



# Klachtenrapport 2021



**Klachtencoördinator**  
Anabel Coremans



# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1. Klachten ontvangen</b>	<b>6</b>
1.1. Vonden mediagebruikers makkelijk de weg naar VRT in 2021?	6
1.1.1 Bereikbaarheid	6
1.1.2. Zichtbaarheid	7
1.1.3. Hoeveel mediagebruikers hebben de weg gevonden naar VRT in 2021?	7
1.2. Hoe kunnen we nog meer jouw VRT worden?	9
<b>2. Klachten behandelen</b>	<b>10</b>
2.1. De klanten- en klachtendienst: een brug tussen de mediagebruiker en de VRT	10
2.1.1. <i>Eén</i>	10
2.1.2. <i>Sporza</i>	15
2.1.3. <i>VRT NU</i>	20
2.1.4. <i>Technologie</i>	27
2.1.5. <i>Radio 1</i>	29
2.1.6. <i>VRT NWS</i>	31
2.1.7. <i>Canvas</i>	33
2.1.8. <i>VRT</i>	36
2.1.9. <i>Radio 2</i>	40
2.1.10. <i>Diversiteit</i>	42
2.1.11. <i>Samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstaties of derden</i>	43
2.1.12. <i>Ketnet</i>	44
2.1.13. <i>StuBru</i>	46
2.1.14. <i>Klara</i>	48
2.1.15 <i>MNM</i>	50
2.2. Kregen alle klanten tijdig een antwoord en waren ze hiermee tevreden?	52
<b>3. Besluit</b>	<b>54</b>

# Inleiding

In dit rapport stellen we vast dat de stijgende lijn van 2020 zich heeft verder gezet in 2021. In 2020 was de stijging in grote mate te wijten aan de coronapandemie. Hoewel de coronapandemie tot op heden nog steeds een groot deel uitmaakt van ons leven, was dat in 2021 niet de oorzaak van het hoog aantal te verwerken dossiers. Een eenduidige verklaring kunnen we daarvoor niet geven. Is het dan effectief zo dat mediagebruikers gewoon geworden zijn aan bepaalde zaken of heeft het medialandschap zich beter aangepast? Vermoedelijk is het een combinatie van de twee.

We onderscheiden twee andere mogelijke oorzaken voor de stijging in 2021. Enerzijds waren er georganiseerde acties of bepaalde situaties die sterk in opspraak zijn gekomen het voorbije jaar. Die zorgden voor korte maar grote pieken. Anderzijds hebben we in 2021 meer zichtbaarheid en bereikbaarheid gecreëerd. Zo heeft de integratie van die extra kanalen vanzelfsprekend voor meer dossiers gezorgd. De klanten- en klachtendienst kreeg daarnaast een plek in het aanbod van VRT. Met een vleugje humor kwamen klachten aan bod bij Radio 1 en bij Iedereen Beroemd. Daardoor waren misschien meer Vlamingen op de hoogte dat ze bij ons terecht kunnen met hun bezorgdheden.

De basiswerking van de VRT-klanten- en klachtendienst werd in 2019 op punt gezet met een efficiëntieoefening. Vervolgens werd een toekomstplan opgesteld met een duidelijke richting en visie. Zoals toegelicht in het klachtenrapport van 2020 zette de coronapandemie en de bijhorende werkdruk deze visie en prioriteiten even op pauze. De verankerde basiswerking zorgde tijdens dat uitdagende jaar wel voor een vlotte werking. Hoewel in 2021 corona nog steeds niet weg te denken was uit onze maatschappij, hebben we ervoor gekozen om de koers in de juiste richting verder te zetten. Enkele prioriteiten zoals de integratie van de VRT NU-hulpdesk en de sociale media van Eén en het VRT-moedermerk werden opnieuw op de agenda gezet en uitgevoerd.

In dit rapport kijken we eerst in welke mate VRT voldoende bereikbaar en zichtbaar was voor de mediagebruiker. Dat doen we door enerzijds de verschillende aanpassingen die werden doorgevoerd te bespreken. Vervolgens lichten we graag toe hoe humor hierin ook een grote rol kan spelen. En tot slot gaan we dieper in op één van de grootste projecten van 2021 'Jouw VRT. Dat leidt ons tot het hoofdstuk waarin we kijken hoeveel klanten ons in 2021 hebben bereikt. Daarvoor gaan we dieper in op het totaal aantal klachten en hoe ze zich tot elkaar verhouden. In het daaropvolgende hoofdstuk kijken we, op basis van cijfers en grafieken, naar de verschillende inhoudelijke klachten per net/thema. Tot slot bespreken we welke conclusies we kunnen trekken uit 2021 en welke uitdagingen we meenemen naar en aanpakken in 2022.



# 1

## Klachten ontvangen

### 1.1

#### VONDEN MEDIAGEBRUIKERS MAKKELIJK DE WEG NAAR VRT IN 2021?

##### 1.1.1. BEREIKBAARHEID

Zoals reeds aangekaart in het klachtenrapport van 2020 stelden we vast dat de vele toegangswegen verwarrend kunnen zijn voor mediagebruikers. Regelmatig kwamen vragen/suggesties/klachten op de verkeerde plaats terecht. Die werden daarna uiteraard aan de bevoegde diensten bezorgd, maar er was ruimte voor verbetering. Dat werd grondig bekeken in 2021 en aangepakt. De startpagina waarop klanten terecht komen via de algemene website van vrt.be werd visueel aantrekkelijker en gebruiksvriendelijker gemaakt. Zo krijgt de klant nu eerst de drie verschillende contactmogelijkheden te zien. Vervolgens kan de klant op basis van het logo van een van onze merken een gerichte keuze maken. Via die weg wordt de klant via een boomstructuur naar de FAQ's geleid en uiteindelijk naar het contactformulier. Op basis van de eerder gemaakte keuzes wordt het contactformulier al voor bepaalde stukken ingevuld. Dat zorgt er op zijn beurt voor dat de vraag en/of klacht van de klant bij de juiste dienst terecht komt.

Deze aanpassing was van groot belang in kader van een groter project. Dit project werd in 2020 als één van onze prioriteiten op de agenda gezet en uitgevoerd in 2021. Enerzijds werd de helpdesk van VRT NU, die naast deze van de klantendienst bestond, geïntegreerd in de digitale klantentool, naar het voorbeeld van de samenwerking die reeds opgezet werd in het verleden met de teams van Thuis, DWW en het archief. Het resultaat is een volledige en representatieve rapportering in dit klachtenrapport. Daarnaast brengt de integratie een centralisatie van het werk met zich mee. Daar waar in het verleden twee teams zich bezighielden met twee verschillende klachtenstromen, richten de twee teams zich nu op dezelfde toestroom.

Anderzijds werden de sociale media van Eén en het VRT – moedermerk toegevoegd. Hierbij gaat het om een proefproject dat intussen volledig in werking is getreden. Facebookvragen die daarvoor door het online team van Eén en VRT Corporate werden beantwoord, worden nu ook behandeld door het team van de klanten- en klachtendienst. In totaal ontvingen we vanuit de Facebookpagina's van één en VRT in 2021 908 berichten. We kunnen intussen vaststellen dat deze manier van werken absoluut verder doorgetrokken kan worden naar andere netten/merken. Dat wordt als één van de prioriteiten voor 2022 op de agenda gezet.

##### 1.1.2. ZICHTBAARHEID

Intern was er dit jaar veel belangstelling voor de klanten- en klachtendienst van de VRT, naar aanleiding van de publicatie van het klachtenrapport van 2020. De video waarmee we het klachtenrapport aankondigde heeft hierin een grote rol gespeeld. Door middel van humor lieten we verschillende bekende Vlamingen zelf klachten over hen voorlezen. De klantendienst won hiervoor zelfs twee prijzen bij Video Experience Day 2021. Naast onze column 'Chloë van de klantendienst' gingen ook Radio 1 en Iedereen Beroemd aan de slag met de schat aan informatie die de klanten- en klachtendienst elke dag verzamelt. In Iedereen Beroemd kreeg de klantendienst een aparte rubriek waarin elke week een klacht wordt voorgelegd aan een bekend gezicht van de VRT. De klanten- en klachtendienst staat in contact met de makers van de rubriek en levert elke week enkele interessante en leuke klachten aan.

