoudelijk thema	64
4.5.3. Partijdighedsreacties volgens aanbod	65
4.6. Taalfouten	66
5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang	67
6. andere activiteiten	69
7. Conclusies	70
8. Aanbevelingen rond drie assen	71



1. SAMENVATTING

De nieuwsombudsman beantwoordde in 2018 een kleine 5.000 mails. Dat is **meer dan een verdrievoudiging** tegenover 2017 (april- december). Deze verdrievoudiging verhoogde de werkdruk aanzienlijk, waardoor het niet eenvoudig was om aan alle verwachtingen ten aanzien van de nieuwsombudsman te voldoen (klachten beantwoorden, klachten onderzoeken, columns schrijven, interne feedback geven, outreach...).

Een kleine 3.000 mails bevatten een klacht over een journalistieke keuze van VRT NWS. Ook dat is **een verdrievoudiging** tegenover 2017.

De stijging van het aantal contacten is waarschijnlijk gelinkt aan **de toenemende bekendheid** van de nieuwsombudsman en aan de **groeierende vraag naar interactie** bij het publiek. Het scala aan onderwerpen blijft immers even divers. Het overgrote deel van de contacten handelt over één gebruiker die één uniek onderwerp aankaart.

Het **gegrondheidspercentage ligt op 22%**. Dat is hetzelfde niveau als in 2017. Vooral nauwkeurigheidsklachten zijn dikwijls gegrond.

Klachten met persoonlijk belang stegen lichtjes tot 49 (2017: 39). Die stijging wordt verklaard door het aanbod voor de gemeenteraadsverkiezingen. Daarbij ging het dikwijls om kleine onnauwkeurigheden of vergetelheden over lokale lijsten of kandidaten.

Klachten over **onpartijdigheid en onnauwkeurigheid** stegen ook, maar niet in dezelfde mate als de klachten of publieksreacties in het algemeen.

De nieuwsombudsman gaf **18 workshops** op de nieuwsvloer met conclusies uit de reacties van het publiek. In totaal woonden **165 redactieleden** deze workshops bij (2017: 116 deelnemers).

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

De nieuwsombudsman publiceerde **20 columns**. Hij was geregeld te gast in De zevende dag en legde rechtstreeks contact met het publiek op onder meer VRT Connect.

	2017 (april - december)	2018
contacten	1293	4795
klachten	935	2831
gegronde klachten	203 (22%)	599 (22%)
persoonlijk belang	39	49
persoonlijk belang en gegrond	17	28
persoonlijk belang en ontevreden	1	4

2. Operationele werking

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 van VRT NWS, zoals in het 'Statuut van de nieuwsombudsman' wordt gevraagd.

De nieuwsombudsman kreeg in 2018 versterking van één halftijdse medewerker en, op geregelde basis, van stagiairs. In de drukste maanden van het jaar (oktober tot maart) is dat te weinig om klachten vlot af te werken. Het kost veel tijd om stagiairs op te leiden, terwijl stages per definitie erg beperkt zijn in de tijd.

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 2018 trad de nieuwsombudsman bij VRT NWS vrijwel altijd op als eerstelijnsbehandelaar. Dat neemt niet weg dat burgers nog altijd via klachtenprocedure@vrt.be kunnen reageren over VRT NWS. Deze klachten worden door de klanten- en klachtendienst afgehandeld na input van de (hoofd)redactie. De nieuwsombudsman beantwoordde desalniettemin in 2018 ook een aantal van de klachten die bij de klanten- en klachtendienst binnenkwamen in eerste lijn. De werkdruk ligt bij beide diensten te hoog.

In dit jaarverslag worden de publieksreacties besproken die door de nieuwsombudsman werden beantwoord.



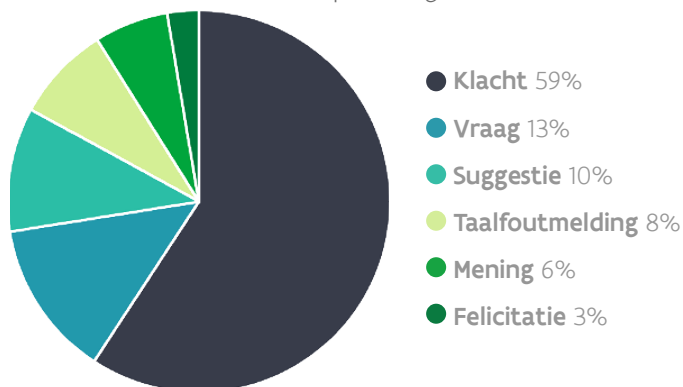
3. Algemene beschrijving van de reacties

Bijna 60% van alle reacties zijn klachten. Daarnaast ontvangt de nieuwsombudsman ook vragen, meningen, taalfoutmeldingen, suggesties voor onderwerpen en felicitaties.

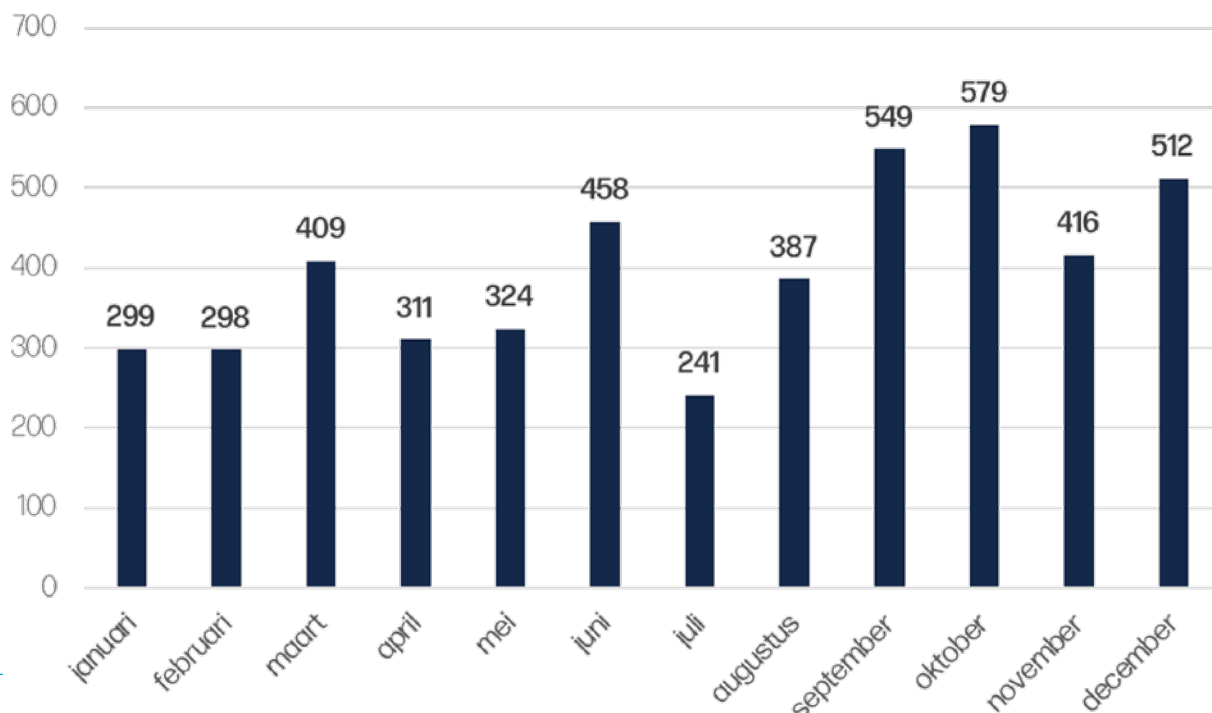
De donkere wintermaanden leveren de meeste reacties op. De piek ligt dit jaar in september en oktober. Dat is gedeeltelijk te wijten aan de ophefmakende Pano over Schild & Vrienden en aan de verkiezingsuitzendingen.



VRT NWS ombudsman totaal 2018
per categorie



VRT NWS ombudsman totaal 2018
maandelijke weergave



3.1 Reacties zonder ongenoegen over journalistiek handelen

De inhoud van de reacties zonder ongenoegen over journalistiek handelen varieerde sterk van reactie tot reactie. De meeste vragen stonden volstrekt op zichzelf en waren dus moeilijk met standaardantwoorden af te werken.

In een aantal gevallen kon de nieuwsombudsman niet anders dan doorverwijzen naar andere instanties. Enkele voorbeelden:

- 'Welke opleiding onderzoeksjournalistiek is de beste?'
- 'Welke wetenschappers kan ik aanspreken over pianoles voor senioren?'

Een geregeld terugkerende vraag komt van leerkrachten die niet weten hoe ze bepaalde fragmenten kunnen terugvinden. Vaak willen burgers ook in contact komen met bepaalde journalisten. Nog vaker vragen ze een stukje journalistiek op maat: ze willen een concrete, actuele vraag beantwoord zien. Al deze vragen werden zo goed mogelijk beantwoord (eventueel in samenwerking met de redactie of de klanten- en klachtendienst), maar wogen wel op de beschikbare capaciteit bij de nieuwsombudsman.

3.2. Klachten en opmerkingen over journalistiek werk

Het aantal klachten en opmerkingen over journalistiek werk is **verdrievoudigd** tegenover het (nog onvolledige) werkjaar 2017.

3.2.1. Wie dient een klacht in?

De mediagebruikers die een klacht indienen zijn niet representatief voor het publiek van de VRT of VRT NWS. Al was het maar op basis van gender.

78% van de indieners van klachten is een man.

Dat is een lichte daling tegenover 2017 (82,4%).

