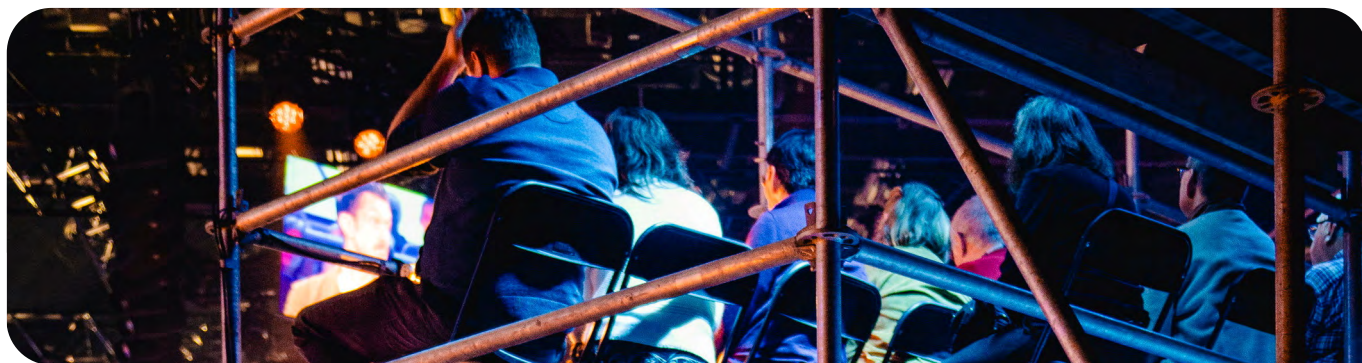




Klachtenrapport 2023



vri

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Cijfers	5
2.1. Cijferhistoriek	5
2.2. Cijfers van de merken	6
2.3. Duiding cijfers	8
3. Content	9
3.1. Maatschappelijke thema's	9
3.2. Humor	12
3.3. Sport	13
3.4. De Warmste Week	14
4. Beroepsethische vragen	16
5. VRT MAX	17
6. Technologie	20
7. Complimenten en felicitaties	21
8. Conclusies klachtenrapport 2023	23

1

Inleiding

In 2023 wisten onze klanten de VRT Klantendienst goed te vinden: er kwamen meer vragen binnen dan het jaar ervoor, er waren wel minder klachten dan in 2022.

Meer nog, het aantal klachten dat we in 2023 mochten ontvangen staat op het laagste peil van de afgelopen 5 jaar.

2023 was voor VRT het jaar van een boomende VRT MAX, een nieuwe ochtendshow op Radio2, 'Het verhaal van Vlaanderen' dat geschiedenis opnieuw sexy maakte in vele scholen, een drukke sportzomer, het veelgeprezen 'Godvergeten' en nog zoveel meer. Een druk jaar, met vele nieuwe accenten en de VRT Klantendienst merkte dat ook in het aantal vragen dat ze toegestuurd kreeg.

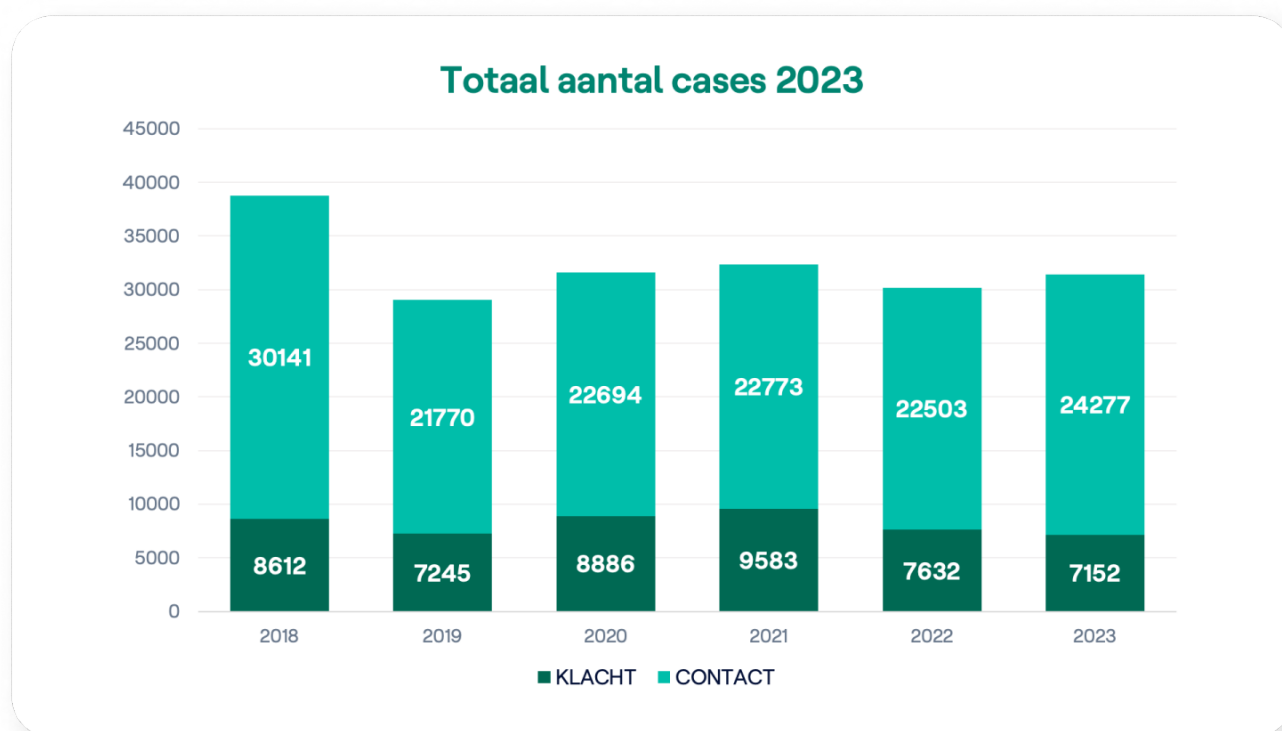
We maken er als publieke omroep een punt van om onze klanten zo snel mogelijk een antwoord te geven op hun -soms prangende- vragen. Dat doen we door goed samen te werken met onze interne afdelingen. Zij bezorgen ons steeds vaker proactief extra info over hun programma's, over technische wijzigingen, ... dat resulteert in een snellere hulpverlening. Onze medewerkers maken er een erezaak van om iedereen zo vlug en zo goed mogelijk te helpen.