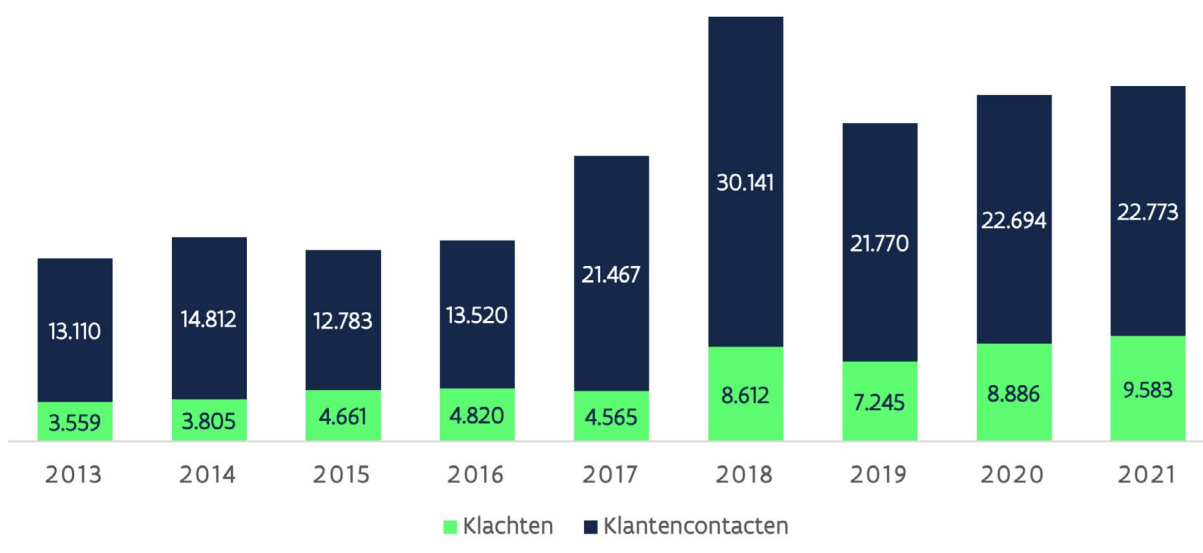
Daarnaast ging in september ook 'Puntje van Kritiek' van start op Radio 1, een programma waarin Tomas

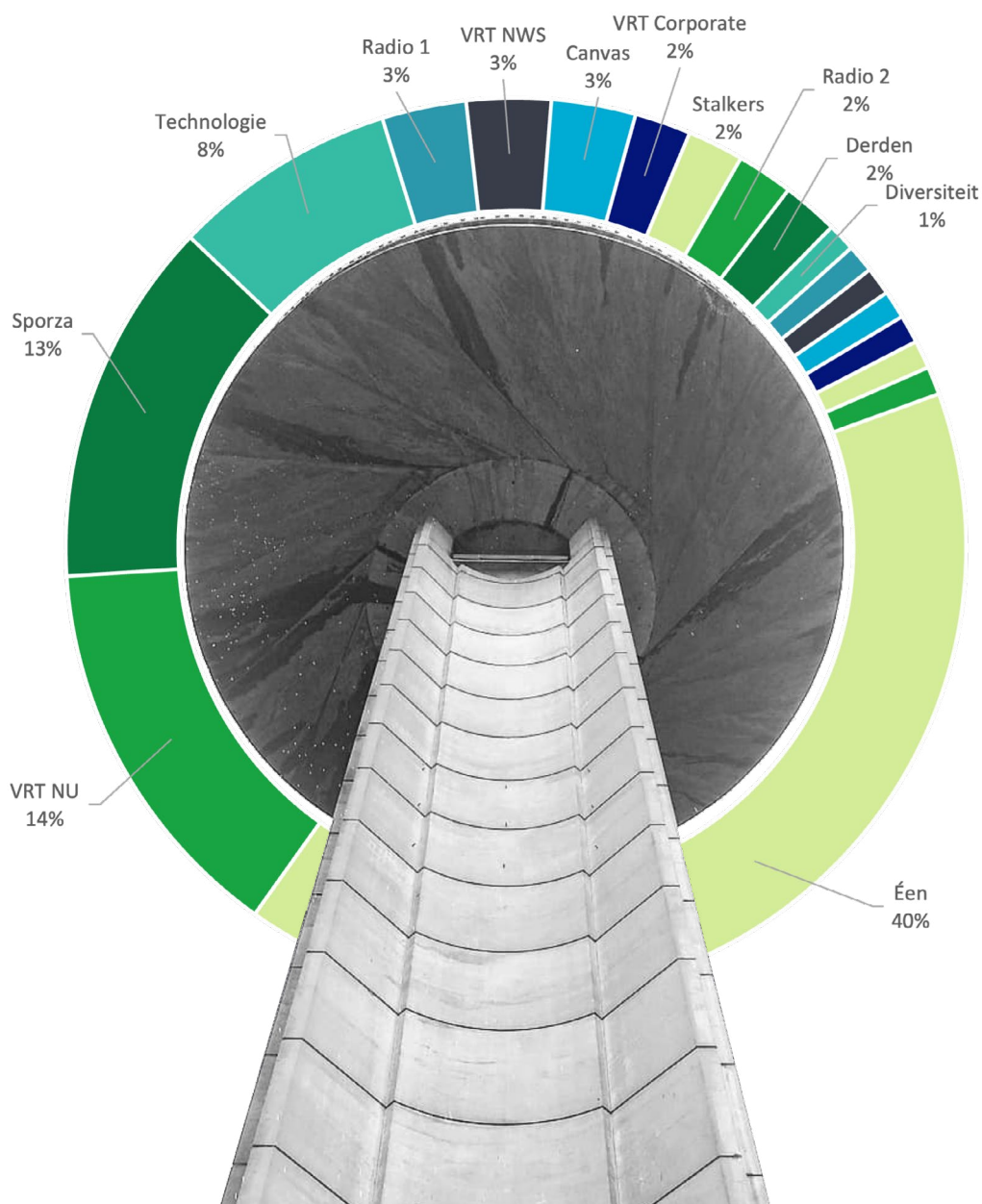
de Soete en Vincent Byloo elke week aan de slag gaan met klachten om zo de VRT beter te maken. Ze halen daarvoor deels inspiratie uit de klachten die door ons worden behandeld, maar ook uit berichten die ze zelf binnenkrijgen. Naar aanleiding van deze twee programma's merken we dat de drempel voor mediagebruikers kleiner wordt om ons te contacteren. Zo krijgen we steeds meer klachten die bijvoorbeeld gericht zijn aan Tomas en Vincent, of sturen verschillende kijkers speciaal een klacht met de hoop dat zij daarmee eens in de rubriek van Iedereen Beroemd zouden komen.

Kijkers en luisteraars kunnen altijd een suggestie insturen, maar de programmamakers van 'Puntje van Kritiek' en 'Iedereen Beroemd' kiezen wekelijks slechts een paar klachten waar ze vervolgens een item rond maken. Wij hebben als klanten – en klachtendienst ook altijd de mogelijkheid om aan te geven wanneer bepaalde zaken niet geschikt zijn voor de programma's. De effectieve behandeling van de klachten gebeurt uiteraard nog altijd door de klanten- en klachtendienst van de VRT.

### 1.1.3. HOEVEEL MEDIAGEBRUIKERS HEBBEN DE WEG GEVONDEN NAAR VRT IN 2021?

Net als in 2020 stellen we ook dit jaar een stijging van het totaal aantal klantencontacten en klachten vast. Specifiek voor de klachten zien we dit jaar een stijging van net geen 8%. In tegenstelling tot in 2020 is die stijging niet rechtstreeks het gevolg van de coronapandemie. De toename die we dit jaar zien is volgens ons te wijten aan verschillende situaties die op voor heel wat commotie en klachten hebben gezorgd. Daarnaast vonden nog meer Vlamingen dan anders hun weg naar onze kanalen omwille van de integratie van verschillende teams in onze digitale klantentool.





**Stalkers:** in 2021 werden 197 klachten geregistreerd onder de categorie 'stalkers'. Dat gaat over enkele klagers die op zeer frequente basis een klacht sturen naar de VRT. Na het herhaaldelijk beantwoorden van deze klachten en het vragen om de polemiek hieromtrent stop te zetten, werd er besloten niet meer te reageren.

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



## 1.2

### HOE KUNNEN WE NOG MEER JOUW VRT WORDEN?

De VRT is van alle Vlamingen. Dus ook van jou. Daarom stelden we de belangrijke vraag: hoe maken we van de VRT nog meer j ouw VRT? Met 'Jouw VRT' gingen we in dialoog met onze kijkers, luisteraars en andere mediagebruikers. Daarvoor toerden we in de zomer van 2021 door Vlaanderen en Brussel. Met een caravan trokken management  n medewerkers van de publieke omroep rond. Zo wilden we te weten komen hoe de mediagebruikers werkelijk over ons denken, en wat zij precies van de VRT verwachten.

Het 'Jouw VRT'-onderzoek bestond uit twee luiken: een kwantitatief marktonderzoek uitgevoerd door de VRT Studiedienst in samenwerking met het onafhankelijke onderzoeksbureau Indiville (deze online enquête werd afgenomen bij een representatieve steekproef van 2.620 Vlamingen tussen 12 en 75 jaar)  n een uitgebreide bevraging (bijna 10.000 Vlamingen vulden een vragenlijst in op de website van de VRT of deden dat in de caravan die afgelopen zomer door Vlaanderen en Brussel toerde). Telkens werd er gepeild naar de bekendheid, het belang, de tevredenheid en het imago van de VRT. Tegelijk werd de respondenten gevraagd naar het belang van de taken die de VRT uitvoert en de tevredenheid over de uitvoering ervan.

Het tweede luik werd gemonitord door de VRT – klantendienst. Alle enquêtes kwamen terecht in de digitale tool van het klantendienstteam. Daarnaast zorgden we ook voor het afhandelen van telefonische surveys voor mediagebruikers die geen toegang hadden tot een internetverbinding. Om te vermijden dat het dagelijkse werk van het klantendienstteam in het gedrang zou komen, werd gebruik gemaakt van verschillende automatisaties o.b.v. dashboards om de resultaten eenvoudig te raadplegen op het einde van de 'Jouw VRT – tour'. De mediagebruikers vonden goed hun weg naar de enquête, inhoudelijke of praktische vragen en opmerkingen over Jouw VRT waren beperkt.

Op basis van de resultaten van dat onderzoek heeft de VRT nu een zesdelig plan klaar. Verder digitaliseren, creatieve en ontspannende programma's aanbieden op maat van de publieke omroep en meer aansluiting vinden bij bepaalde doelgroepen.