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

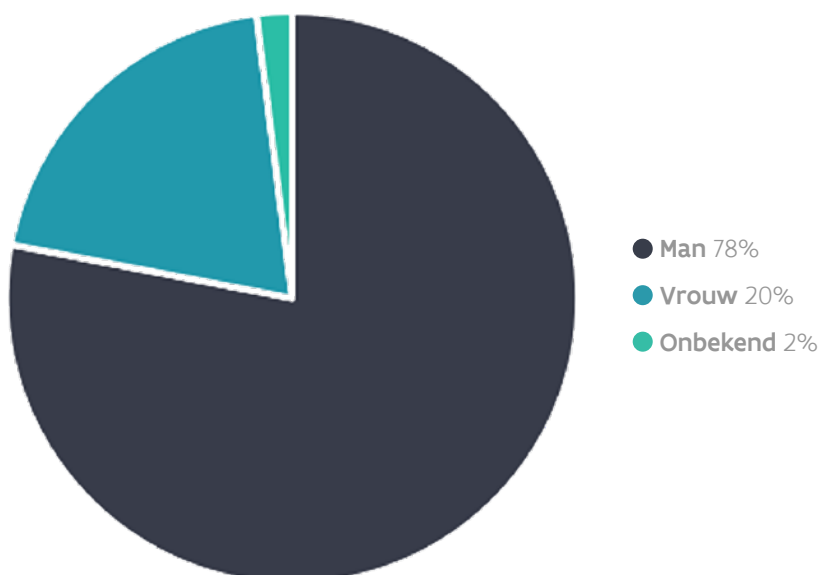
3.2.2. Een zeer dispaaraat geheel

In 2018 viel, net als in 2017, de grote verscheidenheid aan onderwerpen op in de reacties.

In 2017 was de berichtgeving over Donald Trump het grootste af te lijnen cluster, met 43 van de 935 reacties. Dat is een aandeel van 4,5%.

In 2018 waren de **verkiezingen** het grootste cluster, met 145 van de 3.000 reacties. Dat is een aandeel van ongeveer 5%. Verder waren er ook heel wat reacties over de berichtgeving rond **Schild & Vrienden** (86) en over de beslissing om de PVDA niet uit te nodigen op een voorzittersdebat in De zevende dag (82).

Wie contacteert de ombudsman 2018



3.2.3. Verdeling over de programma's en de website

2018 laat een vrij forse daling zien van het aandeel van de klachten over de VRT NWS-website in het totale aantal klachten: **van 53% in 2017 naar 37,8% in 2018**. Mogelijk heeft het wat langer geduurd voor de lineaire mediagebruiker ook het digitale loket van de nieuwsombudsman ontdekte. Maar de redactie van de website heeft zeker ook inspanningen geleverd om fouten te beperken. 2017 was een moeilijk jaar voor de website, waarin werd overgeschakeld op een nieuwe werkwijze, nieuwe software en een nieuw format. De daling van het aandeel van de website in het totale aantal klachten kan ook aangeven dat de VRT NWS-website die kinderziektes wat ontgroeid is.

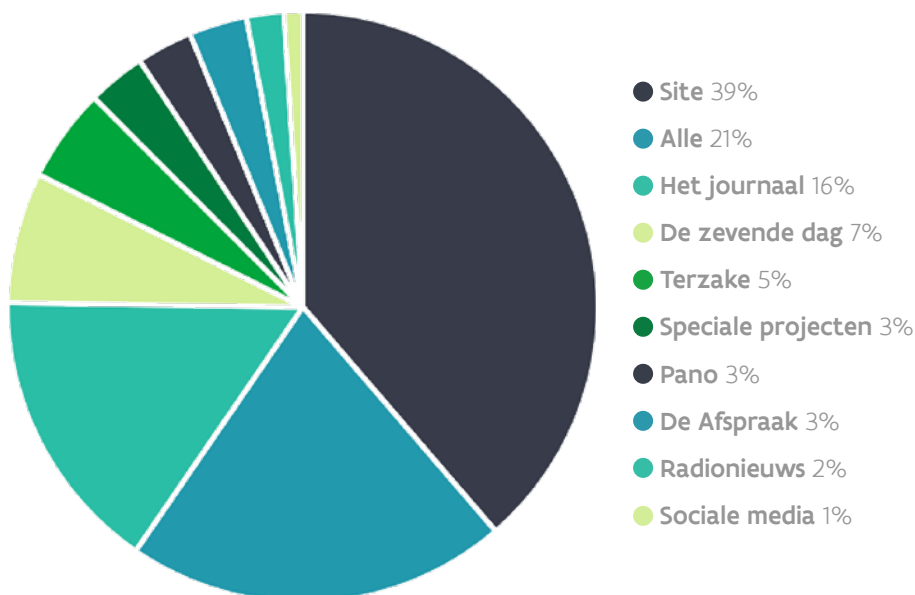
Het klachtenaandeel is in de andere categorieën verhoudingsgewijs wat gestegen. Zo neemt het klachtenaandeel van Het journaal lichtjes toe, **van 11% naar 15,3%**. De meest opvallende stijging is voor De zevende dag: **van 1,1% naar 7,1%**. Dat toegenomen aandeel is grotendeels te wijten aan een georganiseerde actie die uiting

gaf aan ontevredenheid omdat PVDA niet werd uitgenodigd op een voorzittersdebat aan het einde van het seizoen.

Het klachtenaandeel in de categorie 'Alle' is licht gestegen. Het gaat daarbij vooral om klachten over berichtgeving die op meerdere fora terugkomt.

De nieuwsombudsman beoordeelde **22% van het totale aantal ingediende klachten als gegrond**. Dat is hetzelfde percentage als in 2017. **16% van de klachten kreeg de beoordeling 'ongegrond met een opmerking'** (15,5% in 2017). Dat houdt in dat er geen deontologische fout werd gemaakt, maar dat het loont om in de toekomst na te denken over hoe men bepaalde indrukken bij het publiek kan vermijden. Deze beoordeling komt vaak voor bij partijdigheidsklachten, waarvan de beoordeling dikwijls subjectief is. Uit deze categorie werd het meeste geput voor de workshops van de nieuwsombudsman op de redactie. In hoofdstuk 4 volgt een analyse van de gegronde klachten.

VRT NWS ombudsman klachten 2018
per programma



3.2.4. Verdeling volgens beroepsethische criteria

Het aanvoelen van mogelijke partijdigheid en onnauwkeurigheid blijft de belangrijkste reden voor gebruikers om te reageren op uitzendingen van VRT NWS. Het aandeel van beide criteria kende wel een lichte daling in het totale aantal reacties. Met name het aandeel van de **partijdigheidsklachten daalde met 5%**, wat toch enigszins opvallend is in een jaar met verkiezingen en een federale regeringscrisis.

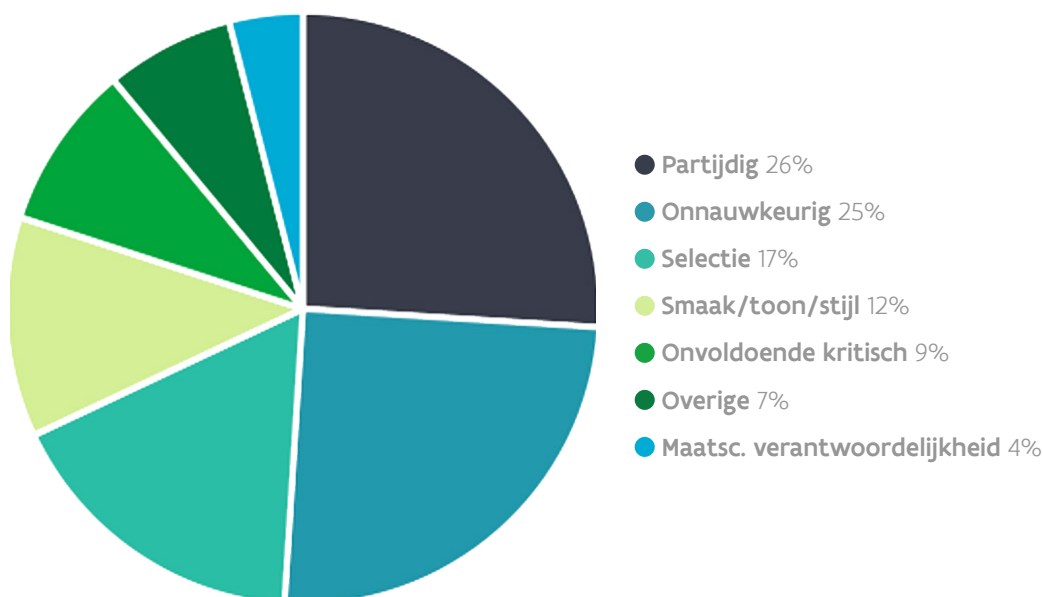
	2017	2018
partijdigheid	31%	26%
onnauwkeurigheid	27,4%	25%
selectie	13,5%	17%

Het criterium 'selectie' kende een opvallende stijging. Het criterium wordt toegekend aan klachten waarbij de gebruiker vindt dat bepaalde items niet in het nieuwsaanbod thuishoren wegens bijvoorbeeld 'te licht'. Of omdat de gebruiker vindt dat bepaalde items die hij elders opmerkte, ontbreken in het nieuwsaanbod.

Gebruikers willen kennelijk steeds vaker weten waarom en hoe een bepaalde journalistieke selectie werd gemaakt. De thema's zijn opnieuw zeer verschillend: het kan gaan over de vraag waarom beelden van een bepaalde voetbalwedstrijd niet te zien waren in Het journaal, maar ook over de vraag waarom Pano geen reportages maakt over extreemlinkse bewegingen.

Een geregeld terugkerende klacht gaat over het feit dat bijzondere regelingen voor Brusselse Vlamingen of Brusselse reglementeringen (als ze afwijken van de Vlaamse) niet expliciet worden vermeld in journaalitems. Dergelijke zaken worden vaak geduid op de website, maar sommige Brusselse kijkers voelen zich wat vergeten in Het journaal. De nieuwsombudsman begrijpt dat het niet altijd even eenvoudig is om in een journaalitem van 90 seconden ook de (bijzondere) regeling voor (Vlaamse) Brusselaars uit te leggen. ➤

VRT NWS ombudsman klachten 2018
volgens beroepsethisch criterium



Vooral bij de verkiezingen vroegen heel wat kijkers meer aandacht voor hun gemeente of streek en vonden ze dat er bijvoorbeeld te veel aandacht was voor Antwerpen.

Voor de nieuwsombudsman zijn selectievragen erg moeilijk te beantwoorden. Voor sportbeelden gelden dikwijls beperkingen inzake auteursrechten. Voor onderwerpenselectie is het vaak erg moeilijk om te reconstrueren waarom iets 'wel' of 'niet' als onderwerp werd geselecteerd. De argumentatie ervoor wordt zelden geëxpliciteerd of bijgehouden. Een eindredacteur laat zijn beslissing afhangen van het maatschappelijk belang en van zijn persoonlijke inschatting van de publieksverwachtingen. Eindredactie is uiteraard deels subjectief. Het is niet doenbaar om de honderden keuzes die op een nieuwsdag worden gemaakt stevast expliciet te verantwoorden. Selectie is ook een wezenlijk onderdeel van de redactionele autonomie.