2024 wordt opnieuw een bijzonder boeiend en druk jaar: 2 verkiezingen, de Olympische Spelen, een nog sterker aanbod op VRT MAX, nog meer fascinerende projecten en schitterende programma's op radio en tv. Wij zijn er klaar voor en zullen alle nieuwe vragen met evenveel enthousiasme beantwoorden.



2 Cijfers

2.1 CIJFERHISTORIEK

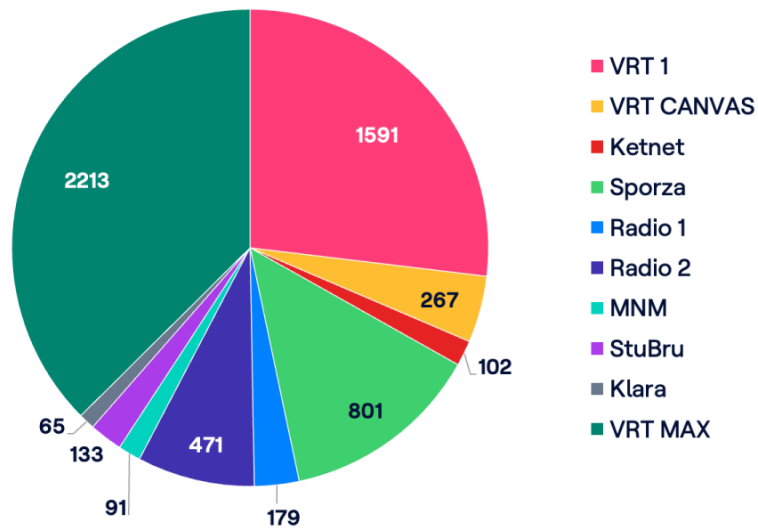


Figuur 1: Totaal aantal cases in 2023 (bron: Salesforce , 2023)

2.2

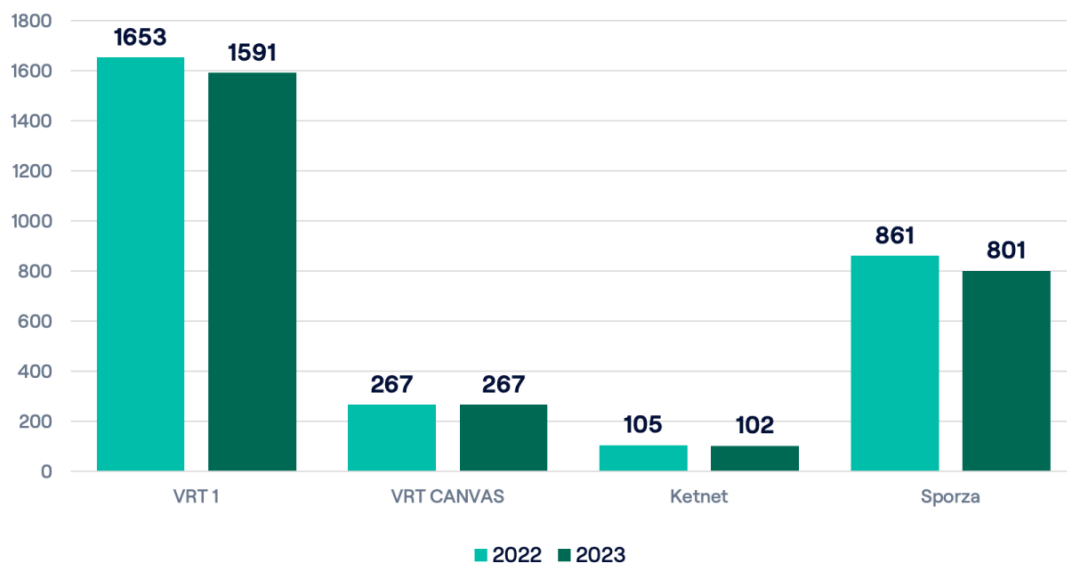
CIJFERS VAN DE MERKEN

Verdeling klachten per aanbodsmerk



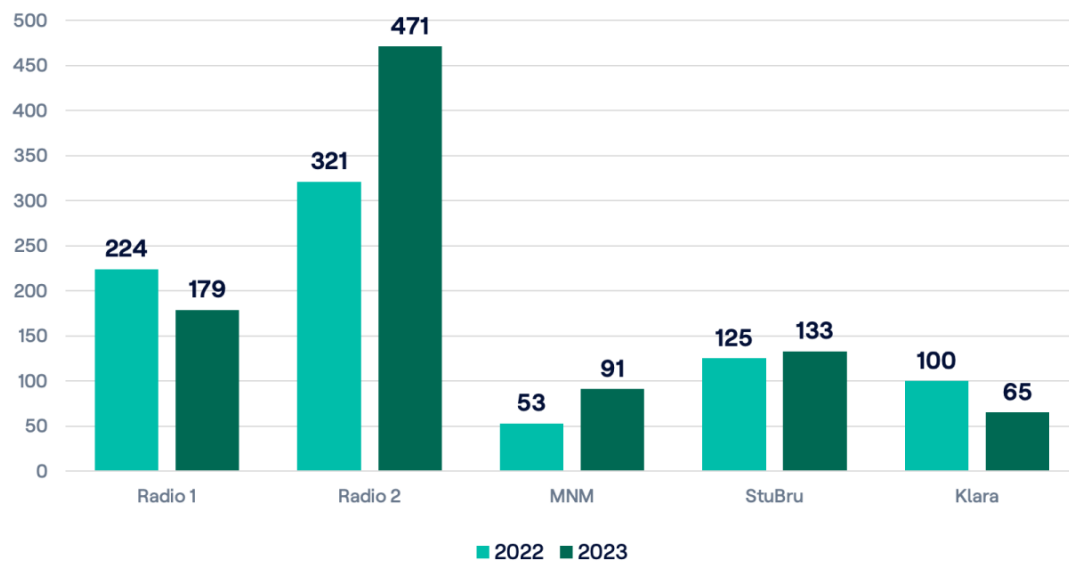
Figuur 2: Verdeling van de klachten per aanbodsmerk (bron: Salesforce, 2023)