1. De publieke omroep blijft inzetten op onafhankelijke journalistiek en de strijd tegen desinformatie en nepnieuws.
2. De VRT gaat meer investeren in vernieuwing, creativiteit en ontspanning.
3. De VRT zal transparant en open blijven communiceren over wat de VRT is en doet. Op die manier willen we aantonen waar we het verschil maken.
4. De VRT gaat nog meer investeren in een (digitaal) aanbod op maat.
5. Er wordt ingezet op personalisatie met respect voor privacy en zonder het DNA van de VRT te verloochenen.
6. Er zullen ook meer diverse stemmen en opinies aan bod komen.



# 2

## Klachten behandelen

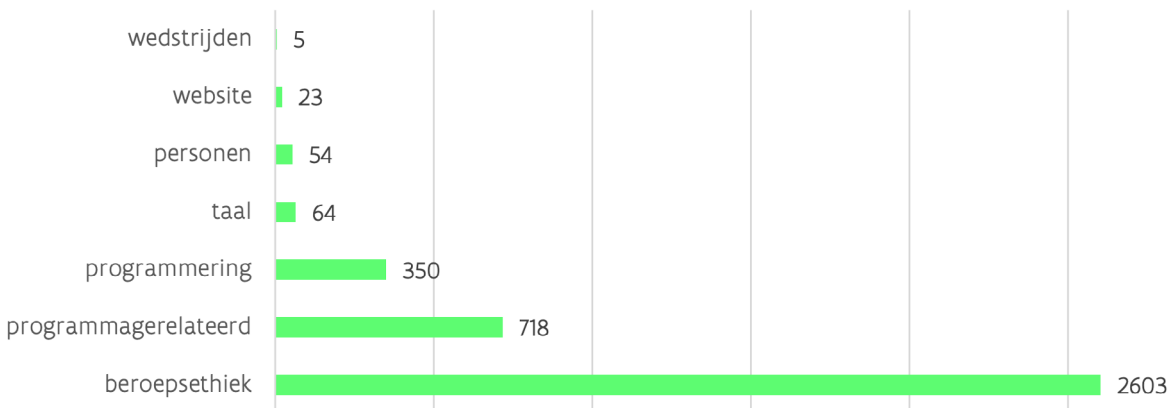
### 2.1

#### DE KLANTEN – EN KLACHTDIENST: EEN BRUG TUSSEN DE MEDIAGEBRUIKER EN DE VRT

Ook in 2021 blijven we gebruik maken van de categorisering die werd ingevoerd in 2019. Op basis hiervan blijft een duidelijke vergelijking mogelijk. Doorheen het jaar werd waar nodig verder gedifferentieerd in subcategorieën.

#### 2.1.1 ÉÉN

In 2020 zagen we dat Eén de grootste categorie vormde met 31 % van het totaal aantal klachten. Dat was een grote stijging ten opzichte van de voorgaande jaren, die grotendeels het gevolg was van enkele georganiseerde acties. Ook dit jaar blijft deze categorie op de eerste plaats staan en zien we zelfs een nog grotere stijging. Met 3.817 klachten maakt Eén dit jaar zelfs 40 % uit van het totaal aantal klachten. Opnieuw is het belangrijk dat cijfer te nuanceren gelet op het feit dat we ook in 2021 te maken hebben gehad met enkele georganiseerde oproepen om klachten te sturen.



#### Programmakeuze

##### Interview Meghan Markle & Prins Harry

Er waren dit jaar verschillende klachten over de programmakeuze van onze zenders. Zo waren er enkele kijkers die het niet eens waren met de keuze van Eén om het interview van Oprah met Meghan Markle en Prins Harry aan te kopen en uit te zenden. De grootst stroom klachten werden geregistreerd nadat in de pers verschillende bedragen de ronde deden die betaald zouden zijn voor het interview. Klagers kregen een antwoord waarin werd vermeld dat de VRT een marktconforme prijs heeft betaald voor het interview. Exacte bedragen worden nooit meegegeven, dat is vertrouwelijke informatie. Zulke bedragen moeten bovendien ook steeds gekaderd worden in een context. De aankoop van een programma kost nog steeds maar een fractie van de eigen producties. De VRT heeft aankoop nodig om een volwaardig schema te kunnen aanbieden. De uitzending lokte bovendien bijna een miljoen kijkers. Ook die informatie werd meegegeven aan de kijkers die hun bezorgdheid uitten. Aan de andere kant waren ook heel wat

mediagebruikers zeer gelukkig met die keuze. Dat is te zien aan de 10.000 extra registraties op de VRT NU app naar aanleiding van de uitzending.

**Beste, Is dit nu een item voor een klaszender als VRT ? En daarvoor ons belastinggeld gebruiken. Zijn er niet genoeg prutzenders om dit aan over te laten ? En het gezever gaat verder bij Radio1, bij Sophie. Shame on you !**

Case - #188868

### Kijkers en luisteraars willen wat meer ontspanning

Tijdens de coronapandemie was een algemene bevinding van onze kijkers en luisteraars dat er te veel serieuze en zware programma's worden uitgezonden. Er is een duidelijk vraag naar meer ontspanning. Tijdens het onderzoek 'Jouw VRT' werd dat bevestigd in de resultaten. Één van de actiepunten van VRT is dan ook om in de toekomst meer in te zetten op ontspanning en entertainment.

### Buren

Op 8 juni 2021 zond één de laatste aflevering van Buren uit. De reeks keerde daarna niet terug naar de zender. Die keuze werd gemaakt om meer kansen te geven aan Vlaamse producties en programma's voor een breed publiek in het avondblok. De zender wil dus volop inzetten op een sterk aanbod aan fictie, reportages en humorreeksen van eigen bodem. Het vervolg verhuisde naar VTM 2, kijkers die vragen hadden over de stopzetting kregen die informatie ook mee.

Buren heeft een heel trouw kijkerspubliek, die ook snel een vraag of klacht sturen wanneer een aflevering wordt verplaatst voor bijvoorbeeld een sportwedstrijd. We hadden omwille van de stopzetting daarom een grote stroom aan klachten verwacht. Die bleef echter uit, vermoedelijk omdat het programma verder te zien was op VTM 2. De meeste klachten kwamen van kijkers uit Nederland die het programma op Eén volgden, maar de zender VTM 2 niet kunnen ontvangen.

Met de start van het nieuwe tv-seizoen in september was er kleine heropflakking van klachten over het verdwijnen van Buren. Ook in dat geval ging het grotendeels over Nederlandse kijkers die zich afvroegen wanneer het nieuwe seizoen van Buren zou starten. Zij hadden de communicatie van eind juni gemist en wisten niet dat Buren intussen was verhuisd naar VTM2.

**Waarom is neighbours verplaatst naar een andere zender, waardoor nederlanders en mensen uit het andere buitenland niet meer kunnen kijken? ik vermoed dat er al veel kijkers verloren zijn gegaan, doodzonde dat deze beslissing is genomen, t.w. dat er jarenlange trouwe fans de dupe hiervan zijn geworden**

Case - #23231

**Ik volg vanaf 1988 ,dus vanaf begin, neighbours. Is er een manier om het te volgen via ander medium? Is mis het!! ( ben 82, niet dat dat nu zo belangrijk is, maar toch!)**

Case - #233368

### **Beroepsethiek**

#### BDW

We registreerden reeds in januari een 60 – tal klachten over de documentaire rond Bart De Wever. De meeste klachten werden verstuurd op 11 en 12 januari, net nadat het nieuws over de documentaire in de pers was gelekt. Vermoedelijk werd er online opgeroepen om een klacht in te sturen. Zo waren een twintigtal klachten inhoudelijk identiek op dezelfde manier verwoord. De woordvoerders van de VRT benadrukten, in nauw overleg met de netmanager van Eén en de makers, dat de onafhankelijke

documentairemaker de ruimte had om kritisch te werk te gaan.

In elke klacht werd de onpartijdigheid van de VRT in vraag gesteld. Zo vonden de kijkers het niet kunnen dat Bart De Wever als enige partijvoorzitter aandacht kreeg. Daarnaast zou de VRT met de documentaire gratis reclame maken voor Bart De Wever. De algemene vraag van de klagers was dan ook om de documentaire in te trekken. Diezelfde reacties kwamen ook binnen via sociale media. Ook in februari bleven de klachten n.a.v. de driedelige reeks toenemen. We eindigden op een totaal van ongeveer 190 klachten. Vanuit de klanten – en klachtendienst leek het absoluut belangrijk het beleid rond de aanwezigheid van politici in niet – nieuwsdienstprogramma's goed op punt te zetten. Dat is intussen gebeurd door de directie in samenwerking met de manager beroepsethiek.