De vragen naar het 'waarom' van een selectie onthullen soms een zeker wantrouwen tegenover de journalistieke media. De nieuwsombudsman kon echter niet vaststellen dat er op de redactie rond bepaalde onderwerpen een beleid zou bestaan om ze niet te brengen. Wel kunnen de verwachtingen verschillen. Wie migratie belangrijk vindt, kan een nieuwsbericht over een vechtpartij met een asielzoeker in Duitsland belangrijk vinden. De eindredacteur van VRT NWS kan dat, op basis van zijn inschatting van het maatschappelijk belang voor Vlaanderen, anders beoordelen. Wezenlijk gaat het daarbij niet om inbreuken op het redactiestatuut. **Niet meer dan 5%** van de selectieklachten werd daarom door de nieuwsombudsman **als gegrond** beoordeeld.

Op de klachten over (veronderstelde) partijdigheid en onnauwkeurigheid wordt dieper ingegaan in hoofdstuk 4.

Voorbeelden van klachten met criterium 'selectie' en beoordeling 'ongegrond met een opmerking'

"Ik vind dat de Nederlandstalige en de Franstalige Brusselaar in het nieuws vergeten worden, en toch woont 1 op de 11 Belgen er en werkt er 1 op de 10 Belgen er. Zelf ben ik een tweetalige Belg van Oost-Vlaamse oorsprong, en ik vind het jammer dat er in het nieuws, ook op het televisienieuws, zo gepolariseerd wordt tussen Vlaanderen en Wallonië. Er komt weinig informatie over Wallonië en Brussel, alsof die niet tellen en dat frappeert ook mijn Belgische vrienden die vanuit het buitenland het Belgische nieuws volgen."

"Kan men ons vertellen waarom op de zevende dag van 23/12/2018 wel een afgevaardigde van de christelijke en van de moslim gemeenschap aanwezig was, die hun sprookjesreligies mochten komen uitleggen, maar dat er blijkbaar nooit een afgevaardigde van de atheïsten uitgenodigd wordt?? Neutraliteit?"



3.2.5. Verdeling klachten per inhoudelijk thema

Algemene verslaggeving

De algemene verslaggeving vormde in 2017 nog de belangrijkste aanleiding voor klachten en opmerkingen (36,7%). In 2018 haalt deze categorie **nog maar 18%**. In de workshops van 2018 werd ook ingezet op de perceptie van partijdigheid in algemene verslaggeving.

Buitenland

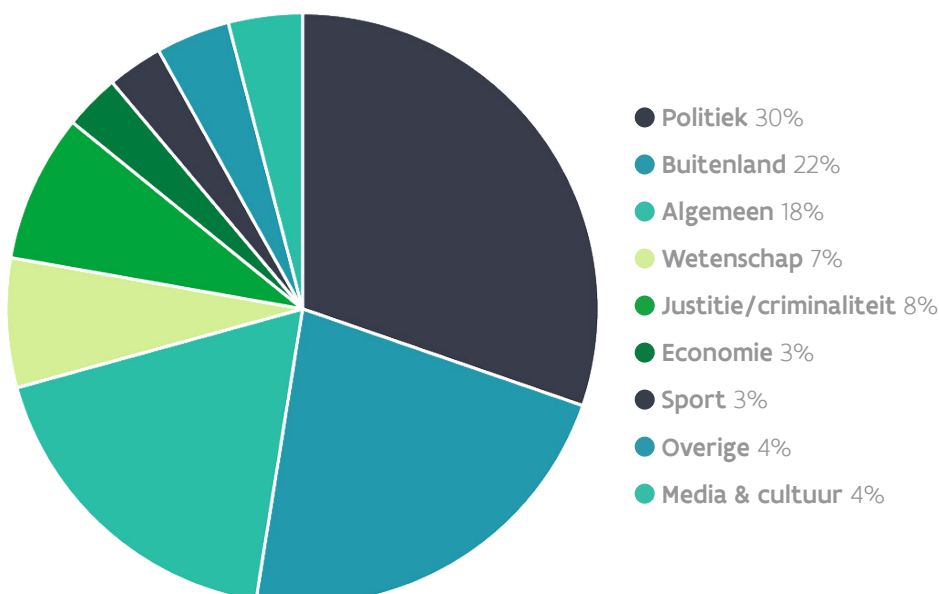
Buitenland is en blijft een belangrijk thema dat veel publieksreacties genereert.

Buitenlandberichtgeving is hoegenaamd niet 'ver van mijn bed' voor heel wat Vlaamse burgers. Dat werd al duidelijk in het vorige jaarverslag van de nieuwsombudsman. 2017 was op dat vlak trouwens een uitzonderlijk jaar. De verkiezing van Donald Trump, de winst voor AFD in Duitsland, de sterke prestatie van FN bij de verkiezingen in Frankrijk en in het algemeen de winst voor anti-establishmentpartijen in zowat heel Europa riepen veel emoties op. Zulke elementen waren minder prominent aanwezig in 2018.

In 2018 genereerden vooral de reportages over de IS-vrouwen en de berichtgeving over de rellen en betogingen in Chemnitz veel reacties. Schild & Vrienden mobiliseerde kennelijk ook aanhangers om een klacht in te dienen bij de nieuwsombudsman over de berichtgeving rond de rellen en betogingen in Chemnitz.

Het klachtenaandeel over de buitenlandberichtgeving is in het algemeen gedaald, **van 28,1% in 2017 naar 22% in 2018**.

VRT NWS ombudsman klachten 2018
volgens inhoudelijk thema





Politiek

Het thema 'Politiek' genereerde in 2018 de meeste klachten. In 2017 ging dat nog om 13,5%, dit jaar om 30%. Dat is **ruim een verdubbeling**. Die toename is niet onlogisch in een jaar met gemeenteraadsverkiezingen én de val van de federale regering.

De grote stijging wordt ten dele ook verklaard door een aantal georganiseerde acties. De Pano over Schild & Vrienden en de beslissing om de PVDA niet uit te nodigen op de voorzittersdebatten vormden de belangrijkste clusters van klachten over één bepaald onderwerp.

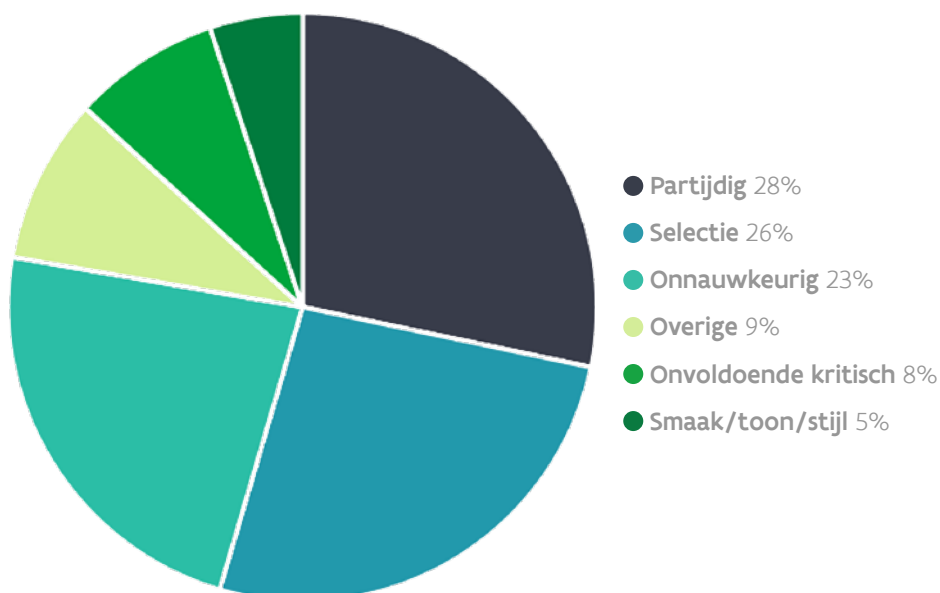
- De Pano over Schild & Vrienden genereerde **86 klachten**.
- De beslissing om de PVDA niet uit te nodigen voor het voorzittersdebat aan het einde van het seizoen van De zevende dag zorgde voor **82 klachten**.
- Ook tijdens de verkiezingscampagne kwamen er klachten over het feit dat de PVDA niet werd uitgenodigd op diverse grote debatten.
- Het migratiepact zorgde voor heel wat reacties in uiteenlopende richtingen.
- De berichtgeving over de verkiezingen vormde een belangrijke bron van klachten en opmerkingen binnen het thema 'Politiek'. De reacties gingen niet altijd over partijdigheid. Er waren een heel aantal klachten over het slecht functioneren van de verkiezingsapp.

Hieronder bespreken we de publieksreacties op de verkiezingen die wel verband hielden met journalistieke keuzes.

Verkiezingen 2018 per beroepsethisch criterium

- In totaal waren er **145 klachten over berichtgeving rond de verkiezingen**.
- **28,3% van de reacties had te maken met (veronderstelde) partijdigheid.** De reacties waren zeer uiteenlopend. Meestal handelden ze over de veronderstelde partijdigheid van de moderators tijdens de debatten. De nieuwsombudsman heeft in één van zijn interventies in De zevende dag en in een column ook kritiek geuit op de opzet en de moderatie van sommige debatten.
- **26,3% van de reacties had te maken met het criterium 'selectie'.** Een veelvoorkomende klacht was dat er te veel aandacht ging naar Antwerpen. Andere gebruikers vroegen meer aandacht voor Wallonië en Brussel. In Brussel werd dat veroorzaakt door de late bekendmaking van de uitslagen, waardoor er op de verkiezingsdag ook pas laat nieuws was over Brussel. Een kleinere groep gebruikers haalde aan dat er te weinig aandacht was voor de provincies. De nieuwsombudsman vindt dat laatste terecht. Er werd slechts sporadisch gesproken over de provincies en er werd nooit gedebatteerd over het beleid dat de provincies hadden gevoerd, alsof er op dit bestuursniveau nooit een beleidskeuze wordt gemaakt.
- **23% van de reacties waren onnauwkeurigheidsmeldingen.** Vaak ging het om kleine fouten, onder meer in de overzichtsartikels per gemeente. Ook al bleef het aantal onnauwkeurigheden beperkt, de nieuwsombudsman oordeelt toch dat het aantal net iets te talrijk was voor een redactie die graag het marktleiderschap claimt voor dit thema.