Evolutie klachtencijfers TV-netten VRT



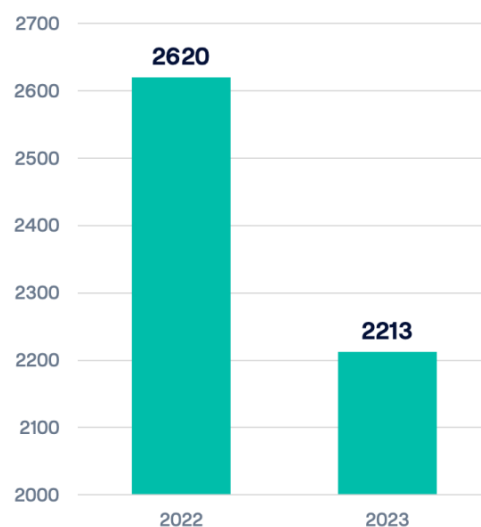
Figuur 3: Evolutie van de klachtencijfers bij de tv-netten van VRT (bron: Salesforce, 2023)

Evolutie klachtencijfers radionetten VRT



Figuur 4: Evolutie van de klachtencijfers bij de radionetten van VRT (bron: Salesforce, 2023)

Klachtenevolutie VRT MAX



Figuur 5: Klachtenevolutie van VRT MAX (bron: Salesforce, 2023)

2.3 DUIDING CIJFERS

Onze TV-netten laten stabiele cijfers zien ten opzichte van 2022. Het aantal klachten voor Radio 1 en Klara daalde.

Voor Radio2 kregen we wel meer klachten binnen dan het jaar ervoor: daar zat de start van *Goeiemorgen, Morgen!* voor iets tussen. Veel mensen hebben het moeilijk met verandering en vooral in de eerste maanden van de show bleek dat overduidelijk. Ondertussen is het aantal klachten sterk gereduceerd.

Ook een lichte stijging voor MNM en Studio Brussel, maar die klachten hadden voornamelijk te maken met problemen in de chatfunctie van hun apps. En in absolute cijfers ligt het aantal klachten m.b.t. onze radionetten eerder laag: 939 klachten op jaarbasis.

De VRT Klantendienst kreeg ook in 2023 het meeste klachten over VRT MAX, maar dat aantal lag wel lager dan in 2022. Bovendien staan wij in nauw contact met de redactie, wat resulteert in een snelle hulpverlening. Dankzij een sterke samenwerking krijgen de meeste klagers een snel antwoord. Het gaat dus veelal over technische issues



3

Content

3.1

MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S EN ACTUALITEIT

Start *Goeiemorgen Morgen!*

In het voorjaar van 2023 kregen we klachten over de opstart van *Goeiemorgen Morgen!*. Niet geheel onverwacht, want we weten dat een deel van het publiek het moeilijk heeft met verandering. Bij de aankondiging van de nieuwe Radio2-ochtend merkten we dat er vragen en twijfels waren, maar gelukkig bleek dat vooral in aanvangsfase zo te zijn. Daarnaast kregen we ook klachten omdat *Laat* wegviel op VRT 1 en ze in de plaats live-beelden van *Goeiemorgen Morgen!* zagen tussen 6 en 9 uur.

“Met alle respect, maar ik vind het zeer jammer dat de regionale radio weg is. Wij luisteren al heel veel jaren vanaf 6 uur naar Radio2 Limburg en die blijft opstaan tot wij gaan slapen. Maar vanochtend is wellicht de laatste dag dat onze zender op 97.9 gaat staan. Als grootste familie had ik gedacht dat er een onderzoek zou voorafgaan aan deze verandering, want ik denk dat we niet alleen zijn.”

Verbetervoorstellen over *Factcheckers*

“Gelieve bij de test bij welke auto het snelst opwarmt (witte of zwarte auto) dan ook die beide in de juiste hoek te zetten ten opzichte van de zon. Dit was alvast nu niet het geval. Dus is de test niet relevant.”

“Ik heb me enorm gestoord aan de eerste reportage bij *Factcheckers*, de gratis producten-reportage. Deze stimuleert oneerlijkheid en dit in een tijd dat je zo hard moet opletten met fake informatie. Een dikke uitschuiver voor dit programma en een minpunt voor de eindverantwoordelijke van deze redactie.”





Klachten m.b.t. het programma *Het verhaal van Vlaanderen*.

Het verhaal van Vlaanderen liet onze kijkers verre van onberoerd. We kregen prachtige complimenten over het programma (leerkrachten lieten hun leerlingen opdrachten uitvoeren gelinkt aan ons programma). Maar, we kregen ook een paar klachten binnen gelinkt aan het taalgebruik van Tom Waes enerzijds en aan het niet bestaan van ‘het jaar 0’ anderzijds.

“De prachtige reeks *Het verhaal van Vlaanderen* heeft wat mij betreft slechts 1 minpunt: De taal van Tom Waes. Zou de VRT niet wat kritischer moeten zijn tegenover de productiehuisen en eisen dat de presentatoren een beschaafde taal spreken en geen Antwerps in dit geval, dat ook vol taalfouten staat, ‘dees’ i.p.v. ‘dit’, zo goed ‘dan’ i.p.v. ‘als’ enz....”

“De serie *het Verhaal van Vlaanderen* is boeiend en interessant. De scènes maken het verhaal aanschouwelijk en beklijvend. Ik vind het dan ook zeer spijtig dat Tom Waes als presentator een slordige tussentaal spreekt. De serie is allicht bedoeld voor een breed publiek. Dit kan evenwel geen excuus zijn voor slordige taal. U kunt alle Vlamingen helpen fier te zijn op hun taal.”

Meer nog, het taalgebruik van Tom Waes was voor een aantal mensen dé aanleiding om de tussentaal te hekelen die sommige presentatoren hanteren. Ook hier bleek ‘zoveel mensen, zoveel meningen’.

“Reeds geruime tijd valt het me op dat vele medewerkers presentatoren het niet zo nauw nemen met het Algemeen Nederlands. Ik hou van dialecten zoals Brugs, Gents, Antwerps, Brussels en andere, maar vind dat A.N. geen tussentaaltje mag worden. De Nederlandse taal is te mooi om ze te laten verloederen.”

En ondanks de vele lovende kritieken, niet in het minst geschreven door leerkrachten geschiedenis, was er toch 1 duidelijk inhoudelijk punt van kritiek: “Het jaar 0 bestaat niet”.

“Tom Waes zegt “vanaf het jaar 0 komt daar verandering in”. Ik ben 40 jaar leerkracht Geschiedenis geweest en heb zelf in mijn opleiding geleerd dat het jaar 0 niet bestaat. Ik had toch wat meer nauwkeurigheid verwacht. Deze fout wordt vaak gemaakt. Misschien tijd om hier ook wat duiding bij te geven.”