**Geachte,**

**Ik vernam dat de VRT een driedelige serie zal uitzenden waarbij ze Bart De Wever volgen. Ik geloofde dit bericht eerst niet. Ik dacht tot vandaag dat de VRT een openbare omroep was die weigert om één of andere politieke partij of politicus naar voor te schuiven. Ik ergerde mij al jaren over de toegeeflijkheid t.a.v. Bart De Wever: hij komt minstens éénmaal per week op een nieuwsprogramma. Hij wordt zelden geconfronteerd met echte tegenstemmen. Hij kan blijkbaar beslissen om alleen geïnterviewd te worden. En nu dus die extra aandacht. Ik begin te geloven dat Bart De Wever en zijn partij N-VA de openbare omroep controleren. Ik protesteer daartegen en vraag om de uitzending van die driedelige serie te annuleren.**

Case - #177652

Recht op Recht

In 2021 hebben we alle seizoenen van *Recht op Recht* herhaald, op televisie en via VRT NU. De laatste aflevering hebben we in juli niet uitgezonden, omwille van de rol van Guy Van Sande en het feit dat de acteur strafrechtelijk veroordeeld werd. De klantendienst ontving daarover meerdere klachten. Een deel van de klachten kwamen van kijkers die niet wisten hoe de reeks eindigde. Een ander deel ging over het eerste deel van de aflevering, die wel nog werd uitgezonden, hoewel Guy Van Sande ook daar een kleine rol heeft. Dat was een fout. Omdat het over een kleine bijrol ging, werd hij niet genoemd in de aftiteling en zat hij bijgevolg niet in de metadata van de aflevering. Daardoor is de aflevering helaas door de mazen van het net geglipt. Daarna werd duidelijk bij de metadata vermeld dat die aflevering niet meer uitgezonden mag worden.

Regelmatig herhalen we programma's uit de oude doos of plaatsen we programma's uit ons archief op VRT NU. Maar helaas zullen er altijd enkele afleveringen zijn die we niet meer kunnen uitzenden. Dat was het afgelopen jaar niet alleen het geval met *Recht op Recht*, maar ook met oude afleveringen van bijvoorbeeld *Spring* en *Thuis*. Al die afleveringen worden niet opnieuw uitgezonden en/of op VRT NU geplaatst omwille van strafrechtelijke veroordelingen van twee gastacteurs.

**Beste,**

**Het was een mooie verrassing om de toch wel kwaliteitsvolle serie RECHT OP RECHT nog eens op jullie trouwe kijkers los te laten. Groot was onze teleurstelling dat deel 2 van het tweeluik Onderwereld/ Bovenwereld vandaag 12 juli onaangekondigd werd vervangen door ( het in onze ogen mindere ) WITSE. We vinden het niet kunnen om het publiek de ontknoping én laatste aflevering te ontzeggen van deze reeks. Hopelijk komt er een initiatief om dit alsnog recht te zetten en ons, derhalve, de laatste aflevering ( Bovenwereld) toch ( en bij voorkeur op voorhand aangekondigd ) nog te gunnen.**

**Wij danken u bij voorbaat.**

Case - #207226

## Foie gras in Thuis

De grootste oorzaak van het groot aantal klachten in deze categorie is de oproep van GAIA om de klachtenprocedure te overstelpen naar aanleiding van het vernoemen van foie gras in Thuis. Één van de personages in Thuis zegt in de uitzending van 18 februari dat bij een zoet wijntje een toastje met foie gras wel zou smaken. In eerste instantie kregen we de dag erna slechts 1 klacht. , maar na de oproep liep dit op tot 2000 klachten. Er werd samen met de productie van Thuis heel snel een antwoord opgesteld en alle klachten werden voor woensdag 24/02 afgehandeld door het klantendienstteam. Om alle medewerkers aan het werk te zetten bij de start van de week werden kleine verschuivingen gedaan in de werkschema's.

**Tot mijn grote verbazing zag ik dat jullie via het programma Thuis promotie maken voor foie gras. Ik vind dat anno 2021 en wetende welk dierenleed verbonden is aan dwangvoederen voor de productie van foie gras echt niet kunnen. Ik reken er dan ook op dat jullie nooit nog promotie zullen maken voor dit barbaarse product.**

Case - #185084

## Flietjes van de Chinees

Een misplaatste grap uit Thuis over “frietjes van de Chinees” zorgde voor beroering op sociale media, vooral bij mensen van jongere generaties. Kranten gingen er uitgebreid op in, wat dan weer leidde tot een aantal klachten. De klachtendienst kreeg van beide kanten klachten. Zowel klagers die aangaven dat het mopje ongepast was als klagers die het overdreven vonden dat VRT zich daarvoor had geëxcuseerd. Enkele klagers gaven ook aan dat ze moeite hadden met het feit dat er anders gereageerd werd op het ‘foie gras – incident’ t.o.v. de ‘Flietjes van de Chinees’. Alle klagers kregen naargelang hun bezorgdheid een gepast antwoord.

## **Beste**

**Nu breekt echt mijn klomp! Ik heb even geglimlacht toen ik het in thuis hoorde passeren en er verder geen aandacht aan besteed. Nu blijkt er een hele rel over te zijn ontstaan en wordt het een incident. Waar zijn we in godsnaam mee bezig als een onschuldig grapje al niet meer kan? We mogen niet meer zeggen dat we blank zijn, het moet nu wit zijn (waarom??). Wat zal het volgende zijn? Laten wij ons aub niet meer de les spellen door mensen die hier mogen komen wonen en werken omdat het in hun thuislanden niet zo denderend goed gaat? Ik heb het gehad met die zagezegde overgevoeligheden. Binnenkort mogen onze standup comedians nog alleen grappen maken over de witte mensen en hun domme streken. Soms moeten we eens tonen dat we ook nog iets te zeggen hebben en dat we ons niet de les laten spellen in ons eigen land. En ons excuseren over alles en nog wat moet ook eens ophouden! Alsof degenen die excuses vragen het allemaal zo fantastisch doen. Kijk maar eens naar Congo, dat zegt genoeg.**

**Verontwaardigde groeten van een blanke thuis kijker.**

Case - #187957

## Iedereen Beroemd – Woke politie

Het afgelopen jaar kwamen er in totaal een vijftigtal klachten binnen over de rubriek ‘de woke politie’ in Iedereen Beroemd. Een veertigtal klachten werden geregistreerd naar aanleiding van de uitzending van over Café Blond en FLINTA\*. We erkennen dat sommige kijkers zich gekwetst voelden door de sketch. Satire en harde humor moet kunnen, maar het mag nooit de bedoeling zijn om kijkers te kwetsen.

Alle klachten die we hebben ontvangen over deze specifieke uitzending en de rubriek in het algemeen werden voorgelegd aan de makers van de rubriek en Team Diversiteit & Inclusie.

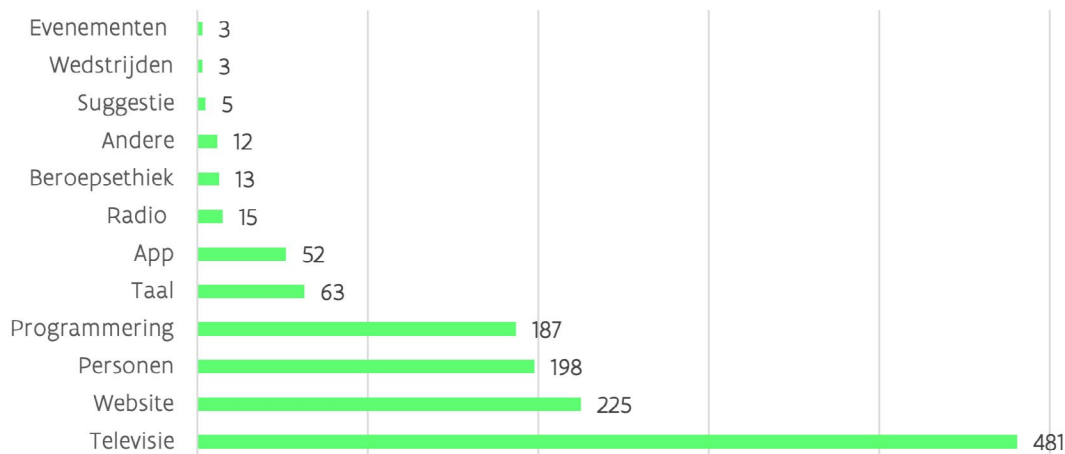
## Programmering

2021 was ook het jaar dat helaas gekenmerkt werd door vele persconferenties van het Overlegcomité. Die uitzendingen zorgden voor een verschuiving in het schema van die dag, wat dan weer voor verschillende klachten zorgde. Zo schoof 'Blokken' een aantal keer op, waardoor de laatste aflevering van de week uitzonderlijk op zaterdag werd uitgezonden. Ofwel schoof het hele uitzendschema op en werd alles met een behoorlijke vertraging uitgezonden. Uiteraard is dat vervelend voor de kijkers die daardoor hun favoriete programma's hadden gemist en/of later op de avond nog een opname hadden gepland. Aan de andere kant is het de opdracht van de VRT om zo'n persconferentie uit te zenden, en zouden er ook een groot aantal klachten zijn indien de persconferenties niet live werden uitgezonden.



## 2.1.2. SPORZA

In 2021 behandelden we in totaal 3.058 dossiers over Sporza, waarvan 1.257 klachten. Dat zijn er beduidend meer dan in 2019 en 2020 (11 % meer). In tegenstelling tot 2020 konden sportliefhebbers hun hart weer ophalen het voorbije jaar. Alle gemiste sportwedstrijden werden ingehaald in 2021. Dat betekent natuurlijk ook meer reacties en klachten.



### Programmakeuze

#### Uitzendrechten

Versillende klachten kwamen binnen na de koers Milaan – San Remo en de Giro in Italië omdat VRT geen uitzendrechten had. Die klachten vertrokken eerder vanuit een teleurstelling omdat ze de commentaar van Michel Wuyts en José De Cauwer moesten missen. Ook op sociale media zagen we dezelfde reacties.