VRT NWS ombudsman klachten 2018
verkiezingen 2018 volgens criterium

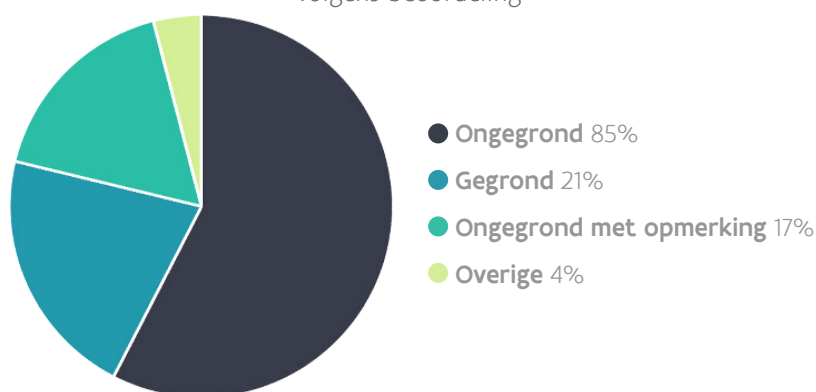


4. Analyse van de gegronde reacties

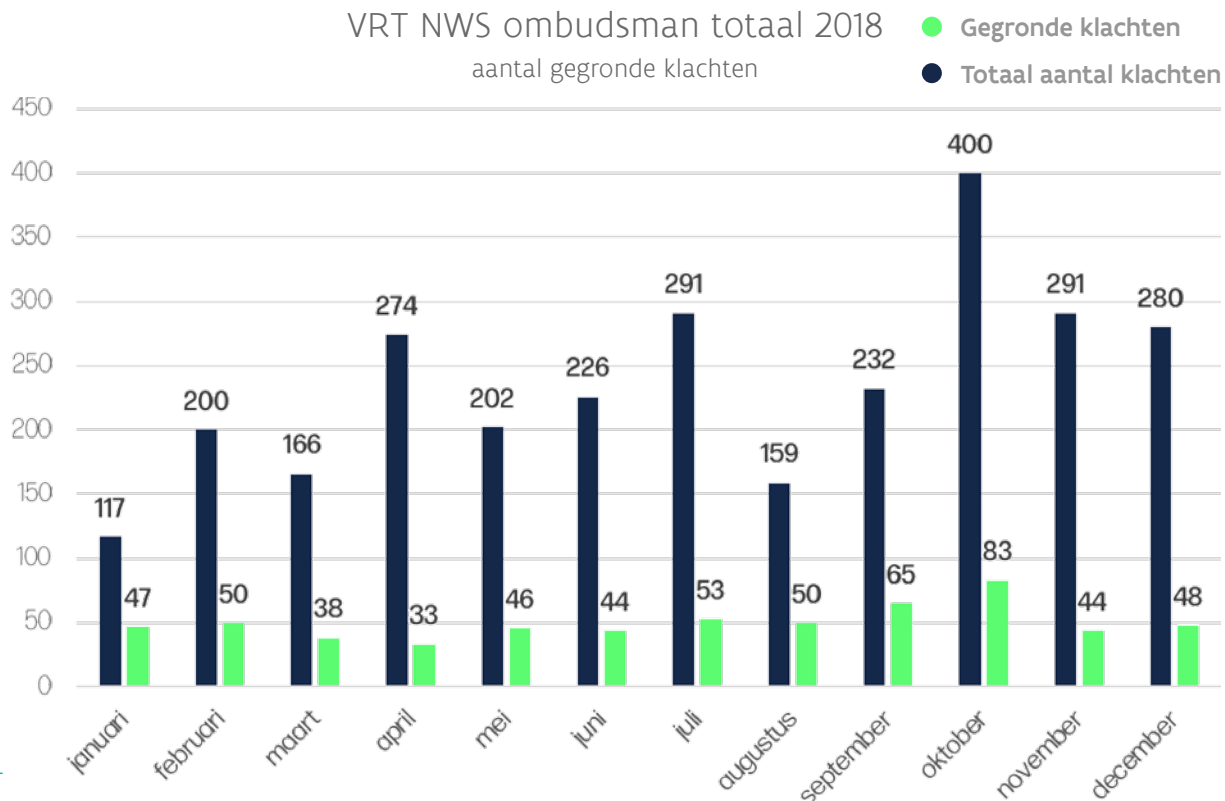
4.1. Inleiding

De nieuwsombudsman beoordeelde **22% van de reacties als gegrond**, hetzelfde aandeel als in 2017. Daarnaast kreeg **16% van de reacties de beoordeling 'ongegrond met een opmerking'**, ten opzichte van 15,4% vorig jaar. Die beoordeling betekent dat er geen schending van het redactiestatuut werd vastgesteld maar dat er wel een les te leren viel of een aandachtspunt afgeleid kon worden uit de reactie. **59% van de reacties werd beoordeeld als ongegrond**.

VRT NWS ombudsman totaal 2018
volgens beoordeling



VRT NWS ombudsman totaal 2018
aantal gegronde klachten



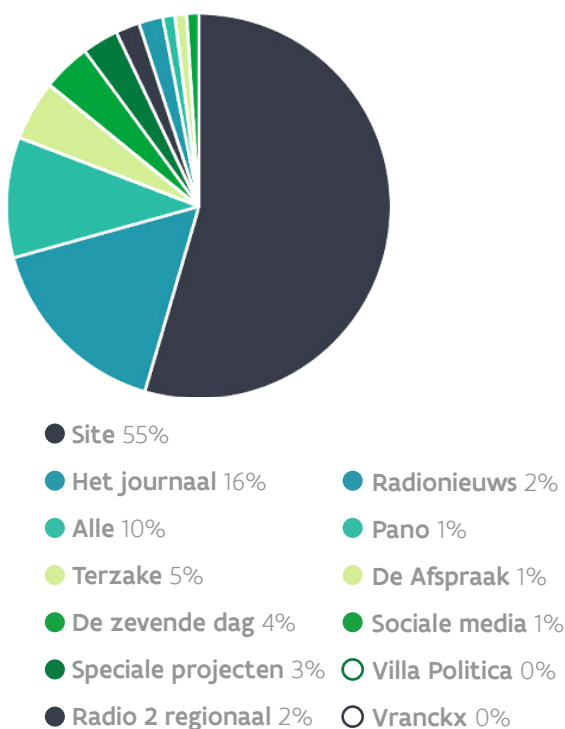
4.2. 'Gegronnd' en 'ongegronnd met een opmerking' per programma

Net als vorig jaar 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. In 2017 bedroeg het aandeel van de website in de gegronde klachten nog 65,1%, in 2018 57%.

Het klachtenaandeel van de categorie 'Alle' bleef ongeveer gelijk (2018: 10%, 2017: 11,1%). Deze categorie bevat alle klachten over berichtgeving in meer dan één programma of op meer dan één platform.

Het journaal is de sterkste stijger met 16% (in 2017 11,4%). Toch heeft de nieuwsombudsman niet de indruk dat er veel meer fouten gemaakt worden in Het journaal. Mogelijk sluit dit cijfer aan bij de denkpiste dat de lineaire mediagebruikers (waaronder uiteraard veel journaalkijkers) iets later de weg hebben gevonden naar de nieuwsombudsman.

VRT NWS ombudsman totaal 2018
gegrond per programma



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

Bij de klachten die door de nieuwsombudsman als 'gegrond' of 'ongegronnd met een opmerking/aandachtspunt' werden beoordeeld, vallen vooral de onnauwkeurigheidsklachten op. **Onnauwkeurigheid blijft een aandeel halen van 45%**, net als vorig jaar.

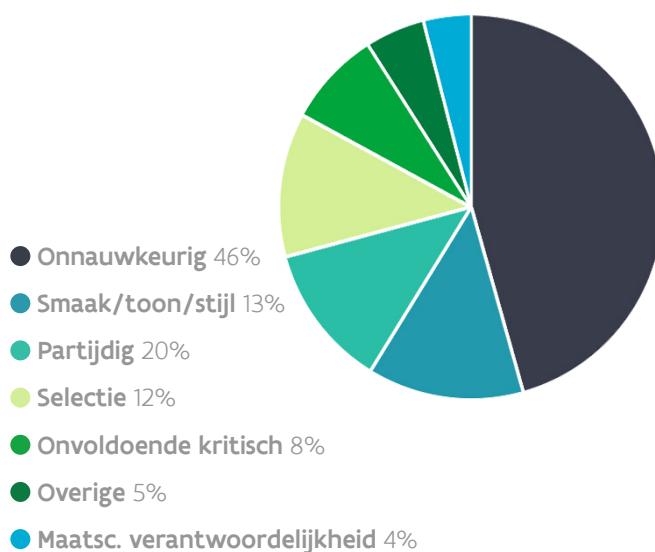
Het aandeel van het criterium 'partijdigheid' bij de klachten met deze beoordelingen is **gedaald tot 12%** (2017: 20%). De nieuwsombudsman signaleerde vorig jaar al dat bijvoorbeeld in de berichtgeving over Donald Trump soms op een intuïtieve manier een zekere afkeuring werd geïmpliceerd. Daar is aan gewerkt via workshops in de loop van 2017. Begin 2018 werd het werk rond de perceptie van partijdigheid voortgezet en uitgebreid op basis van het ethische assenmodel van Jonathan Haidt.

Mogelijk hebben die workshops ook een positief effect gehad op de berichtgeving over de binnenlandse politiek, een thema dat in 2018 belangrijker was. De vaststelling blijft dat het aandeel van de partijdigheidsklachten in het totale aantal klachten in 2018 is gedaald.

Voor deze tabel werd abstractie gemaakt van taalfoutmeldingen.

In het volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op de gegronde onnauwkeurigheids- en partijdigheidsklachten.

VRT NWS ombudsman totaal 2018
gegrond per programma





4.4. Gegronde onnauwkeurigheid

53% van de ingediende onnauwkeurigheds-klachten is gegrond. Voor de site is dat 59,2%. Deze percentages zijn wezenlijk niet veranderd tegenover vorig jaar. De burger die in 2018 een mogelijke onnauwkeurigheid meldde, had dus even vaak gelijk of ongelijk als in 2017.