Godvergeten beroerde de gemoederen

In september 2023 was *Godvergeten* overduidelijk het programma dat het meest leefde in Vlaanderen. Iederéén had het erover: sommigen waren verbouwereerd, anderen gedegouteerd, maar het was snel duidelijk dat dit programma veel emoties met zich meebracht. We waren hier als klantendienst goed op voorbereid omdat we het initiatief namen om met de programmamakers rond tafel te zitten en te bekijken welke impact deze gevoelige content zou kunnen hebben.

Godvergeten werd alom geprezen in de pers, in de huiskamer, op social media. Maar er kwam ook kritiek:

Klachten over eenzijdige negatieve berichtgeving.

Klagers vinden dat we niemand van de kerk aan het woord laten en niet stilstaan bij het 'goede' dat de kerk teweegbrengt in de maatschappij.

Klachten dat we teveel focussen op seksueel misbruik binnen de katholieke kerk.

Klagers vragen zicht af waarom we enkel erkenning geven aan seksueel misbruik binnen de kerk: "Staat VRT even kritisch ten opzichte van andere geloofsgemeenschappen of van andere instituten"?

Vragen en klachten over een ruimer bereik

Kijkers willen het programma op VRT1, een permanente beschikbaarheid op VRT MAX, anderstalige ondertiteling, het weghalen van het leeftijdslabel 12+, enz.

Klachten over vermeende fouten

Er wordt gewezen op jongeren die in beeld komen en die niets met het misbruik te maken hebben, er is een geluidsfragment over een priester die is vrijgesproken.

Kritiek op de VRT-misvieringen

Klagers hekelen de hypocrisie dat we enerzijds de kerk onderuit halen, maar anderzijds de erediensten nog uitzenden. Een interview van CEO Frederik Delaplace genereerde een pak klachten bij voornamelijk de fans van de erediensten, zij wilden benadrukken hoe belangrijk die misvieringen voor hen waren.



3.2 HUMOR

Het is genoegzaam bekend dat humor iets heel persoonlijks is. De ene bulderlacht, de andere lacht kiwi-groen met 1 bepaalde grap. Veel kijkers vinden *De ideale wereld* hilarisch, omdat ze weten in welke context het wordt gemaakt. Het is satire, dingen worden bewust uitvergroot en je moet het dus ook zeker met een korrel zout nemen. Maar voor sommigen is dat allemaal geen excuus en jaarlijks komen er wel wat klachten binnen waarbij het in essentie gaat over 'Is dit nu humor'? En daar is uiteraard geen eenduidig antwoord op.

Klachten over het gebruik van oude misvieringbeelden in *De ideale wereld*.

“Geachte, in de ideale wereld werd er afgelopen week opnieuw de draak gestoken met mensen die een mis bijwonen, en bij uitbreiding met het katholieke geloof en alle gelovigen. Kan iemand van de redactie mij uitleggen wat daar grappig aan was. Het gaat hier duidelijk over het pesten van volwassenen, een zorgwekkend gebrek aan respect én een inbreuk op de privacy van de getoonde mensen. Dat hiervoor oude beelden gebruikt werden maakt het enkel maar erger. De mensen die getoond werden kunnen wellicht niet meer opkomen voor hun rechten. De teksten van een profaan lied vervangen en dan laten beantwoorden door Amen, fraai hoor en humoristisch, ongelooflijk. Proficiat, het is daarvoor dat we elk meer dan 35 euro per jaar betalen aan onze openbare omroep: om gepest en geschoffeerd te worden. Dank u.”





3.3 SPORT

VRT zet het hele jaar door bewust in op sport: duizenden fans volgen Spoor op de voet, zowel op tv, als op de website en de socials. Veel liefde voor sport dus, maar voor de niet-sportliefhebber gaat VRT op sommige momenten te ver in het aanbod. Tijdens de zomer bijvoorbeeld hebben best wel wat mensen het moeilijk met het feit dat de reguliere VRT-programma's -weliswaar tijdelijk, maar toch- moeten wijken voor bijvoorbeeld de *Ronde van Frankrijk*. Het is een jaarlijkse zekerheid bij de klantendienst: van zodra de tour begint kruipen de niet-wielerfans in hun pen en beginnen ze een discours doorspekt met suggesties om het anders aan te pakken. Een greep uit de sportklachten van afgelopen jaar:

Klachten over teveel sport op TV tijdens de *Ronde van Frankrijk*

“Geachte, wij zijn trouwe VRT kijkers en de *Ronde van Frankrijk* mag dan de beste en de mooiste zijn maar op de VRT krijgen we er te veel van. Alle programma's moeten wijken want er is gedurende de dag een gans verslag van de koers en als dat nog niet genoeg is begint Karl Van Nieuwkerke er 's avonds opnieuw aan en het blijft maar duren tot het laatavondjournaal nooit op tijd kan beginnen. Zou daar niet beter een speciale zender voor zijn? Wij die van VRT houden zijn al tevreden met de uitslag van de koers in de nieuwsuitzendingen. Volgens ons is dit opbouwende kritiek.”

“Hallo, waarom wordt er een serie uitgezonden om dan een paar dagen of nu zelfs een hele week niet op tv te komen? Er zijn altijd mensen die dat volgen hè. Kan je dat dan niet op een ander tijdstip uitzenden, zodat je dat wél dagelijks kan uitzenden?”

Uitspraken Paul Herygers over veganisten

“Gisteren tijdens de uitzending van de wereldbekerwedstrijd in Dendermonde maakte de heer Herygers een paar misplaatste opmerkingen in verband met Cameron Mason en het veganisme in het algemeen.

Dit is uiteraard zijn persoonlijke mening, maar deze hoort niet thuis in een uitzending op nationale televisie. Ik ben al vele jaren veganist en wij eten niet enkel vogelzaad!”

Wat sinds een tweetal jaar ook opvalt is de positieve vibe rond het vrouwenwielrennen. In die mate zelfs dat mensen klachten sturen omdat ze vinden dat we te laat overschakelen naar de rit van de vrouwen. We leggen hen dan uit dat het organisatorisch een huzarenstukje is dat we al zo snel kunnen schakelen: motards moeten hertanken en herpositioneren, net als de helikopter en het vliegtuig die erboven hangen. De klagers vinden het geweldig dat ze die achtergrondinformatie krijgen, bij een volgende overschakeling naar het vrouwenwielrennen zullen ze zich bewuster zijn van de workload eromheen.