**Groot was mijn verbazing toen ik daarnet vaststelde dat ik deze wielervedstrijd bij de collega's van VTM diende te volgen. Wat een teleurstelling ! Zonder de professionele commentaar en technische achtergrond, met de nodige grappen van Michel en José. Het zal niet dezelfde koersbeleving zijn. Jammer !**

Case - #190588

#### Aanbod voor niet-sportliefhebbers

De zomermaanden zijn traditioneel maanden waarin we minder nieuw aanbod brengen. Omdat veel mensen met vakantie zijn, is het niet opportuun om dan met nieuwe reeksen te starten. Daardoor hebben we de ruimte om veel sport te brengen. Tegelijk hadden meerdere kijkers het gevoel dat er enkel sport was.. In de kwalificatierondes van het EK voetbal zonden we gelijktijdige wedstrijden op meerdere televisiekanaalen uit. Dat zorgde voor wrevel bij Canvas-kijkers. Bij andere competities en het verder verloop van het EK voetbal waren sportwedstrijden hoofdzakelijk op één te zien, met ruimte op Canvas voor niet-sportgerelateerd aanbod. Het ging daarbij niet enkel over herhalingen, maar ook over nieuwe reeksen zoals The Investigation. Ook op VRT NU boden we extra reeksen aan waaronder de Braziliaanse fictiereeks 'Aruanas', de Britse komedie 'Staged' en de volledige drie seizoenen van 'The Killing'.

Naast het alternatieve aanbod, lichtten we ook onze keuze toe om sportwedstrijden hoofdzakelijk op één uit te zenden en niet op een gespecialiseerd kanaal. De VRT heeft de opdracht om aan te zetten tot sportparticipatie. Wanneer we sport enkel op een gespecialiseerd kanaal zouden aanbieden blijft het ook beperkt tot dat al geïnteresseerde publiek. Inbedding in een ruimer aanbod is nodig om de interesse van het bredere publiek in populaire en minder populaire sporten op gang te brengen en te bestendigen.

Is er vandaag echt niets beters om uit te zenden dan 22 mannen die achteren een bal aanhollen? Zowel op een als op canvas krijgen we voetbal van 18u tot 20u, voor de rest blijkt er dus niets gebeurd te zijn in de wereld. Ik wilde al gauw het nieuws van 18u meepikken, maar sinds gisteren is er blijkbaar geen nieuws bij gekomen, als ik het echt wil weten, moet ik niet, zoals anders, tot 19u wachten, neen, ineens tot 20u. Mij interessert voetbal geen bal, ik vind het al erg genoeg dat er zo veel van op de site van vrtnws terecht komt (trouwens ook een slechte site, want het "nieuws" dat er op staat is vaak al dagen oud, en dan heb ik het over de landingspagina, daarom kijk ik dus liever snel even), terwijl er een aparte website is voor sport (Sporza...) Koning voetbal heeft veel macht, omdat er veel centen in omgaan, tegenover in de andere sporten, die ongelijke manier de behandeling van sporten (en dan zwijg ik nog over vrouwensport vs mannensport) ergert me al langer, en dat je nu dan blijkbaar 2 netten afsluit, en vermoedelijk ook nog radio 1? Volgens mij zijn er echt wel betere dingen om die zendtijd aan uit te geven.

Case - #204187

### Aanbod Olympische en Paralympische Spelen

Tijdens de Olympische Spelen vonden heel veel wedstrijden tegelijk plaats. Daardoor was het onmogelijk om ze allemaal op onze televisienetten aan te bieden en ruimte te laten voor ander aanbod. We kozen er daarom voor om een deel op Eén uit te zenden en andere wedstrijden via online livestreams aan te bieden. Niet alle kijkers waren echter op de hoogte dat we die livestreams hadden en vroegen zich af waarom we bepaalde wedstrijden niet uitzonden. Anderen vonden het jammer dat een bepaalde wedstrijd online en niet op televisie uitgezonden werd. Veel kijkers hebben een voorkeur voor een bepaalde sport. Bij elke keuze die we maken, kunnen we nooit aan ieders wensen voldoen. Wel zonden we in de namiddag – wanneer er door het tijdsverschil met Japan geen wedstrijden meer waren – uitgebreide herhalingen uit van de livestreams op één. Zo kregen kijkers die geen toegang hebben tot internet of die meerdere simultane wedstrijden wilden volgen, de kans om die wedstrijden te bekijken. In tegenstelling tot de Olympische Spelen boden we van de Paralympische Spelen weinig livestreams aan, en ook het lineair aanbod was zeer beperkt. Kijkers klaagden over het beperkte aanbod, en vergeleken dit met de Olympische Spelen. Daarnaast was er ook de vraag waarom een programma zoals 'Van hier tot in Tokio' niet bestaat voor de Paralympische Spelen.

**Vandaag 3/8 was er jumping met Belgen (12 uur onze tijd). Er is niets uitgezonden. Morgen 4/8 is er de finale jumping met 3 Belgen. Mogen we erop rekenen dat er ook eens paardensport wordt live wordt getoond in plaats van alsmear dezelfde sporten ? Dank u**

Case - #210062

Graag wil ik even aanhalen dat ik héél erg ontgoocheld ben dat de paralympische spelen amper gevolgd kunnen worden op de TV/Radio kanalen van VRT. Amper een half uurtje per avond. Terwijl Tokio 2020 de volledige TV avond en nacht (terecht) beheerste. Zijn mensen met een handicap dan nog altijd zo minderwaardig voor VRT ? of brengen ze gewoon niet genoeg geld op ? Ik heb zelf géén handicap, maar ben minstens even hard geïnteresseerd in wat deze atleten doen ! Ik vind het zelfs een vorm van discriminatie dat deze atleten amper aan bod komen op TV of zelfs maar op Sporza ... terwijl er tijdens de gewone spelen zowel op de website als op TV kon gevolgd worden.

Case - #212593



## Uitspraak namen internationale sporters

Gedurende de sportzomer kregen we verschillende klachten over de uitspraak van de namen van sporters uit andere landen. Dat was volgens de klagers een uiting van weinig respect door de commentatoren. Bij namen uit minder vertrouwde talen (zoals het Fins) pasten de commentatoren de namen steeds aan het Nederlandse uitspraakstelsel, deels om ervoor te zorgen dat de kijker en de luisteraar de naam herkent. Voor iemand die de taal wel eigen is, komt dat natuurlijk vreemd over. We merken ook op dat de commentatoren zelf tijdens de wedstrijden zich excuseerden als ze een naam verkeerd zouden uitspreken.

**Beste, Voor de juiste uitspraak van de Finse spelers, contacteer mij. Het stoort me dat de namen van de spelers niet juist uitgesproken worden.**

Case - #203078

## **Overbelasting VRT NU en EK Pronostiek**

De sportzomer, en in het bijzonder het EK voetbal, zorgde voor heel wat online verkeer op VRT NU en de Sporza website. Zo meldden verschillende kijkers problemen met de livestream van VRT NU tijdens de wedstrijden van de Rode Duivels. De oorzaak van die problemen lag bij de streaming partijen die zelf algemene problemen ondervonden. Het team van VRT NU hield het team van de klantendienst op de hoogte, waardoor we deze klachten gemakkelijk konden opvolgen. In veel gevallen konden de kijkers het streamingprobleem tijdelijk zelf oplossen door een lagere beeldresolutie te kiezen tijdens de livestream.

De drukte zorgde ook voor een overbelasting van de Sporza-EK Pronostiek. Op drukke momenten (zoals net voor een wedstrijd van de Rode Duivels) waren er zeer veel gebruikers die allemaal tegelijk hun pronostiek wilden invullen. Daardoor was de website soms overbelast en kregen de gebruikers een wit scherm te zien. De gebruikers kregen de tip om het opnieuw te proberen op een wat rustiger moment, wat in bijna elk geval de oplossing was voor het probleem.

**Beste,**

**ik ben een trouwe fan van VRT NU en SPORZA en kijk heel vaak online naar jullie programma's en live-streams. Sinds ik vorige week de EK-matchen wil volgen hapert de live-stream de hele tijd en dat is uiteraard vervelend. Om de 30s (soms meer, soms minder) ongeveer moet het beeld herberekenen en hapert het even. Ik dacht eerst dat het aan mijn internet provider ligt maar zij kunnen niets vinden. Ook heb ik mijn laptop intern opgekuist en cookies en temp files verwijderd, maar nog steeds hapert de live-stream. Hebben jullie hier nog klachten over gekregen?**

**Alvast bedankt voor je antwoord**

Case - #203717

**Beste, ik probeer al heel de avond op verschillende toestellen en verschillende browsers (Chrome, Edge, Safari) in de EK Pronostiek te geraken, maar tevergeefs. Hebt u weet van moeilijkheden met de server of iets anders?**

Case - #203516

## Opmerkingen over stijl

### Sportcommentatoren

Zoals bij elke competitie ontvingen we klachten over de stijl van de sportcommentatoren. Elke commentator werd ofwel bekritiseerd, ofwel naar voren geschoven als modelvoorbeeld. Zo kwamen er felicitaties voor Aster Nzeyimana, maar was er ook kritiek op zijn “te informele” stijl. Filip Joos werd op het ene moment bekritiseerd voor zijn historische anekdotes tijdens een wedstrijd, en op het andere moment overspoeld met complimenten naar aanleiding van enkele negatieve commentaren op sociale media. Peter Vanden Bempt sprak voor sommigen klagers te snel en té enthousiast, voor andere klagers was hij dan weer het ideale alternatief voor Filip Joos. We zien dan ook heel duidelijk dat er zeker sprake is van subjectiviteit bij de beoordeling van de kijkers. Sport maakt veel gevoelens los, ook bij de beoordeling van onze commentatoren.