Bovendien zijn de onnauwkeurigheidsmeldingen wel degelijk gestegen. Vorig jaar ontving de nieuwsombudsman 139 gegronde onnauwkeurigheidsklachten, dit jaar 360. Dat is bijna een verdrievoudiging maar nog altijd een lagere stijging dan die van het aantal publieksreacties in het algemeen (een stijging van 258%, terwijl de publieksreacties in het algemeen stegen met 369% in 2018).

Het aandeel van de onnauwkeurigheidsmeldingen in het totale aantal reacties is dus verkleind, zoals we eerder als zagen in paragraaf 3.2.4.

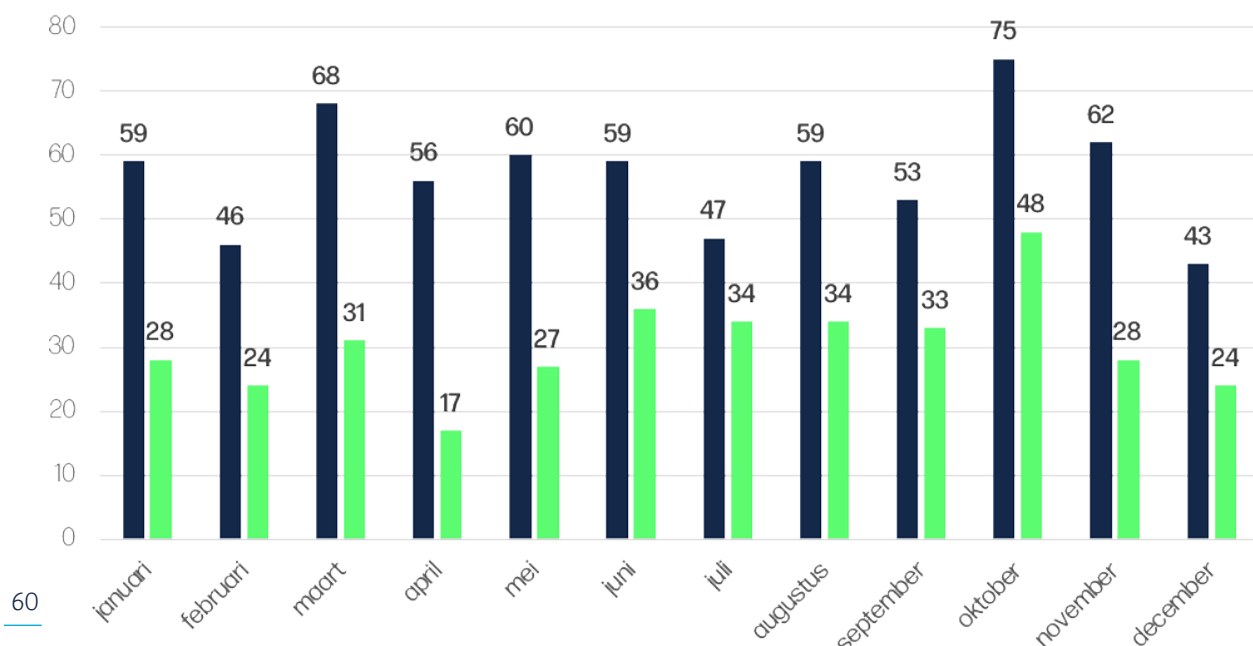
Meestal gaat het overigens niet om de teneur van het artikel, maar om een detail. De nieuwsombudsman is van oordeel dat elke duidelijke, feitelijke fout moet worden rechtgezet. Dat is ook in alle gevallen gebeurd.

VRT NWS ombudsman totaal 2018

aantal gegronde klachten

● Gegronde klachten

● Totaal aantal klachten



4.4.1. Gegronde nauwkeurigheds-meldingen per programma

In 2017 was vooral de website een zorgenkind in verband met nauwkeurigheid.

Het is ook logisch dat de site meer aanleiding geeft tot onnauwkeurighedsmeldingen. 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.

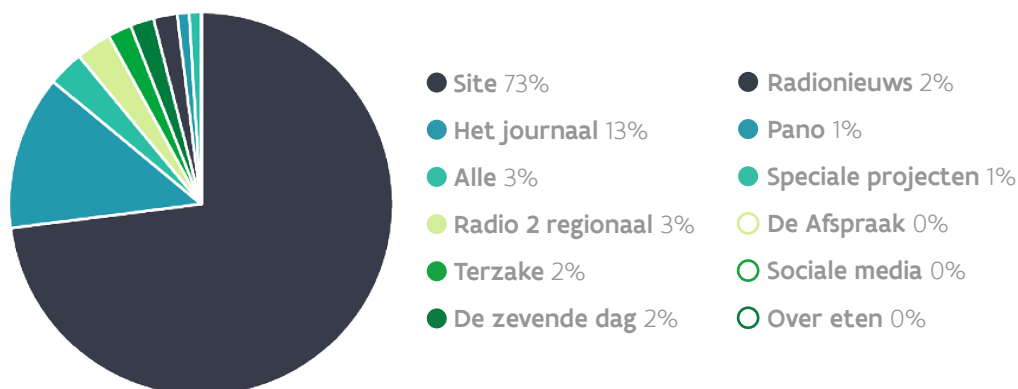
Artikels op de site bevatten meer details, wat de kans op een fout detail groter maakt. Toch worden er ook dikwijls fouten gemaakt in zeer korte teksten die vooral als doel hebben om een fragment uit het televisie- of radio-aanbod online beschikbaar te maken.

Dat neemt niet weg dat er een daling is van het aandeel van de website in het totale aantal onnauwkeurighedsmeldingen. In 2017 was de website verantwoordelijk voor 82,7% van alle gegronde onnauwkeurighedsmeldingen. Vandaag is dat teruggelopen tot 73%. De vraag is of dat wijst op een verruiming in het publiek dat onnauwkeurigheden wil melden, bijvoorbeeld omdat dit jaar journaalkijkers gewoon gemakkelijker de weg vonden naar de nieuwsombudsman, of dat er daadwerkelijk minder (kleine) fouten werden gemaakt op de website en misschien meer in Het journaal.

De nieuwsombudsman heeft niet de indruk dat er in Het journaal meer fouten werden gemaakt in 2018 dan in het jaar voordien. Hij heeft wél de indruk dat de site zeker inspanningen heeft geleverd om meer aandacht te hebben voor nauwkeurigheid. In het rapport van 2017 zei de nieuwsombudsman al het volgende:

“De nieuwsombudsman heeft op basis van die cijfers bij het college van hoofdredacteuren in het najaar van 2017 aangedrongen op actie. Dat is ook opgenomen. De eindredactie werd versterkt en er werd aan de journalisten gevraagd om elkaars teksten systematisch na te lezen. Er werd in het algemeen aangedrongen op meer aandacht voor nauwkeurigheid. Sinds november is er voor de meldingen over de website een daling in het gegrontheidspercentage tot een niveau dat vergelijkbaar is met de rest van het VRT-aanbod (respectievelijk 50 en 52,6% voor november en december). In 2018 zal moeten blijken of deze trend kan worden bevestigd.” ➤

VRT NWS ombudsman totaal 2018
nauwkeurigheid gegronnd per programma



De trend werd begin 2018 wel degelijk bevestigd, met lagere gegrondheidspercentages in de eerste maanden van het jaar.

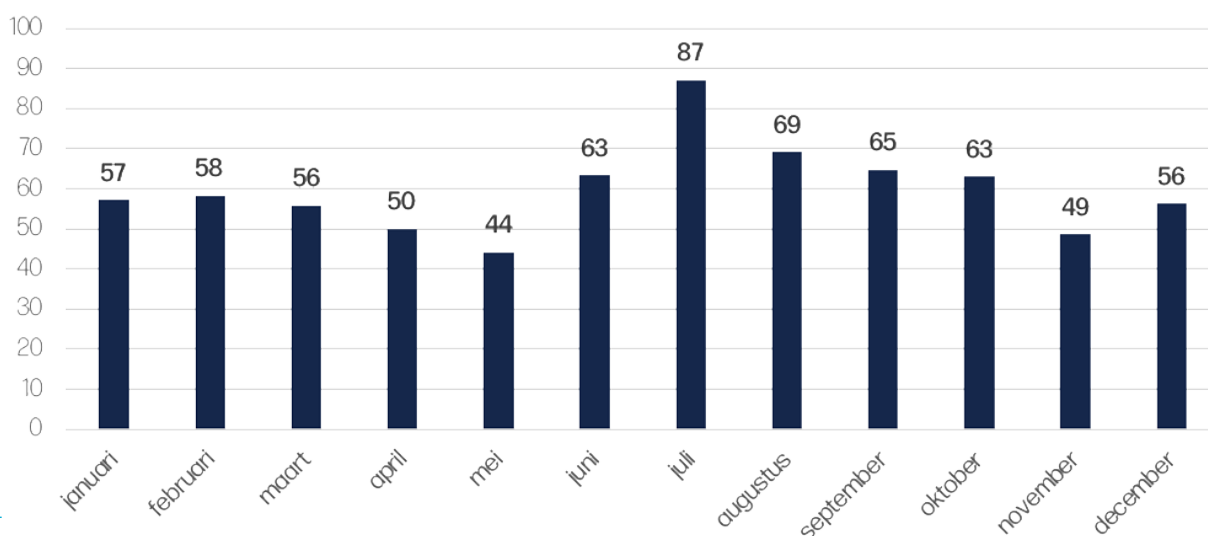
De lagere gegrondheidspercentages in de eerste maanden van het jaar betekenen dat de burger dus relatief gesproken minder vaak gelijk had wanneer hij een fout meldde op de website. Maar tijdens de zomermaanden ging het toch weer de andere kant uit. Ook de verkiezingsperiode leverde een hoger gegrondheidspercentage op, wat nog niet wil zeggen dat de gemelde onnauwkeurigheden daarom altijd met politieke verslaggeving te maken hadden.

Ook in 2017 lagen de gegrondheidspercentages voor de site in de maanden juli, augustus, september en oktober hoger dan in de rest van het jaar. Die parallel kan ook toeval zijn. De ombudsman ziet niet meteen een duidelijke oorzaak. Voorlopig lijkt het erop dat de extra aandacht die aan nauwkeurigheid werd gegeven eind 2017 een meetbaar maar ook een tijdelijk effect heeft gehad. November en december 2018 toonden wel weer beterschap.