3.4

DE WARMSTE WEEK

Het aantal vragen met betrekking tot De Warmste Week lag in 2023 een stuk hoger dan de jaren voordien. Het gaat geenszins over veel klachten, maar over reguliere vragen. Dat heeft deels te maken met het feit dat er aan het begin van 2023 opvallend veel reacties kwamen van mensen die een foutieve mail hadden gekregen met een betalingsherinnering (gelinkt aan de editie van De Warmste Week 2022). Die mensen reageerden massaal omdat ze wel degelijk al betaald hadden. Maar ook los hiervan waren er in 2023 beduidend meer vragen, we telden er 2163 tussen juli 2023 en eind december 2023. De Warmste Week 2023 was een schot in de roos, we merkten echt dat de actie nog méér leefde dan bij vorige edities.

Dit waren de hoofdtopics van De Warmste Week 2023.

Mensen die over hun actie willen komen vertellen in de uitzending.

“Wij zouden graag over onze actie komen vertellen op de warmste week. Wij komen met de klas vanuit Scherpenheuvel, mogen wij hier steeds voor langskomen bij jullie tijdens de dag of hoe werkt dit?”

Getuigenissen van mensen over hun eigen ervaringen rond het thema van het jaar.

“Zelf heb ik ook een heel moeilijke jeugd gehad. Mijn vader had een drankprobleem waardoor er thuis veel ruzie was en financiële problemen. Ons spaargeld werd zelfs gebruikt voor de schulden. Daarbij kwam dat ik op school, vooral in het middelbaar, enorm gepest ben geweest omdat ik maar goedkope kledij aanhad enzovoort. Het was zelfs zo erg dat ik gestopt ben met school in het 3e middelbaar. Later waren er ook steeds problemen om aan een job te geraken.”

Bedrijven die geld overmaken en daarvan een factuur vragen.

“Wij hebben tot op vandaag nog geen factuur mogen ontvangen van onze aankoop. Kunt u aub het nodige doen zodat wij boekhoudkundig in orde zijn?”

Bedrijven of personen die enkel via overschrijving een gift kunnen doen en niet via een betaalapp.

“Op 10/11 hielden wij met de school een actie voor De Warmste Week. Nu zouden wij de opbrengst hiervan graag storten.

Ik zag de optie ‘doe een gift’ op de actiepagina maar kan hier enkel kiezen voor Bancontact, Mastercard of Visa. De limieten van deze kaarten laten onze storting niet toe.

Is er een mogelijkheid dit te doen via overschrijving en hoe gaat dit juist in zijn werk?”



Vragen naar foto's van de vele bezoeken door de reporters.

“Reizende reporter Pien kwam langs in onze school op donderdag 21 december. Er werd toen een foto met haar gemaakt. We maakten echter zelf geen foto. Kunnen we de foto van het bezoek op onze school verkrijgen?”

Productionele voorstellen (vrijwilligers, catering, ...).

“Ik heb op een oude camionette een houtgestookte pizzaoven en tapinstallatie gemonteerd. Voor vrienden en kennissen maak ik verse pizza en tap ik voor hen een frisse pint. Ik wil iets doen voor de warmste week. Ik kan zo'n 40-50 pizza's bakken op een avond.... dus dacht ik of ik dit voor jullie crew/presentatoren/artiesten kan doen? Ik verkoop ze niet.... 't is gewoon voor jullie en...fun voor mij.”

Verloren voorwerpen.

“Ik ben zaterdagavond mijn zwart gespikkelde sjaal verloren op de warmste week. Is nog gemaakt door mijn overleden grootmoeder”.

Veiligheid op het terrein (grote drukte).

“Gisteren was ik samen met mijn dochter en haar vriendin aanwezig op de optredens te Brugge... De optredens waren allemaal schitterend. Helaas was de sfeer op het plein wat grimmig. Er werd geduwd en getrokken en veel gebekvecht... Willen jullie gewoon eens een oproep doen tot verdraagzaamheid, ook op het plein?”

Toegankelijkheid van het terrein voor personen met specifieke behoeften.

“Ik ben een persoon met een European Disability Card voor mijn autisme. Ik kan niet goed tegen de drukte en heb mijn ademruimte voor mij nodig en kan paniekaanvallen krijgen als ik het volk voor mij zie. Ik zie ruimte voor het podium met rolstoelen en ik word door de security hier geweigerd en doorverwezen naar een hoog podium voor rolstoelen achteraan, maar daar heb ik niets aan.”

Reacties vanuit het publiek ter plaatse (over het geluid, zichtbaarheid, ...)

“Kunnen de mensen hun paraplu's laten zakken? Wij kunnen niets zien... Groetjes van de warmste vrienden.”

4

Beroepsethische vragen

De VRT Klantendienst ontvangt jaarlijks ook verschillende vragen of klachten waarin de 'ethiek' van een bepaald thema of een specifieke uitzending in vraag wordt gesteld. Deze klachten worden mee behandeld door onze manager beroepsethiek Ruud Hendrickx.

Eén van de thema's dat sinds de zomer regelmatig terugkomt bijvoorbeeld is de manier waarop alcohol in beeld wordt gebracht in bv. *Zomeravonden*, *Vive le vélo* of *Thuis*.

Klachten over alcohol in beeld

“Waarom wordt er alcohol gedronken tijdens de uitzending van *Vive le Vélo* (een entertainmentprogramma gelinkt aan sport)? Bovendien wordt er telkens ook nog eens meegedeeld hoe lekker de wijn / het bier wel is. Gasten die geen alcohol drinken moeten dan ook nog eens verantwoorden waarom ze niet drinken. Alle experts zijn het er over eens dat alcohol een drug is en elk glas teveel is voor de gezondheid. Heeft de VRT dan geen voorbeeldfunctie?”

Klachten over Siska Schoeters die openlijk over ‘zich ontdopen’ praat.

Er kwamen klachten binnen over Siska Schoeters die besloot zich te laten ontdopen, n.a.v. de getuigenissen die ze zag in het programma *Godvergeten*. Zij sprak daarover uitgebreid in *Goeiemorgen Morgen!* op Radio2, het stond ook uitgebreid in de Radio2-nieuwsbrief.

Iedereen mag uiteraard een persoonlijke mening hebben, maar levensbeschouwelijke overtuigingen behoren tot de persoonlijke levenssfeer zegt ook de VRT-integriteitscode.

De onpartijdigheid van VRT moet ten allen tijden gerespecteerd worden.

