

2022

In rustiger vaarwater



vr̥t nws

Inhoud

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

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

Samenvatting

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

Inleiding

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

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

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

1

Minder mails na twee drukke coronajaren

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

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

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

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

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

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

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

2

Algemene beschrijving van de reacties

2.1

ANALYSE VAN DE CONTACTNAMES

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

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

2.2

WIE CONTACTEERT DE NIEUWSOMBUDSMAN?

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

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

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

2.3

INHOUDELIJKE THEMA'S

2.3.1. CORONA: DE LAATSTE LOODJES

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

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

Voorbeeld 1: Minderheidsopinies komen te veel aan bod

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

00239097 Minderheidsopinies worden te veel belicht

Voorbeeld 2: Eenzijdige berichtgeving over betoging tegen coronamaatregelen

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

00235018 Waarom geven jullie alleen aandacht aan de rellen?

Voorbeeld 3: Berichtgeving over corona is te positief

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

00238792 Ik ben de goed-nieuwsshow spuugzat

2.3.2 DE OORLOG IN OEKRAÏNE

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

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

Voorbeeld 1: Eenzijdig de kaart pro-Oekraïne

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

00260906 berichtgeving zeer eenzijdig

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

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

00251798 De oorlog in Oekraïne wordt wit/zwart voorgesteld

Antwoord van de nieuwsombudsman, onder meer via deze clips:

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

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

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

00240896 Kan VRT ook Kyiv gebruiken ipv Kiev?

Uit het antwoord van de nieuwsombudsman:

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

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

(...)

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

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

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

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

00242276 Muziek onder oorlogsbeelden stoort me

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

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

2.3.3. ENERGIECRISIS

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

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

Voorbeeld 1: Ongerustheid over de energiecrisis

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

00266150 Stijgende energieprijzen

Voorbeeld 2: Suggestie ivm berichtgeving over de energiecrisis

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

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

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

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

00266178 Meer aandacht voor alleenstaanden is noodzakelijk

Voorbeeld 3: Vraag over energiepremie

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

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

00273836 Vragen ivm energiepremie

2.4

WELK PROGRAMMA VAN VRT NWS GENEREERT KLACHTEN?

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

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

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

2.4.1. HET JOURNAAL

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

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

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

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

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

00277862 Waarom opent het journaal met voetbal?

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

00282318 Wereldbeker krijgt te veel aandacht

2.4.2. DE BERICHTGEVING IN HET ALGEMEEN

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

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

2.4.3. VRT NWS WEBSITE

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

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

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

00257958 Redesign is niet functioneel

2.4.4. DUIDINGSPROGRAMMA'S

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

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

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

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

00276204 Panel in De Afspraak was niet evenwichtig samengesteld

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

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

00247448 Interview in TerZake met Bart De Wever was een kruisverhoor

2.5

VERDELING OVER BEROEPSETHISCHE CRITERIA

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

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

2.5.1 SELECTIE

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

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

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

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

Voorbeeld 1: Het Journaal opent met Oscar-incident

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

00245048 Waarom opent het nieuws met faits divers

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

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

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

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

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

Antwoord van de nieuwsombudsman:

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

2.5.2 SMAAK, TOON EN STIJL

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

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

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

00247022 Artikel over jongeren die parachutesprong bij het leger wagen

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

2.5.3 ONNAUWKEURIGHEID

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

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

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

2.5.4 PARTIJDIGHEID

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

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

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

00256186 Waar blijft de pro-life stem?

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

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

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

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

00230866 VRT is te vlaamsgezind

2.5.5 ONVOLDOENDE KRITISCH

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

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

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

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

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

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

00240911 Benoem valse propaganda voor wat het is: een leugen

Uit het antwoord vanuit het nieuwsombudsteam:

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

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

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

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

00255124 Ben Weyts wordt met fluwelen handschoenen aangepakt

2.5.6 MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

00255310 Homofobe reacties op Tiktok van Karrewiet

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

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

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

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

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

(...)