Het gegrondheidspercentage op jaarbasis veranderde nauwelijks: **van 59,79% in 2017 naar 59,13% in 2018**. Omdat journalistiek mensenwerk is, zullen er altijd onnauwkeurigheden worden begaan. Dat is onvermijdelijk. Bovendien betreffen de onnauwkeurigheden zelden de teneur van het artikel. Maar vanwege al het voorgaande blijft nauwkeurigheid wel degelijk een aandachtspunt, met name voor de website.



VRT NWS ombudsman totaal 2018
gegrondheidspercentage onnauwkeurigheidsmeldingen site



4.5. Partijdigheid

De klachten over (veronderstelde) partijdigheid zijn gestegen. Het absolute aantal klachten is voor elke categorie publieksreacties gestegen. In 2018 ontving de nieuwsombudsman 724 klachten over (veronderstelde) partijdigheid. Vorig jaar waren dat er 290. Dat is **een stijging van 249%**.

Net als voor onnauwkeurigheid geldt ook hier dat de stijging eigenlijk lager is dan de algemene stijging van het totale aantal contacten (369,43%). We zagen al in paragraaf 3.2.4 dat ook het aandeel van partijdigheidsklachten in het totale aantal klachten daalde van 31% tot 26%.

Opvallend is dat het aantal partijdigheidsklachten sterk schommelt per maand. De aantallen worden sterk vertekend door specifieke onderwerpen. Voor een aantal onderwerpen zijn er georganiseerde acties geweest die de bedoeling hadden de redactie via de nieuwsombudsman onder druk te zetten.

Zo wordt de piek in partijdigheidsklachten in augustus grotendeels verklaard door een georganiseerde actie van Schild & Vrienden en zijn spiegelsite 'Make Vlaanderen Great Again' naar aanleiding van de rellen in Chemnitz.

"AANDACHT VLAEMSCHE BROEDERS

Af en toe willen wij bij MVGA wat serieuzer zijn, het moet niet altijd een grappige video/meme of een contest zijn. Zoals jullie alreeds hebben vernomen

zijn er protesten in Duitsland naar aanleiding van een Duitser die vermoord is door 2 vluchtelingen. Onze nieuws media noemen de betogers: nazi's, extreem rechts, etc...

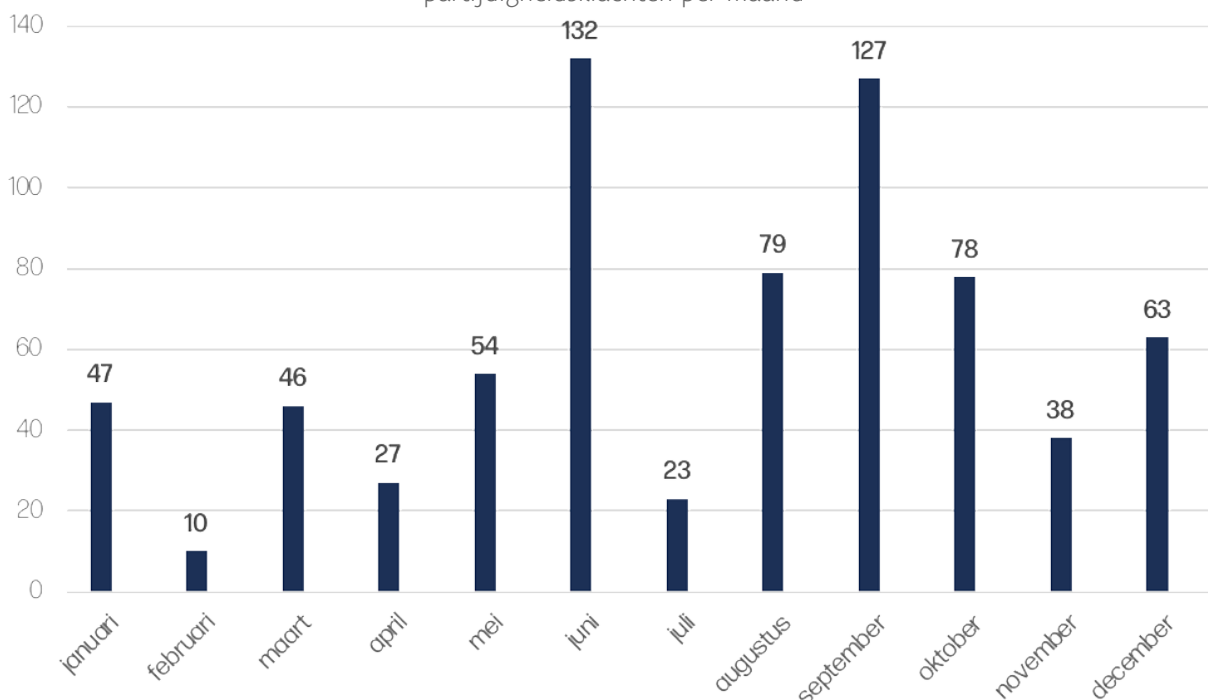
Daarom vraag ik jullie om deze klachtbrief door te sturen naar: Ombudsman@vrt.be

De piek in september had evenzeer te maken met de georganiseerde klachtenactie over de berichtgeving over de rellen in Chemnitz en met de Pano-uitzending over S&V zelf. De maand september had daardoor meer partijdigheidsklachten dan de verkiezingsmaand oktober, wat toch opvallend is.

De piek in de maand juni heeft te maken met de beslissing van De zevende dag om de PVDA niet uit te nodigen op het voorzittersdebat aan het einde van het seizoen. De partijleiding van de PVDA heeft met klem ontkend dat zij een actie heeft opgezet. De ombudsman kreeg later van één aanhanger de bekentenis dat het een privé-initiatief betrof dat hij had opgezet via een Facebookgroep van gelijkgezinden.

De kleinere piek in december is vooral terug te voeren op het migratiepact, de federale regeringscrisis en ook op de PVDA die niet aanwezig was toen de nationale partijvoorzitters in De zevende dag debatteerden over het nieuwe bestuursakkoord in Antwerpen.

VRT NWS ombudsman totaal 2018
partijdigheidsklachten per maand



4.5.1. Partijdigheidsreacties naar beoordeling

De nieuwsombudsman heeft **5% van de partijdigheidsklachten gegrond** verklaard, evenveel als vorig jaar. Het is vaak moeilijk partijdigheidsreacties, met het redactiestatuut in de hand, gegrond te verklaren omdat de inschatting ervan subjectief is. Partijdigheidsklachten krijgen veel meer de beoordeling 'ongegrond met een opmerking/aandachtspunt'. Dat betekent dat er geen objectiveerbare schending van het redactiestatuut is, maar dat er wel een aandachtspunt kan zijn waardoor de perceptie van partijdigheid in de toekomst kan vermeden worden. Het is vooral uit de klachten met deze beoordeling dat geput wordt voor de workshops van de nieuwsombudsman op de redactievloer. De beoordeling 'ongegrond met een opmerking' werd aan 11% van de partijdigheidsklachten gegeven. Vorig jaar was dat nog 21%. De klachten uit de georganiseerde acties werden als ongegrond beoordeeld.

4.5.2. Gegronde partijdigheidsreacties per inhoudelijk thema

Het wekt geen verwondering dat het thema 'Politiek', in een jaar met verkiezingen en met een federale regeringscrisis, het grootste aantal gegronde klachten en ongegronde klachten met een opmerking genereert. De nieuwsombudsman heeft zowel in een column als in De zevende dag een evaluatie gegeven van de verkiezingsuitzendingen.

Het blijft opvallend dat 'Buitenland' als thema nog altijd een groot aandeel wegkaapt in de klachten waarvoor de nieuwsombudsman een aandachtspunt ziet, ook al is er geen deontologische fout gemaakt.

Israël-Palestina komt in deze categorie dikwijls terug. De nieuwsombudsman heeft erop aangedrongen, onder andere in een Facebook Live met Rudi Vrankcx, dat mensen die grote moeite hebben met de terugkeer van IS-vrouwen zich ook in de reportages moeten blijven herkennen. Het gaat in beide gevallen om zulke gevoelige thema's dat het voor de nieuwsombudsman nooit moeilijk is om een 'aandachtspunt' te vinden.

De terugval van het thema 'Algemeen' is opvallend. In 2017 was dit thema nog koploper in de klachten met de beoordeling 'gegrond' of 'ongegrond met een opmerking'. De nieuwsombudsman is begin 2018 dan gestart met workshops over hoe de partijdigheidsperceptie kan ontstaan. Die workshops hadden dit jaar een specifieke focus op de algemene verslaggeving. Het aandeel van algemene verslaggeving is in de loop van 2018 gedaald.

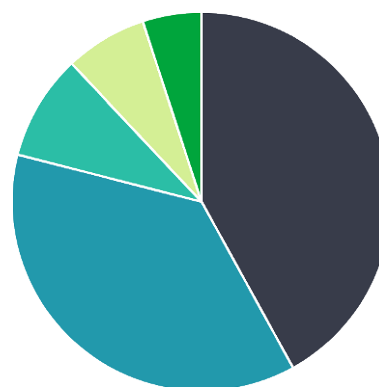
Voorbeeld van gegronde partijdigheidsklacht

In een oproep naar getuigen rond euthanasie voor bejaarden leek VRT NWS partij te kiezen voor een uitbreiding van de mogelijkheden voor euthanasie, met name in gevallen van dementie. Een burger reageerde daarop. De nieuwsombudsman was van oordeel dat de mail inderdaad de onpartijdigheid schond.



VRT NWS ombudsman klachten 2018

gegronde partijdigheidsklachten volgens inhoudelijk thema



- Politiek 42%
- Buitenland 37%
- Overige 18%
- Algemeen 7%
- Economie 5%



4.5.3. Partijdigheidsreacties volgens aanbod

Gegronde partijdigheidsklachten en partijdigheidsklachten met een aandachtspunt volgen ongeveer de spreiding van alle klachten over de programma's heen. Er is dus geen programma met opvallend meer of minder partijdigheidsklachten.

De klachten met als criterium 'selectie' werden al besproken in paragraaf 3.2.4.

VRT NWS ombudsman totaal 2018
partijdigheidsklachten per programma



4.6. Taalfouten

De nieuwsombudsman ontving 368 taalfoutmeldingen. Taalfoutmeldingen zijn bijna altijd gegrond. De nieuwsombudsman heeft geen volledig overzicht van de taalfouten. Taalfouten worden ook via nieuws@vrt.be, de taaladviseur en de klantendienst gemeld.