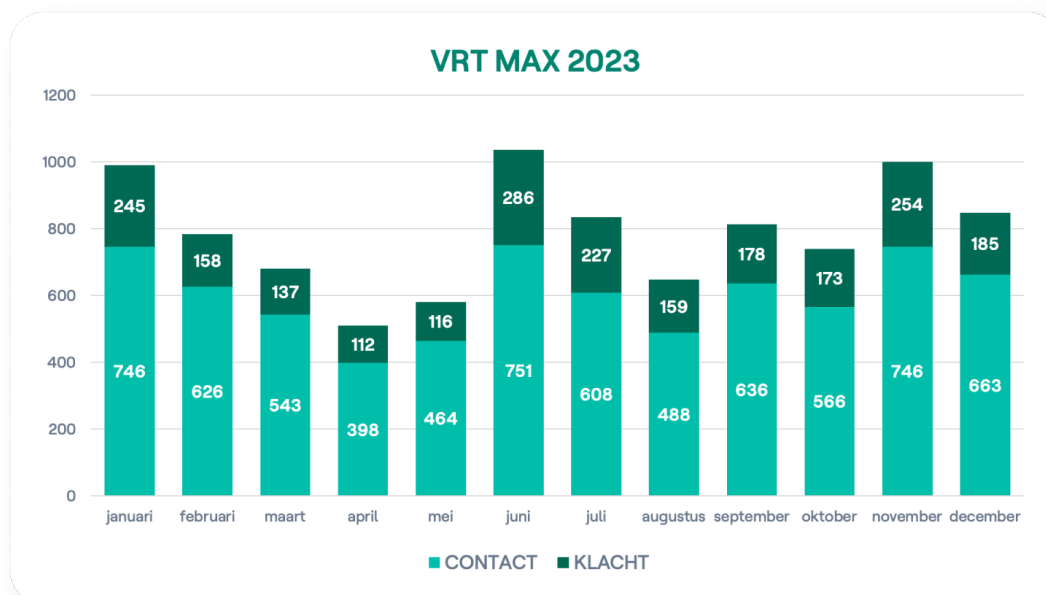
The greatest dancer van Vlaanderen

Een kijker heeft zich erover beklagd dat een jurylid in *The greatest dancer van Vlaanderen* een kruisje droeg. In het Programmacharter staat vermeld dat onze VRT-medewerkers zich onpartijdig moeten opstellen, maar dit jurylid was geen VRT-medewerker en er viel dus niets op te merken m.b.t. het kruisje dat ze droeg.

1985

Een kijker stuurde een klacht over aflevering 7 van de serie *1985* omdat er herhaaldelijk te zien is hoe heroïne wordt klaargemaakt en ingespoten. De klager verwacht het leeftijdslabel 16+. Na overleg is er toch voor gekozen om het leeftijdslabel 12+ te behouden: drugsgebruik wordt hier niet verheerlijkt, het gaat om iemand die door anderen wordt verdoofd en dus slachtoffer wordt van drugs. In de voorgaande afleveringen wordt ook duidelijk naar de drugsscènes opgebouwd.

5 VRT MAX



Figuur 6: Contacten en klachten over VRT MAX in 2023 (bron: Salesforce, 2023)

VRT MAX is op jaarbasis de grootste slokop wat het aantal vragen en klachten betreft dat de VRT Klantendienst jaarlijks binnenkrijgt. Maar dat aantal lag wel lager dan in 2022.

2023 was op vele fronten een booming jaar voor VRT MAX, met vele nieuwigheden en vele successen. En -eerlijk is eerlijk- ook wel wat technische issues: deze zorgen op dagbasis voor het meeste aantal vragen. Dat heeft natuurlijk te maken met 'the sense of urgency'. Mensen hebben nu een technisch probleem, dus ze willen ook graag meteen een concrete oplossing. Dankzij de knowhow hieromtrent in het team van de VRT Klantendienst enerzijds en een sterk technisch team gelinkt aan VRT MAX anderzijds kunnen veel technische problemen snel gevonden, gekaderd en opgelost worden. Het afgelopen jaar waren er een aantal hardnekkige problemen waarvan de oplossing langer op zich liet wachten en dat zorgde hier en daar voor een sterke toename van het aantal vragen en klachten.

Voor een platform dat steeds groter en ambitieuzer wordt is het van cruciaal belang dat er een goede en snelle communicatie kan zijn met betrekking tot zowel inhoudelijke wijzigingen als technische problemen enz.

De VRT Klantendienst blijft hiervoor ook in 2024 hard inzetten op nauwe communicatielijnen met de teams die VRT MAX mee op de kaart zetten.

In 2023 waren dit de 10 meest gestelde vragen over VRT MAX:

1. Foutcodes 202 en 205

Dit zijn browserfouten die geregeld optreden wanneer men ofwel de cookies niet correct aanvaardt, of wanneer men gebruik maakt van Safari.

“Wanneer ik VRT Max gebruik in Safari valt de streaming na een aantal seconden weg en geeft hij foutcode 220. Kunt u me zeggen hoe ik dit kan verhelpen?”

Dit probleem is al grotendeels opgelost na een nieuwe update van Safari. Bij aanhoudende problemen wordt aangeraden van browser te wisselen.

2. Haperingen

Als mensen laten weten dat hun programma regelmatig blijft haperen dan wijzen we er hen op dat de bit-rate wellicht te hoog ingesteld staat, waardoor video's te lang moeten bufferen.

“Sinds een week blijft VRT MAX echt altijd haperen, in die mate dat het mij zelfs niet lukt om iets te bekijken. Op alle andere platforms heb ik geen enkel probleem, het probleem ligt duidelijk aan jullie platform en ook verwijdering van cookies heeft niets verholpen.”

We laten aan kijkers met dit probleem weten dat hun bit-rate te hoog ingesteld staat voor zijn/haar internetsnelheid.

3. LG + Foutcode 200

Tot voor kort kregen we op jaarbasis heel veel vragen binnen over de VRT MAX app die niet beschikbaar was op LG-televisies. Zij krijgen dan telkens een foutcode te zien.

“Als ik via de browser op onze tv naar max ga krijg ik foutcode 200?”

Begin 2024 was er eindelijk goed nieuws voor alle LG-kijkers: de app is nu ook beschikbaar voor hun televisietoestel. Blijdschap alom bij de kijkers én bij de VRT Klantendienst.