**Beste kunnen jullie eens vragen aan José De Cauwer dat hij zijn stop woordje iets minder wil gebruiken. Hij zegt heelveel jajajajaja als hij antwoordt op een commentaar van Michel Wuyts. Want als je er begint op te letten dan zegt hij dat toch wel heeeeeeeeel veel in een uitzending, iedere uitzending, van de tour. Als hij het geen 20 a 30 keer zegt. Met vriendelijke groeten**

Case - #206771

### Externe analisten

Om sportwedstrijden te duiden en te analyseren, nodigt Sporza in Villa Sporza en Vive le Vélo externe analisten uit. Dat zijn meestal personen die een specifieke expertise hebben in de sport of competitie. Zo was Johan Boskamp meermaals in Villa Sporza te gast.. Meerdere kijkers stuurden een klacht over het taalgebruik van Boskamp. Voor hen was hij amper of niet verstaanbaar en ze vonden het daarom onbegrijpelijk dat hij nog werd uitgenodigd als analist. Sporza kiest ervoor om analisten uit te nodigen op basis van hun expertise. Een 100 % correcte uitspraak is bij hen van ondergeschikt belang ten aanzien van hun expertise. Maar het is opvallend dat de klantendienst op vlak van taalgebruik enkel klachten kreeg over Johan Boskamp, en niet over de andere analisten (die ook geen Standaard Nederlands gebruikten).

Verder vroegen enkelen onder hen waarom de gasten in de programma's niet werden ondertiteld. Villa Sporza was een live programma. Daardoor konden we de uitzending niet open ondertitelen. Uiteraard werden er wel, zoals altijd, gesloten ondertitels aangeboden via T888. De ondertiteling gebeurt live, wat soms kan zorgen voor een vertraging. Wanneer we in dat geval open zou ondertitelen, zouden we klachten krijgen van kijkers die de vertraagde ondertitels op het beeldscherm storend vinden.

### *Dirk Van Esser*

Tijdens de Olympische Spelen waren Inge Van Meensel en Dirk Van Esser het commentaar duo voor gymnastiekwedstrijden. Toen Simone Biles zich tijdens de teamfinale terugtrok, was op dat moment niet duidelijk wat er juist aan de hand was. Dirk Van Esser reageerde tijdens de uitzending dat mentale problemen niet altijd medisch zijn, dat mentale problemen niet objectief in te schatten zijn en dat Simone Biles met haar terugtrekking haar ploeg toch wat in de steek liet. Hier kwam veel reactie op, ook bij de klantendienst. We kregen een 50-tal klachten over zijn uitspraken rond de mentale gezondheid van Simone Biles. De klachten kwamen tijdens de uitzending zelf binnen, voordat de VRT en Sporza met een mededeling hierrond naar buiten kwamen. In de antwoorden aan de klagers hebben we diezelfde mededeling gebruikt. Daarin namen we afstand van de uitspraken. De opmerkingen stoken niet met de manier waarop we bij de VRT en Sporza over mentale problemen denken. Inge Van Meensel en Aster Nzeyimana hebben dat ook onmiddellijk zo in de uitzending verwoord.

Beste,

Deze klacht betreft de uitzending op sporza van de teamfinale gymnastiek. Ivm de mentale problemen van Amerikaanse turnster Simone Biles. Normaal trek ik mij niet zoveel aan wat er gezegd wordt op tv als commentaar. Maar wat Dirk Van Esser deze middag vertelde over mental health issues is ver erover! Hij lachte mental health issues weg, alsof het niets is. 'Ze heeft geen zin.' Mental health issues zijn minstens even belangrijk en impactvol dan gewone gezondheidsproblemen. Vaak nog belangrijker, net omdat mentale problemen niet zichtbaar zijn, daar een gebroken been wel zichtbaar is. Dit alles klinkt alsof we terug gekatapulteerd zijn ver in het verleden. Mental health issues kunnen de dag van vandaag geen taboe meer zijn! Zoveel organisaties doen zo hun best om dit onder de aandacht te brengen. Om dan op de openbare omroep te horen dat dit volgens iemand maar niets voorstelt, vind ik absoluut niet kunnen. De acties van dhr Van Esser waren bewust, want co-commentator van wie de naam mij ontsnapt, gaf meermaals aan dat dit een gevoelig thema is en dat hij beter zou zwijgen. Wat uiteindelijk, naar mijn mening, te laat gebeurde. Graag wens ik te weten wat het officiële standpunt van de VRT is omtrent deze feiten?

Case - #209235

Beste, De gastcommentator op Sporza, Dirk Van Esser, had zich al eerder laatdunkend uitgelaten over sporters, maar zijn commentaar tijdens de teamfinale turnen bij de vrouwen, toen Simone Biles opgaf, was verschrikkelijk ongepast. Ik hoop dat er een publieke statement komt vanuit de vrt hierrond, en dat mr Van Esser niet meer op Sporza te horen zal zijn.

Case - #209266

*Patrick Lefevre*

Enkele kijkers stuurden een klacht na een aflevering van Vive Le Vélo waarin Patrick Lefevre te gast was. Lefevre was niet zichzelf en leek op het eerste zicht dronken. Ook in de media ging dat voorval niet onopgemerkt voorbij. Lefevre zelf gaf aan dat hij een hypo had tijdens de uitzending, waardoor hij moeilijk uit zijn woorden geraakte. Omdat hij ook maar net voor de uitzending aankwam bij de opnames, merkten de makers pas tijdens het uitzending op dat er iets niet klopte. De reactie van Patrick en de makers van het programma werden in een antwoord verwerkt voor de klagers.

**Geachte, ik begrijp niet hoe men mijnheer Lefevre heeft laten meedoen aan het programma. Hij was stomdronken. Het was opvallend dat men op zijn minst 2 keer zijn glas aanvulde (na een reportage). Ik heb mij 1 uur ongelooflijk zitten ergeren. De vrt zou beschaamd moeten zijn. Bestaan er geen procedures om dit te voorkomen ? Hoe moet men zo'n "gevallen" behandelen bij live uitzendingen ? Zal de VRT zijn excuses aanbieden voor dit "spektakel" ?**

Case - #215890

De Vlaamse Sportprijzen

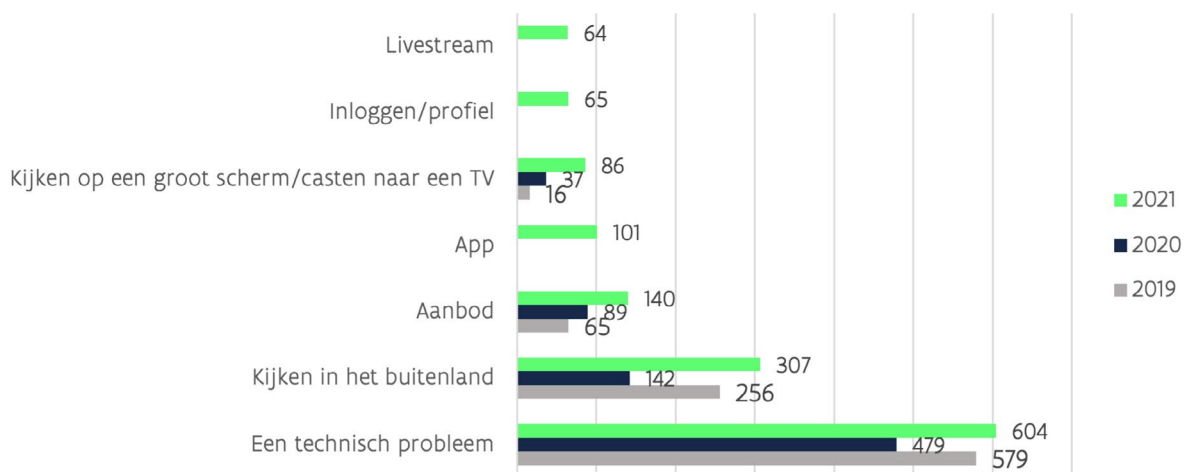
In oktober werden de genomineerden van de De Vlaamse Sportprijzen bekendgemaakt. De nominatie voor topsportcoach van het jaar veroorzaakte enkele klachten, aangezien coach Marjorie Heuls genomineerd was. Enkele klagers vonden die nominatie ongepast, nadat eerder dit jaar een onafhankelijke onderzoekscommissie bekendmaakte dat er duidelijk sprake was geweest van psychisch grensoverschrijdend gedrag door, onder andere, Heuls. Die prijzen worden niet uitgereikt door de VRT, maar doordat Sporza hierover verslag uitbracht en het publiek ook via de website van Sporza kon stemmen, werd de indruk gewekt dat Sporza/VRT betrokken was. De klagers kregen een antwoord waarin duidelijk werd gesteld dat dit niet het geval was, en dat Sporza de voorbije jaren op verschillende manieren kritisch verslag heeft uitgebracht over de coaching. De prijs ging uiteindelijk naar Shane Mcleod (ex-)coach van de nationale hockeymannen.