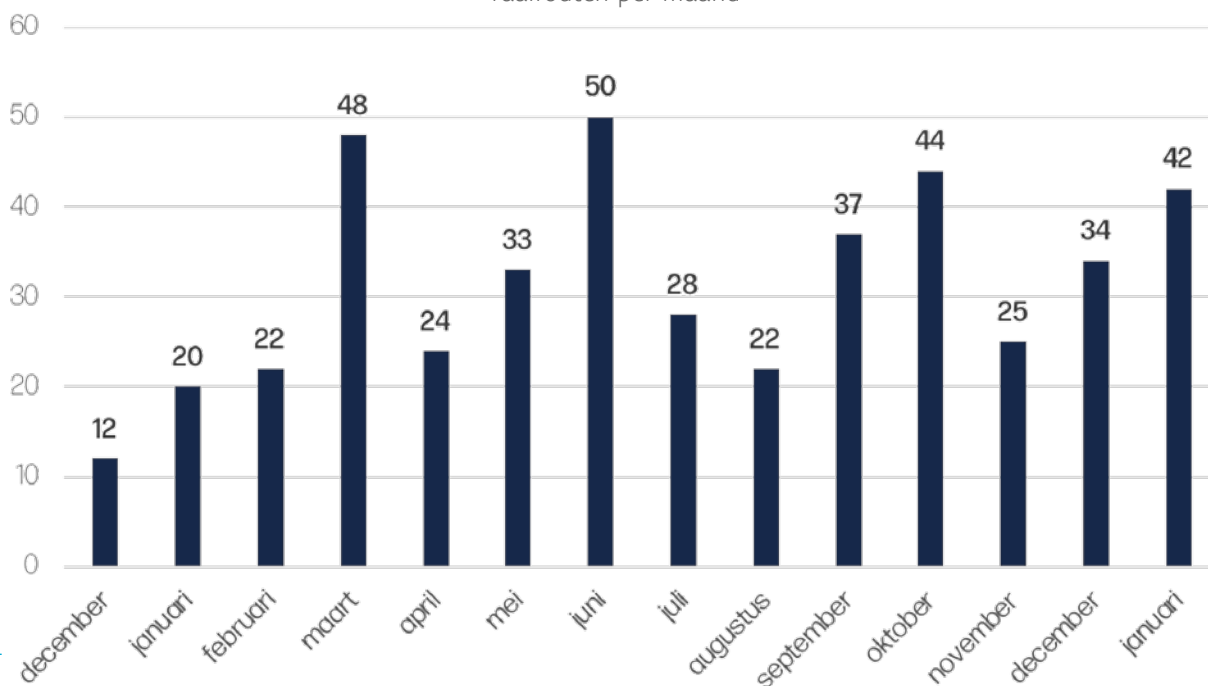
De nieuwsombudsman heeft drie steekproeven georganiseerd om een volledig zicht op de taalfouten te krijgen. Daarin worden artikels op VRT NWS vergeleken met artikels op een krantensite. De krantensite scoorde systematisch beter, al verkleinde de kloof wel tijdens de testperiode (december 2017 tot september 2018). Daarover werd bericht in een column in januari 2019. Op aandringen van de nieuwsombudsman werd een halftijdse taalassistent aangesteld. Er kwam een beleid dat redacteurs aanbeveelt om elkaars artikels na te lezen. De software voor de site heeft nog altijd geen spellingchecker.

In zijn jaarverslag van 2017 had de nieuwsombudsman aanbevolen om onder elk artikel een knop 'Meld ons een fout' te plaatsen, die mediagebruikers kunnen gebruiken om zowel onnauwkeurigheden als taal- en tikfouten te melden. De knop moet ook de verschillende stromen voor het melden van taalfouten naar één enkele bedding brengen. De knop werd uiteindelijk in januari 2019 gelanceerd maar kent op het moment van de publicatie van dit jaarverslag nog kinderziektes.



VRT NWS ombudsman totaal 2018

Taalfouten per maand



5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang

De ombudsman heeft 49 klachten met persoonlijk belang ontvangen, tegenover 39 vorig jaar. De forse stijging van het algemene aantal publieksreacties vertaalt zich niet in een evenredige stijging van het aantal klachten van burgers met een persoonlijk belang.

De lichte toename met tien klachten wordt volledig verklaard door de artikelreeks 'Wat staat er op het spel in ...' die voor elke Vlaamse gemeente een politieke analyse schreef. In die artikels zaten af en toe kleine onnauwkeurigheden die door de betrokkenen gemeld werden en ook snel aangepast werden. In totaal hadden 11 klachten betrekking op de lokale verkiezingen. Ze verklaren in hoge mate het aandeel 'onnauwkeurigheid' in de klachten met persoonlijk belang.

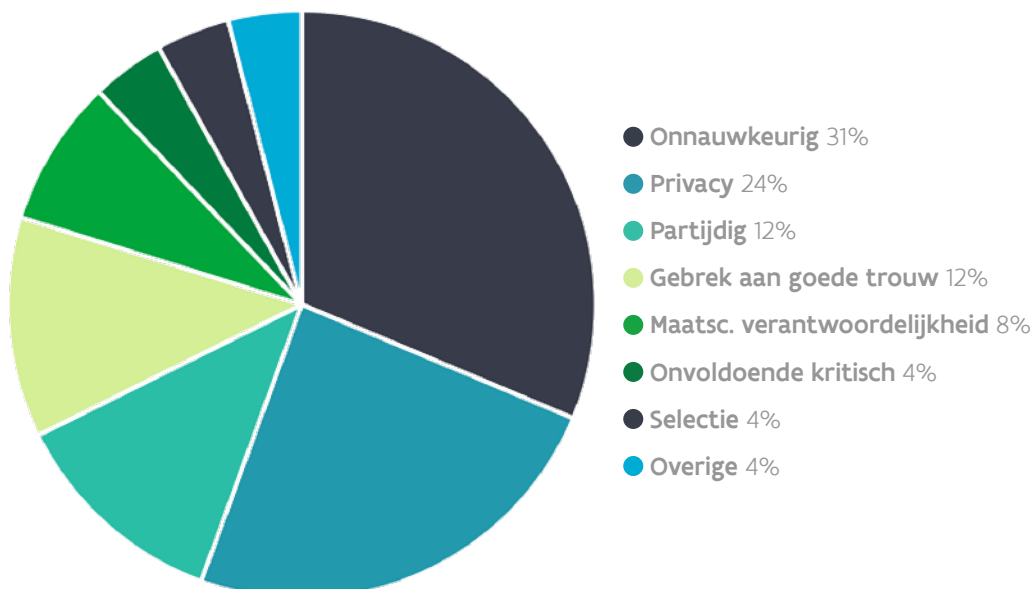
Klachten met persoonlijk belang hebben lang niet altijd een dramatische omvang. Soms gaat het gewoon over een verkeerd gespelde naam of een fout detail. Al kunnen deze fouten wel impact hebben, bijvoorbeeld wanneer een zelfstandig ondernemer door een fout gespelde naam ten onrechte in verband wordt gebracht met een oplichtingszaak. In een aantal gevallen gaat het ook om mensen die vinden dat hun profiel op de VRT NWS-Facebookpagina ten onrechte werd geblokkeerd.

De privacyklachten gaan meestal over mensen die toevallig in beeld kwamen en dat niet wilden. In enkele gevallen konden ook daarbij misverstanden ontstaan, alsof mensen betrokken waren bij een bepaalde zaak terwijl dit helemaal niet het geval was.

In zulke gevallen wordt meestal een brief met verontschuldigingen gestuurd die de betrokkene via eigen kanalen (website, Facebook, e-mail) kan publiceren zodat hij aan zijn eigen netwerk kan duidelijk maken dat VRT NWS het mogelijke misverstand erkent en haar verontschuldigingen aanbiedt. Het artikel wordt aangepast of aangevuld met een correctie of verduidelijkende informatie. Bij beeldreportages werd in enkele gevallen een bijkomende mededeling op de website geplaatst.

In enkele gevallen werd de klacht veroorzaakt door het onoordeelkundig gebruik van archiefmateriaal. De beelden of de foto werden dan zo snel mogelijk vervangen. ➤

VRT NWS ombudsman klachten 2018
persoonlijk belang per beroepsethisch criterium



In een aantal gevallen kwamen de klachten met persoonlijk belang van belangenverenigingen of stakeholders die vinden dat ze onvoldoende aan het woord kwamen over een bepaald onderwerp. De nieuwsombudsman organiseerde een aantal gesprekken met de redactie om de relaties te verbeteren, uiteraard met respect voor de redactionele autonomie.

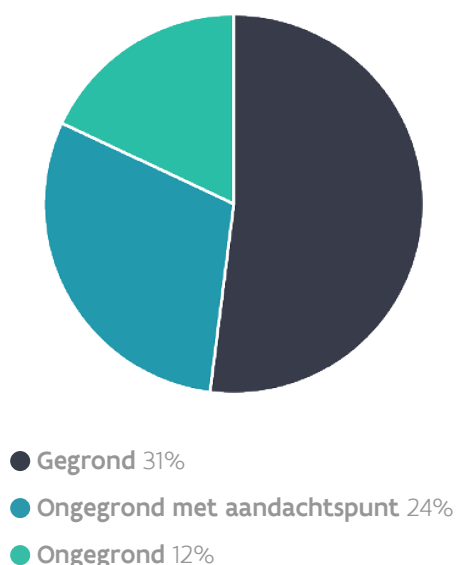
In een aantal gevallen kwamen de klachten met persoonlijk belang van burgers die meer aandacht wilden voor hun eigen project. Of die vonden dat bepaalde elementen die hen aanbelangen, vermeld hadden moeten worden. De nieuwsombudsman kon de suggesties daarvoor doorgeven aan de redactie. Als het geen elementen betrof die belangrijk waren voor de teneur van de berichtgeving, werden deze klachten niet beoordeeld als inbreuken op het redactiestatuut.

Burgers die een klacht indienen wegens persoonlijk belang hebben daar dikwijls goede redenen voor. In meer dan de helft van de gevallen beoordeelde de nieuwsombudsman de klacht als gegrond. In 30% van de gevallen zag de nieuwsombudsman een aandachtspunt. In een kleine 20% van de gevallen zag de nieuwsombudsman geen grond voor de klacht.