00255302 Homofobe reacties op Tiktok Karrewiet

2.6

VERDELING KLACHTEN PER INHOUDELIJK THEMA

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

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

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

3

Analyse van de gegronde reacties

3.1

PERCENTAGE GEGRONDE KLACHTEN NEEMT LICHT TOE

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

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

3.2

GEGRONDE KLACHTEN PER PROGRAMMA

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

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

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

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

3.2.1. HET JOURNAAL

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

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

Voorbeeld 1: Foute beelden

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

00240605 Geen Belgische maar Nederlandse legervoertuigen

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

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

Voorbeeld 2: Foute informatie

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

00260300 fandorp EK-voetbal

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

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

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

Voorbeeld: woordgrapjes in het Laat Journaal zijn ongepast

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

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

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

00283328 "Urbi et Orbi vergelijken met 'halfaangebrande ovenhapjes' is respectloos"

3.2.2. VRT NWS WEBSITE

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

Voorbeeld 1: foute cijfers in artikel (onnauwkeurigheid)

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

00260851 Wiskunde en journalistiek

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

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

00240777 Misleidende foto bemesting

3.3

GEGRONDE KLACHTEN PER ETHISCH CRITERIUM

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

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

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

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

3.3.1 ONNAUWKEURIGHEID

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

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

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

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

00254898 laat journaal: over de pest

Hierover werd een rechtzetting gepubliceerd:

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

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

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

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

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

00237983 Info over Corona maatregelen in Oostenrijk klopt niet

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

3.3.2 SMAAK/TOON/STIJL

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

A. Interviews: onderbreken, moderatie –en interviewstijl

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

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

	2022	2021	2020
klachten over presentatiestijl	138	420	320

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

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

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

00233330 sommige gasten worden aan verhoor onderworpen

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

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

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

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

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

00247436 Agressieve uitspraken van Cools

B. Taalgebruik en taalkeuzes

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

Voorbeeld 1: verwarrende juridische termen (gegrond)

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

Wanneer de ene term wordt gebruikt in een artikel, is de andere nergens te bespeuren en omgekeerd.

(Ik begrijp dat dit verwarring moet voorkomen.) Sommige artikels spreken van het parket, andere van de openbare aanklager, andere van ... Zit er ergens een lijn in? (Bv. in fase van onderzoek ‘parket’, in fase van proces ‘OM’?)

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

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

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

Voorbeeld 2: te veel Engelse woorden (gegrond)

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

00255906 de term “retail”

3.3.3. PRIVACYKWESTIES

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

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

“Goedemiddag,

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

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

Dit kan toch niet de bedoeling zijn?”

00279783 Foutje in censuur

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

3.4 TAALFOUTEN

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

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

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

4

Contactnames met persoonlijk belang

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

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

4.1 KLACHTENANALYSE

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

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

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

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

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

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

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

4.2

BEOORDELING EN AFHANDELING VAN CONTACTNAMES MET PERSOONLIJK BELANG

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

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

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

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

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

4.3

NOG ENKELE VOORBEELDEN VAN KLACHTEN MET PERSOONLIJK BELANG

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

Beste VRT,

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

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

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

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

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

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

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

Ik hoor jullie reactie graag tegemoet.

00240541

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

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

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

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

Ik hoor graag van u.

00249266

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

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

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

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

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

00253446

5

Interactie door de redactie

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

5.1

INTERACTIEKNOPPEN OP VRT NWS

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

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

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

5.2

MODERATIE DOOR HET INTERACTIETEAM

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

5.3

STEL JE VRAAG EN #BELRIADH

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

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

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

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

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

6

Aanbevelingen voor de redactie

6.1

MEER AANDACHT VOOR NAUWKEURIGE BERICHTGEVING

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

6.2

STEEK CORRECTIES EN AANVULLINGEN NIET TE VER WEG

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

6.3

STEL SCHERP OP KWALITEIT

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

6.4

INTERACTIE MET MEDIAGEBRUIKER

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

6.5

EEN PERFORMANTE ZOEKFUNCTIE OP VRT NWS

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

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

7

Andere activiteiten

7.1 WORKSHOPS OP DE VLOER

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

7.2 OUTREACH

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



7.3 PUBLICATIES

De nieuwsombudsman publiceerde volgende columns en clips op de site:

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



vrč