### 2.1.3. VRT NU

In 2021 kunnen we een volledige rapportering van VRT NU voorleggen. Dat komt omdat alle vragen of problemen over VRT NU sinds 2021 in de algemene digitale klantentool (de service cloud van Salesforce) worden behandeld en beantwoord. In 2020 namen we al verdere stappen om de hulppagina te optimaliseren op basis van feedback van klanten. Zo werd de hulppagina opgesteld op basis van veelvoorkomende problemen, die vervolgens via een boomstructuur leidde tot een mogelijke oplossing. Wanneer mediagebruikers hulp vroegen via die hulppagina werden hun meldingen echter niet opgenomen in de rapportering.

De nieuwe beheersovereenkomst (BHO 2021- 2025) geeft aan dat de VRT versneld de digitale omslag moet maken met audio, video en vernieuwende formats. Aangezien VRT NU hier een centrale rol in zal spelen, werd in 2021 ingezet op een integratie van de VRT NU-helppdesk in Salesforce. Dat wil zeggen dat sinds dit jaar alle vragen en klachten m.b.t. VRT NU in dezelfde tool terechtkomen. Dat zorgt voor een vlottere samenwerking tussen het klantendienstteam en het VRT NU-team, wat dan weer resulteert in een snellere afhandeling van vragen en klachten van mediagebruikers. Daarnaast slagen we er op deze manier in om een volledige rapportering te bezorgen in dit klachtenrapport.

Omwille van die reden zal in het klachtenrapport van 2021 een onderscheid gemaakt worden tussen de categorie 'technologie' en 'VRT NU'. Op basis van de ervaringen van het VRT NU – team werd vervolgens gekozen voor een verder onderscheid in de subcategorieën zoals voorgesteld in onderstaande grafiek.



Deze aanpassing in de werking heeft vanzelfsprekend gezorgd voor een stijging van het aantal dossiers, een stijging van net geen **44 %** om precies te zijn. In 2021 werden **5700 dossiers** afgehandeld m.b.t. VRT NU waarvan **1367 klachten**.

Naast de aanpassing in de werking kan de stijging ook mee verklaard worden door een toename van het gebruik van VRT NU. Zo werden in 2021 142 miljoen video's aangeklikt. Dat is een stijging van **18 procent** ten opzichte van 2020. Ook mocht VRT NU in 2021 een heleboel nieuwe gebruikers verwelkomen, maar liefst 571.522. Tot slot zorgden enkele algemene technische problemen voor korte, maar grote pieken. Hoewel dat fenomeen niet beperkt is tot 2021, zorgde de nieuwe werking er wel voor dat het een grotere impact had op de cijfers.

## Technische problemen

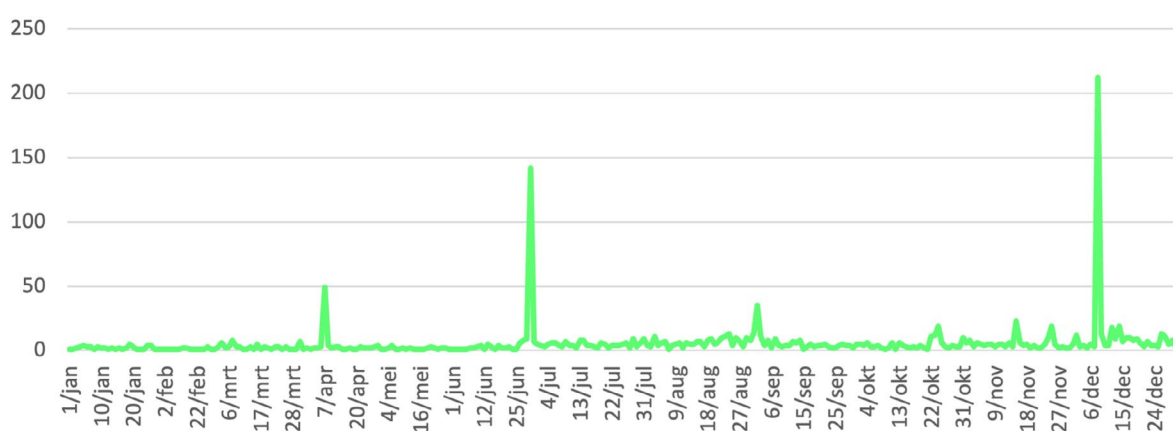
### Individuele problemen

Dagelijks krijgen we meerdere meldingen binnen van gebruikers die problemen hebben om programma's af te spelen via computer, mobiele apparaten, casten en TV-app. Grotendeels gaat het over specifieke individuele problemen die ofwel met standaardtips of met verdere opvolging opgelost kunnen worden.

### Algemene problemen

Naast dagelijkse individuele technische problemen waren er in de loop van 2021 enkele algemene technische problemen. Die waren sterk te voelen in het aantal binnengekomen meldingen. Omdat de problemen altijd snel werden opgemerkt en opgelost, bleven die pieken beperkt in tijd.

## Meldingen van technische problemen



### *7 april*

Op 7 april kregen veel kijkers de melding dat het programma dat ze wilden bekijken niet beschikbaar was buiten de EU of dat we niet over de rechten beschikten om het aan te bieden.

### *EK Voetbal*

De sportzomer, en in het bijzonder het EK voetbal, zorgde voor heel wat online verkeer op VRT NU en de Sporza-website. Zo meldden verschillende kijkers problemen met de livestream van VRT NU tijdens de wedstrijden van de Rode Duivels. De oorzaak van deze problemen lag bij de streaming partijen die zelf algemene problemen ondervonden. In veel gevallen konden de kijkers het streamingprobleem tijdelijk zelf oplossen door een lagere beeldresolutie te kiezen tijdens de livestream.

### *29 juni*

In de avond van 29 juni traden algemene problemen op. Omdat op dat moment net veel mensen naar programma's aan het kijken waren, genereerde dat een grote piek.

### *2 september*

Op 2 september waren er geen problemen met het hele VRT NU-aanbod, wel specifiek met het programma Resistance at Mauthausen. Bij dat programma verschenen de ondertitels niet. Aangezien het een anderstalig programma was, waren de ondertitels belangrijk om de inhoud van het programma te volgen. Hoewel de ondertitels naar het Depot verstuurd waren, kwamen ze daar door een technisch probleem niet aan. Van

zodra dat probleem opgelost werd, konden ze ook in VRT NU gekoppeld worden.

**Ik zou graag via VRTNU het programma “Resistance at Mauthausen” bekijken. Dat lukt op zich maar de ondertitels ontbreken. Zou dit opgelost kunnen geraken? Hartelijk dank.**

Case - #213843

15 november

Op 15 november waren er algemene problemen met de livestream van VRT NU. Meerdere kijkers lieten weten dat het geluid ontbrak. Nadat de streamingpartner de livestream had herstart, was het probleem opgelost.

8 december

Begin december kwam het vierde seizoen van The Handmaid's Tale op VRT NU. Ongeveer gelijktijdig met die release kregen kijkers in de app de melding dat ze in het buitenland zaten en daardoor het programma niet konden bekijken. Hoewel het probleem snel opgelost was, genereerde het op een zeer korte tijd meer dan 200 klachten.

**Ik krijg zowel op mijn gsm als laptop de melding dat ik niet verder kan kijken naar The Handmaid's Tale omdat dit enkel in België te zien is. Ik woon in Ieper en ben momenteel ook gewoon thuis**

Case - #227099

## Kijken in het buitenland

Op de klantendienst komen doorheen het jaar vaak vragen binnen over kijken in het buitenland. Die komen hoofdzakelijk van Nederlandse kijkers. Zonder Belgische domicilie of nationaliteit hebben zij geen toegang tot VRT NU. Die kijkers kunnen vaak lineair wel naar VRT-zenders kijken en schakelen ook digitaal over, maar botsen dan op geografische beperkingen. Naast doorlopende vragen over de toegang in het buitenland kenden we in 2021 een sterke stijging aan vragen door de stopzetting van BVN en uitbreiding van de toegang bij VRT NU.

## Radicaal digitaal: stopzetting BVN

### Uitbreiding toegang VRT NU in het buitenland

Op 1 juli 2021 werd de samenwerking met BVN stopgezet. Dat is een beslissing die genomen werd door de Vlaamse minister van Media. Tussen de communicatie van deze beslissing in april en de uitvoering in juli, konden Belgen in het buitenland contact met de klantendienst opnemen om op de hoogte gehouden te worden van de alternatieven. Op die manier konden we zo'n 150 personen in het buitenland persoonlijk inlichten. Dat verliep in twee fases: eerst bezorgden we hen een antwoord over de afschaffing zelf en de alternatieven via VRT NU en TV Vlaanderen (voor wie via satelliet wilde blijven kijken). In een latere fase gaven we meer concrete informatie over de werking VRT NU in het buitenland. Die info verstuurden we van zodra de mogelijkheden met betrekking tot het aanbod en verificatie op punt stonden en met alle betrokken partijen afgetoetst was.

Het aanbod en de verificatie verschilt voor gebruikers met een Belgische domicilie en gebruikers met enkel een Belgische nationaliteit. Dat komt omdat personen met een Belgische domicilie onder de regels van portabiliteit van de Europese Commissie vallen. Die regelgeving baseert zich op domicilie en niet op nationaliteit. Bijgevolg kregen gebruikers zonder Belgische domicilie, maar met een Belgische nationaliteit, toegang tot een beperkt aanbod van eigen producties. Dat aanbod is vergelijkbaar met het aanbod dat op BVN te zien was. De verificatie voor de Belgische nationaliteit verloopt via 'Mijn Burgerprofiel', een portaal van de Vlaamse Overheid. Wanneer gebruikers hun verificatie voltooid hebben, wordt dat in hun VRT-Profiel geregistreerd. Tot het verificatieproces zelf heeft de VRT geen toegang. De identiteitsgegevens worden hierbij ook niet met de VRT gedeeld.