Lang niet alle burgers met een persoonlijk belang hebben een gegronde klacht. De nieuwsombudsman beoordeelde bijvoorbeeld twee klachten van veroordeelde misdadigers over de berichtgeving van VRT NWS als ongegrond. Maar zelfs in gevallen die beoordeeld worden als ongegrond, probeert de nieuwsombudsman na te gaan of een bemiddeling mogelijk is zonder in te leveren op de redactionele autonomie of de kwaliteit van het informatieaanbod. Het is evident dat dit niet altijd zal slagen.

Vier burgers met persoonlijk belang lieten uitdrukkelijk weten dat ze niet tevreden waren over het resultaat van de bemiddeling van de nieuwsombudsman. Dat neemt niet weg dat burgers ontevreden kunnen blijven zonder dat ze dat expliciet laten weten.

VRT NWS ombudsman klachten 2018
persoonlijk belang volgens beoordeling



Voorbeelden persoonlijk belang - gegrond

“Het artikel vermeldt dat voor de op komst zijnde verkiezingen Groen in Affligem op de lijst van de burgemeester zal opkomen. Dit was het geval bij de vorige verkiezingen, echter voor de verkiezingen van oktober 2018 zal Groen in Affligem zelfstandig opkomen. Kan U deze correctie toebrengen?”

Het artikel werd aangepast.

“Met dit schrijven beroepen we ons op ons recht van antwoord naar aanleiding van een artikel dat op uw website en/of in de krant staat. We willen met deze reactie benadrukken dat er géén link is tussen de feiten van seksueel grensoverschrijdend gedrag van x en speelplein Don Bosco Oud-Heverlee. Als pedagogische leiding betreuren we deze onvolledige en deels foutieve communicatie. We hopen dat dit geen invloed heeft op de speelpleinwerking in de zomer.”

Er werd telefonisch contact gezocht en een rechtzetting bij het artikel gepubliceerd. Deze gevoeligheid was al onderdeel van de vaste opleiding deontologie op de redactie en had dus niet mogen gebeuren.

6. andere activiteiten

De nieuwsombudsman heeft 18 workshops gegeven die bijgewoond werden door 165 redactieleden. Alle workshops vielen in de eerste helft van het jaar.

De nieuwsombudsman heeft deelgenomen aan alle VRT Connects.

De workshop rond intuïtieve signalen kreeg ook enige internationale aandacht. De nieuwsombudsman werd uitgenodigd op de EBU News Assembly en werd door de BBC uitgenodigd om zijn presentatie te geven aan de top van de BBC News Service.

De nieuwsombudsman en zijn stagiairs hebben ook 135 middagjournaals gescreend. In een beperkt aantal gevallen konden daardoor kleine fouten worden rechtgezet.

De nieuwsombudsman organiseerde drie steekproeven voor taalfouten. Die suggereerden dat taalfouten nog steeds een werkpunt vormen voor de website. Aan de steekproeven werd aandacht gegeven in een column begin 2019.

De nieuwsombudsman hield een beperkt aantal presentaties op vraag van diverse maatschappelijk actoren (bijvoorbeeld de Vereniging voor Onderzoeksjournalistiek).



De nieuwsombudsman publiceerde volgende columns op de site:

- Waarom Jihad Van Puymbroeck voor VRT NWS mag werken
- Hoe een kraan uit Texas in Nederland terechtkwam
- Waarom het woord “blank” niet weg hoeft
- Wat heeft nieuwsombudsman Tim Pauwels in zijn eerste werkjaar geleerd?
- May tegen Poetin: Checken wat niet te checken valt
- “Hopelijk denkt geen hond dat Vranckx of VRT NWS ook maar een greintje sympathie heeft voor IS”
- Het enige antwoord op fake news bent u
- Klopt het dat je kan sterven door fentanyl aan te raken?
- Google en Facebook: het verschil tussen aansprakelijk zijn en verantwoordelijk
- Waarom zit PVDA vandaag niet in het voorzittersdebat van De zevende dag?
- “Er is niets mis met lichtere onderwerpen in de vakantie, maar ze moeten wel journalistiek blijven”
- Waarom schrijft VRT NWS “Jos Brech” en NOS “Jos B”?
- “Linkse VRT” en “klotejournalisten”, maar ook redelijke vragen van kijkers
- Berichten over “name and shame”, en toch blijven afwegen
- Mag je gefilmd worden op het moment dat je vreselijk nieuws hoort?
- Wat vond u van het verkiezingsaanbod van VRT NWS?
- Waarom deze zes partijen?
- Was Freddy De Kerpel de juiste man om te interviewen over Brazilië?
- De NIP-test, en waarom de journalistieke kwaliteit een beetje nipt was
- Heeft VRT NWS overdreven over de traceerbaarheid van Belgisch rundvlees?

7. Conclusies

2018 is het jaar van de verbreding. Niet alleen verdrievoudigde het aantal contacten. De onderwerpen en aanleiding voor klachten namen ook toe.

Vooraf mannen (78%) dienen een klacht in.

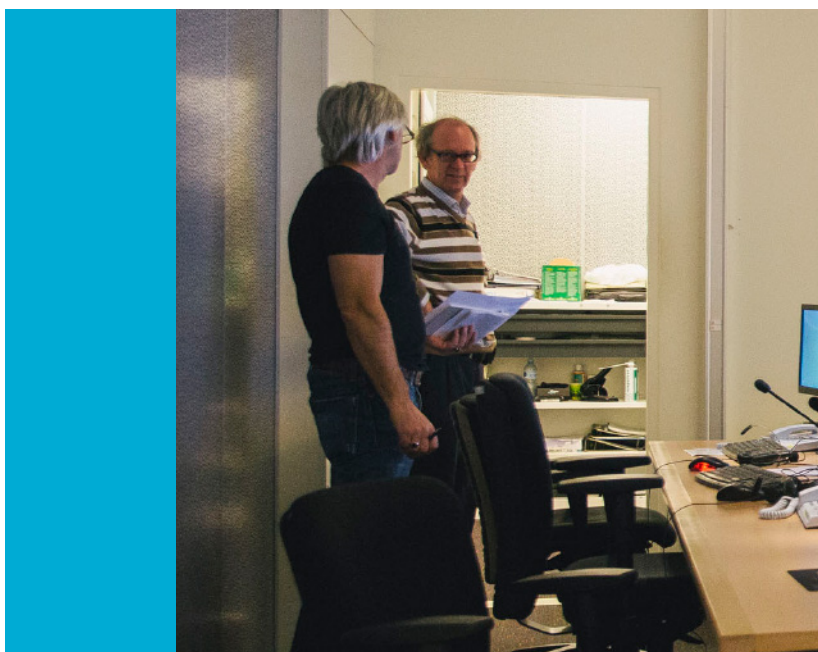
Dit jaar is politiek het belangrijkste onderwerp, niet verwonderlijk in een jaar met verkiezingen en de val van een federale regering.

Het aandeel partijdigheidsklachten is in de totale stroom verminderd

In de maand oktober zaten partijdigheidsklachten zelfs op een relatief laag peil in de klachtenstroom, wat toch vrij opvallend is voor een verkiezingsmaand.

Voor onnauwkeurigheid is er een vermindering van het aandeel in de totale stroom publieksreacties. Op basis van de gegrondheidspercentages die slechter werden in de loop van 2018, blijft nauwkeurigheid evenwel een aandachtspunt voor de site.

Ook taalfouten blijven een werkpunt.



8. Aanbevelingen rond drie assen

Investeer in de interactie met het publiek

Het aantal publieksreacties is meer dan verdrievoudigd. Dat legt een zeer grote druk op de ombudsman en zijn halftijdse medewerker. De verhouding tussen werkdruk en capaciteit is op geen enkele manier vergelijkbaar met buitenlandse voorbeelden. Als de VRT blijft kiezen voor interactie met het publiek, dan moet de VRT investeren in de nodige capaciteit om de publieksreacties op een kwaliteitsvolle manier af te werken. Ook al zijn de burgers die een klacht indienen als groep niet representatief voor het VRT-publiek, het blijft leerrijk om de reacties te onderzoeken en er lessen uit te trekken. Dat vraagt evenwel voldoende mensen en middelen om de zaken op te volgen.

Communiceer proactief

In een aantal gevallen trad de nieuwsombudsman in zijn columns en studio-interventies de facto op als verdediger van de redactie. Dat was een louter gevolg van het gegeven dat de nieuwsombudsman klachten had ontvangen en geoordeeld had dat de redactie geen fout had gemaakt.

Maar het duiden van de journalistieke keuzes is in de eerste plaats een taak van de hoofd- en eindredactie. In een aantal gevallen heeft de redactie, onder meer op aanraden van de nieuwsombudsman, specifieke artikels gepubliceerd over hoe bepaalde reportages tot stand waren gekomen. Dat was bijvoorbeeld het geval voor de reportage over de mogelijke

terugkeer van IS-vrouwen en voor de reportage over mogelijk misbruik bij humanitaire visa. Zulke artikels vermijden misverstanden en dus ook klachten van burgers. In gepolariseerde maar ook kritische tijden is het belangrijk dat de redactie proactief haar beslissingen uitlegt en daarmee ook klachten vermijdt. In het heetst van de strijd is de hoofdredactie de aangewezen instantie om gemaakte keuzes uit te leggen aan de mediagebruiker. De nieuwsombudsman maakt achteraf de evaluatie, mede op basis van de reacties van het publiek.

Investeer in kwaliteit

Als de hoofdredactie correct taalgebruik belangrijk vindt, moet ze daarin willen investeren. Een halftijdse taalassistent is een belangrijke eerste stap. Gezien de hoge werkdruk blijkt het in de praktijk niet evident om die halftijdse functie in te vullen. Maar de functie heeft ook geen zin als de uren niet effectief worden vrijgemaakt. Constante opleiding en feedback blijven zinnig. De workshops van de nieuwsombudsman kunnen een rol spelen, maar ze zijn niet de enige mogelijkheid. Niet elke redacteur kan de details van elk dossier kennen. Maar de interne expertise kan beter gedeeld worden, met name over gevoelige onderwerpen zoals het klimaat of Israël-Palestina. Omdat 2019 een belangrijk verkiezingsjaar is, heeft het erg veel zin om ook in dat jaar te blijven inzetten op opleiding en op interne reflectie over onpartijdigheid.





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

Rupert De Weerd

Cijfers in dit rapport hebben betrekking op 2018.