4. VRT MAX kijken vanuit het buitenland

We krijgen -zeker in vakantieperiodes- veel vragen van mensen die vanuit het buitenland naar VRT MAX willen kijken, maar hun identiteit nog niet bevestigd hebben in het VRT Profiel. Er komen ook vragen van mensen die buiten de EU vertoeven en niet begrijpen waarom zij niet alles kunnen zien.

“Hoe kan ik VRT MAX in het buitenland bekijken? Er staat dat ik moet bevestigen dat ik de Belgische identiteit heb en naar mijn profiel moet gaan, maar dat lukt niet. Kan u helpen?”

Eenvoudig antwoord: even je Belgische identiteit bevestigen in het VRT Profiel en kijken lukt weer zonder problemen.

5. Vragen over het aanbod op VRT MAX.

We krijgen regelmatig vragen over programma's die niet meer op VRT MAX staan.

“Ik merk dat feuilletons zoals Kapitein Zeppos, de Kat, Axel Nort wél terug te vinden zijn op VRT MAX, maar bijzonder mooie feuilletons zoals Fabian van Fallada en Midas (helaas) niet. Kan er iets op gevonden worden aub om deze 2 feuilletonreeksen toch beschikbaar te stellen op VRT max?”

6. Foutcode 203

DRM zorgde ervoor dat kijkers bepaalde extra beveiligde programma's niet langer konden zien en ze kregen foutcode 302 te zien. Maar na een update eerder dit jaar is dit helemaal opgelost en doet dit probleem zich niet meer voor.

"Ik kan sinds 4/4 niet meer naar VRT Max kijken. Ik krijg alles, tot ik wil kijken en dan op de code 302 bots. Podcasts lukken wel."

7. Vragen van Nederlandse kijkers

Nederlandse kijkers willen gebruik maken van VRT MAX, wat helaas niet kan als je de Belgische nationaliteit niet hebt.

"Is er een manier om toegang te krijgen tot deze site. Ik vind de VRT bijzonder interessant en voel mij met familie in België (Willebroek, Blaasveld etc.) fijn in België en kijk regelmatig naar jullie programma's."

8. Gegevens aanpassen

Er was dit jaar ook een aantal dagen een probleem met emailadressen die niet meer aangepast konden worden in het VRT Profiel, maar ook dit euvel is ondertussen van de baan.

"Ik kan in mijn profiel mijn mailadres niet aanpassen, wel GSM-nr en adres."

9. Zoekfunctie/rangschikking/lay-out VRT MAX

Aan het begin van 2023 kwamen er nog regelmatig klachten binnen van kijkers die niet tevreden waren over de zoekfunctie of rangschikking of lay-out van VRT MAX. Maar hieraan werd het afgelopen jaar zeer hard gewerkt. Na de verschillende updates is het aantal klachten hieromtrent nog klein.

"We hebben de VRT max app op onze TV. Met de zoekfunctie kan ik niet zelf iets intypen, klopt dat? we komen steeds terecht op 'ons aanbod' en moeten dan een keuze maken uit de lijst. terwijl we daar niet vonden wat we zochten en liever zelf de naam van de serie intypten."

10. Casten

De VRT Klantendienst krijgt ook regelmatig klachten over problemen met de chromecast. Het gaat meestal om gebruikers die de instellingen van hun toestel moeten aanpassen.

"Sinds vandaag kan ik niet meer casten via mijn Chromecast tot gisteren kon ik dat altijd. Wat loopt er fout?"



6

Technologie

Radio-apps

Er waren technische problemen met de radio-apps, waardoor luisteraars niet meer konden reageren. Dit is ondertussen opgelost door een nieuwe update van de app.

Prerolls

Ook de introductie van de reclame-prerolls zorgde in 2023 voor wel wat ergernis.

“Het uitzenden van “prerolls” is ergerlijk. Op deze manier krijg ik 2 tot 3 keer meer (veelal irritante) reclame te horen. Inderdaad, de “normale” live reclame net voor het nieuws krijg ik uiteraard ook te horen. Ik vind dit pure discriminatie t.o.v de luisteraars die analoog of via DAB+ luisteren. Ik dien hierbij formeel klacht in hierover. Het is niet de eerste keer dat ik dit doe trouwens, maar mijn ergernis is zo groot dat ik niet stop.”

Problemen met Sonos, Google Nest en TuneIn.

Tijdens de zomer werden er, wegens de migratie naar een nieuwe partner, bij externe partijen zoals TuneIn, Radioplayer, etc., nieuwe radiostreams in dienst genomen. Bij het aangeven van deze nieuwe URL's naar de providers toe, zijn er een aantal van hen helaas niet op tijd overgeschakeld, wat bij een groot aantal mensen voor problemen zorgde. De tijdelijke oplossing hiervoor was dat de luisteraars handmatig de nieuwe URL's toevoegden die vermeld staan op onze website.

“Ik kan geen enkele VRT Radiozender meer ontvangen, hoe kan dit?”

Voor Google Nest was het probleem dat de voice commands niet langer leken te werken. Dit werd opgelost door contact te leggen met onze account manager bij Google en ze opnieuw te integreren.

“Beste , normaal dicteer ik aan onze google nest in de keuken s'morgens :” speel VRT Radio 1 “ of VRT radio2” . Deze kent hij niet meer, maar MNM bijvoorbeeld wél.”

7

Complimenten en felicitaties

De VRT Klantendienst ontvangt ook heel regelmatig felicitaties over het aanbod dat VRT biedt. Daaruit blijkt de appreciatie voor de keuze van het aanbod, de professionele verslaggeving,

Ketnet zomertour

“Ik wil langs deze weg Ketnet, en vooral het team van de Ketnet-zomertour bedanken. We zijn naar Wenduine geweest, heel vroeg in de ochtend. Daar te horen gekregen dat de toer niet doorging.

Maar vond dit de beste en meest verantwoordelijke beslissing die ze konden nemen. Was zeker niet veilig in deze weersomstandigheden. Bedankt om dit uit te leggen aan onze dochter van 7 jaar die verdrietig was. Hopelijk kunnen we aanwezig zijn op de nieuwe datum.”

Het verhaal van Vlaanderen

Toen ik Tom Waes hoorde beweren dat sommige mensen weer met hun pubers voor tv zouden kruipen om dit programma te zien keek ik naar mijn (gamend) exemplaar en dacht: “Jaja, het zal wel”.

Tot deze week onze puber, die een hekel heeft aan ‘programma’s met een meerwaarde’, tot mijn stomme verbazing tussen ons in kwam zitten en het hele programma mee uitkeek. Volgende week kijkt hij opnieuw mee zegt hij. Een glasprestatie! Een welgemeende proficiat met het programma. De criticasters hebben ongelijk: het is het méér dan waard!”



Verslaggeving na overlijden Martine Tanghe

“Ik wil graag Mr. De Vilder een hart onder de riem steken. Duidelijk, en begrijpelijk, aangedaan, bracht hij ons het nieuws van Martine Tanghe haar overlijden. Ik vond het ontroerend om te zien hoe hij zijn tranen moest verbijten. Ik hoop dat hij na het presenteren al zijn emoties kon toelaten.”

Sporza

“Wij hebben toch geluk met onze Vlaamse Sporza...wat zijn jullie toch goed bezig...steeds zo'n fantastische reportages en zo veel menselijkheid....doe zo verder....proud”.

Zomeravonden

“Felicities aan Wim Willaert met zijn steeds prachtige programma's. Ik word er steeds warm van.”

Nieuwe website VRT MAX

“Ik kom eventjes vertellen dat de nieuwe website van VRT MAX veel beter is dan de vorige versie. Een veel frissere uitstraling en overzichtelijker.”

Switch

“Hallo beste mensen van de VRT, een dikke bravo voor het programma 'Switch' van Fien Germijns! Dit programma is een verademing! Het is een ongelooflijk toffe en goede presentatrice! Een dikke proficiat voor de fijne en lieve dame! Hopelijk mag ze nog andere programma's presenteren!”

Dagelijkse kost

“Dikke proficiat met jullie nieuwe app van Dagelijkse kost! Amai, zo praktisch en handig, en stap voor stap dat je het kan meevolgen wat je klaarmaakt! Superhandig! Hopelijk gebruiken veel mensen deze app! 🍌🍌🍌”

De jaren 90 voor tieners

“Ik wil graag mijn uitdrukkelijke dank en felicitaties overmaken aan Steven Van Herreweghe voor de fenomenaal grappige en nostalgisch waardevolle programma's over de jaren 80 en 90. Ik keek elke week uit naar een nieuwe aflevering en heb ontzettend genoten van zijn warme humor.”

Het hoge Noorden

“Bij deze wil ik graag mijn dank en felicitaties overmaken aan Annemie en haar ploeg om zo'n fantastisch mooi programma als Het hoge noorden te maken. Het programma straalt niets dan schoonheid uit; mooie en warme mensen met mooie dromen en realisaties, prachtige landschappen en regie, het leven zoals het is, puur, eerlijk, niets geforceerd. Het toont aan dat geluk in kleine dingen zit, het laat zien wat waardevol is in het leven en dat het goed is om stil te staan bij wat goed is. Ik pinkte een traan weg bij de laatste aflevering gisteren en kijk al uit naar niet nieuwe seizoen volgende jaar.”

8

Conclusies klachtenrapport 2023

2023 was een druk jaar voor de VRT Klantendienst, maar niet zoveel drukker dan andere jaren. In 2022 zagen we nog dat een aantal klachten flink de hoogte in ging doordat een paar belangengroepen zich achter een specifiek topic schaarden en hun achterban massaal opriepen om klachten te sturen naar VRT. Dat was vorig jaar gelukkig veel minder het geval. Mensen weten ons zowel online als telefonisch goed te vinden. 2024 wordt een druk en bijzonder boeiend jaar. We denken continu na over hoe we onze dienstverlening nog kunnen optimaliseren en efficiënter maken, dat doen we onder andere door de inzet van artificiële intelligentie.

Een proactieve werking cruciaal

De klantendienst zet hard in op een proactieve werking binnen het bedrijf: er wordt tijd geïnvesteerd om met programmamakers en beleidsmakers samen te zitten opdat we -soms een hele tijd op voorhand- weten wat er zit aan te komen en ons zodoende goed kunnen voorbereiden op mogelijke problemen of uitdagingen.

Omdat er veel vragen zijn rond VRT MAX wordt er bewust gekozen voor zeer korte communicatielijnen met zowel het inhoudelijke als het technologische team. We streven naar een optimale dienstverlening en proberen om de mensen zeer snel een adequaat antwoord te bezorgen.

Herhaling van klachten voorkomen

We leren veel uit de feedback van ons publiek. Zoveel mensen, zoveel meningen natuurlijk en dat is een evenwichtsoefening soms. Waar nodig passen we als bedrijf zaken aan.

Verandering is moeilijk

Of het nu om een nieuw ochtendprogramma gaat, of over specifieke reclame voor je favoriete show. Als klantendienst merken we goed dat vele mensen het moeilijk hebben met verandering. Alleen al de aankondiging van wijzigingen zorgt soms voor veel commotie. Bij de start van onze nieuwe weervrouw Jacotte Brokken bijvoorbeeld kregen we opvallend veel klachten binnen: de klachten gingen niet over het weer zoals je zou denken, maar over het feit dat ze haar weerbericht doorgaans start met 'Hey'. Voor vele kijkers voelde dit aan als een veel te informele begroeting, anderen vonden het dan weer een hele 'verfrissing'. We merken dat dit soort klachten na een tijdje -als mensen even hebben kunnen wennen- weer verdwijnen.

Een goede uitleg is goud waard

Als je als bedrijf goed uitlegt waarom we iets doen of waarom er iets verandert dan kan je het aantal klachten sowieso beperkter houden. Door bijvoorbeeld uit te leggen hoe wij er als VRT alles aan doen om zo snel mogelijk over te schakelen van de *Ronde van Frankrijk* van mannen naar die voor vrouwen.

Of door uit te leggen dat we als VRT meer dan 40% van onze middelen uit de markt moeten halen kan je ook aantonen waarom we bijvoorbeeld met reclame pre-rolls werken voor de start van een video.

En ook hier: hoe meer informatie wij als klantendienst zelf hebben hieromtrent hoe juister en duidelijker we onze klantenvragen kunnen beantwoorden.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

We lopen als publieke omroep natuurlijk heel erg in de kijker en dat is goed. Ons publiek verwacht terecht van ons dat wij een weerspiegeling zijn van de maatschappij. Die publieke rol nemen we au sérieux en deze maatschappelijke verantwoordelijkheid benadrukken we ook naar onze medewerkers toe. We willen onze reputatie van kwaliteitsgedreven en vernieuwend mediabedrijf blijven bewaken. We zijn daar bewust mee bezig en dit zal ook de komende jaren een speerpunt blijven voor ons.





vrt