Algemene klachten over de afschaffing van BVN bleven heel beperkt. Daarbij ging het vooral over VRT NU als digitaal alternatief. Tien personen gaven voor juli aan dat de overschakeling naar een digitaal alternatief voor hen geen optie was. Ook na de stopzetting kregen we daarover heel weinig klachten.

### Cijfers

De eerste twee maanden van de omschakeling (tussen 1 juli en 31 augustus) ontvingen we **312 klachten en contacten** over kijken in het buitenland via VRT NU.

Ongeveer de helft daarvan heeft rechtstreekse betrekking op de overschakeling van BVN naar VRT NU. Een belangrijke kanttekening daarbij is dat dit geen volledig beeld geeft over vragen en problemen met betrekking tot 'Mijn Burgerprofiel'. Een groot deel van de gebruikers die op 'Mijn Burgerprofiel' zich wilden aanmelden, zullen rechtstreeks contact hebben opgenomen met de helpdesk van dat portaal, ofwel 1700. Daarnaast verwees de klantendienst van de VRT gebruikers die problemen hadden met hun aanmelding op 'Mijn Burgerprofiel' naar 1700. De VRT heeft immers geen toegang tot het platform van, dat volledig in handen is van de Vlaamse Overheid.

De VRT heeft ook een onvolledig zicht op welke personen op welke manier al dan niet verder geholpen zijn. De VRT-Klantendienst heeft enkel zicht op de mensen die ons terug contacteerden omdat ze via 1700 geen gepaste oplossing vonden. Uit die contacten kan slechts in beperkte mate informatie gehaald worden.

Omschakeling BVN naar VRT NU	147
'Mijn Burgerprofiel' (54 over problemen met verificatie, 15 vragen over verificatie)	69
Algemene vragen over verificatie (domicilie en nationaliteit)	64
Verificatie via SMS	8
Algemene vragen over afschaffing BVN en overschakeling van satelliet naar internet	3
Nederlanders die niet (meer) naar VRT NU kunnen kijken	130
Beperkter aanbod voor gebruikers met enkel een Belgische nationaliteit of gebruikers buiten de EU	35

### Overschakeling BVN naar VRT NU

#### *'Mijn Burgerprofiel'*

Wanneer gebruikers problemen ervaren om hun nationaliteit te bevestigen via 'Mijn Burgerprofiel' verwees de VRT-klantendienst ze door naar de hulppagina van dat portaal. Voor zover de locatie van de gebruikers duidelijk was, ontving de VRT-klantendienst ongeveer evenveel meldingen van gebruikers binnen de Europese Unie als buiten de Europese Unie. Buiten de EU merkten we dezelfde problemen op als binnen de EU. Buiten de EU merkten we wel op dat Belgen niet altijd een Belgische identiteitskaart hadden, enkel een paspoort.

Het grootste deel van de meldingen die we binnenkregen gingen over de activatie van de elektronische identiteitskaart. Bij veel Belgen was die niet geactiveerd en kon de Belgische ambassade in hun land die ook niet activeren. Dat blijkt slechts mogelijk in een beperkt aantal ambassades. Voor sommigen was de reis naar hun ambassade ook een hele onderneming, bijvoorbeeld voor iemand die aan de Westkust van de Verenigde Staten woont. Voor anderen was de enige optie om hun identiteitskaart in België te laten activeren. De coronacrisis bemoeilijkte die reis.

Daarnaast kreeg de VRT-klantendienst een aantal meldingen van personen die problemen hadden met het adres. Hun identiteitskaart stond geregistreerd op het adres van de Belgische ambassade in het land waar ze zich bevonden. Dat veroorzaakte een foutmelding wanneer ze hun identiteitskaart inlazen.

**Ik ben Belgische maar woon al 13 jaar met mijn Belgische man en drie jonge kinderen in Nieuw-Zeeland. Wij kijken hier al een tijdje via de VRTnu app naar Belgische programma's en genieten daar enorm van. Het speelt een belangrijke en niet te onderschatten rol in het behouden van onze band met ons thuisland. Enkele dagen geleden kreeg ik een e-mail dat we, als we de VRTnu app verder willen gebruiken, we moeten bewijzen dat we Belg zijn.**

**Ik heb eens nagekeken en via de manieren die u aanbiedt, is dat voor ons zo goed als onmogelijk. We hebben geen e-ID en er is geen Belgische ambassade in NZ (enkel in Australie) waar we zo'n elektronische identiteitskaart kunnen aanvragen. Daarenboven is de itsme app hier in NZ niet beschikbaar, plus daarvoor moet je een Belgisch GSM nummer hebben dacht ik.**

**De enige manier waarop wij van hieruit kunnen bewijzen dat we Belg zijn is via ons passport of geboorte-akte...**

**Wij zouden heel graag verder kunnen kijken naar de programma van VRTnu dus hopen we dat hier een oplossing voor bestaat. Aangezien BVN recentelijk ook gestopt is met het uitzenden van Belgische programma's, zullen we genoodzaakt zijn om via een VPN service te werken, iets wat we liefst niet zouden doen. Ik veronderstel dat we niet de enige Belgen in het buitenland zijn die hiermee zitten.**

**Ik hoop snel van u terug te horen.**

Case - #206081

#### *Algemene vragen over verificatie*

De VRT-klantendienst kreeg een reeks algemene vragen over de verificatie in het buitenland. Daarbij vielen een aantal zaken op. Veel gebruikers met Belgische nationaliteit, maar zonder domicilie hadden niet door dat ze vanaf nu wel toegang kregen. Zo stootten ze nu pas op de verificatie. Verder vroegen personen (ook Nederlandse kijkers) waarom ze een Belgisch adres of nationaliteit nodig hadden om te kunnen kijken naar programma's op VRT NU. Die kijkers kregen een antwoord over regels van portabiliteit en rechten. Een aantal gebruikers kenden VRT NU nog niet goed en vroegen meer praktische informatie: is het betalend, is het buiten de EU te bekijken, via welke weg ze zich kunnen verifiëren, kan ik naar live uitzendingen kijken, enzovoort.

**Ik ben in Vlaanderen geboren, spreek thuis nederlands en keek vroeger naar bvn. Moet ik betalen om de VRT programmas te kunnen zien. Help me please. Dank U**

Case - #209462

#### *Verificatie Belgische domicilie via SMS*

Het aantal vragen en/of problemen over de verificatie van de Belgische domicilie via SMS waren heel beperkt. De meeste gebruikers hadden hun nummer ook al geverifieerd voor de stopzetting van BVN.

#### Nederlandse kijkers

De VRT heeft veel kijkers uit Nederland. Zonder Belgische domicilie of nationaliteit kunnen zij echter niet naar VRT NU kijken. Vragen van Nederlandse kijkers in deze periode gingen in grote mate over VRT NU-gebruikers die vroeger toevallig konden kijken, maar door de update nu pas op de verificatie stootten. Daarnaast kregen we vragen van Nederlanders die vroeger via BVN niet alleen naar de Nederlandse programma's keken, maar ook naar de Vlaamse. Door de overschakeling van BVN naar VRT NU hadden zij geen toegang meer tot onze programma's.



Hallo

**Ik ben Nederlander, en kan nu op mijn pc in een keer NIETS meer kijken van de VRT.**

**Dit kan toch niet in één Europa. Ik wil er wel voor betalen.....**

**Graag spoedige reactie**

Case - #206403

**We wonen in Zuid Afrika en kijken al voor jaren naar BVN (Beste van Vlaanderen en Nederland). Het Vlaamse deel is nu weg bij BVN. Is er een mogelijkheid om toch het Vlaamse “deel” te zien (althans soortgelijke Vlaamse programma's) want vooral de Vlaamse programma's vonden we erg boeiend. We zijn Nederlanders, hebben geen woonadres in België en ook geen Belgisch mobielnummer. Wat raad u aan?**

Case - #208842

#### Beperkter aanbod in het buitenland

Belgen die in het buitenland toegang hadden gekregen tot VRT NU, maar geen Belgische domicilie hadden, vroegen zich soms af waarom ze niet alle programma's konden bekijken. Ze hebben enkel toegang tot eigen producties, maar we moeten daarbij wel nog steeds rekening houden met de wensen van externe productiehuisen of met rechten op externe beelden in eigen programma's (zoals in sportprogramma's). Daardoor zitten niet alle eigen producties in dat aanbod. Om te vermijden dat kijkers buiten de EU of zonder Belgische domicilie moesten zoeken tot welke programma's ze toegang hadden, heeft VRT NU een aparte pagina voorzien waar alle programma's gebundeld zijn: <https://www.vrt.be/vrtnu/themas/kijken-buiten-de-eu/>

Verder hebben we het aanbod voor kijkers in het buitenland in het algemeen wat ingeperkt. Sommige programma's die vroeger wel te bekijken waren, zijn dat nu niet meer. Dat komt omdat we in overleg met de productiehuisen en de distributeurs die programma's aanleveren de beveiliging op sommige van onze programma's hebben moeten verstrengen. Daarhebben we geen specifieke klachten gekregen.

**Hoe weet ik welke eigen producties zijn dewelke ik kan bekijken vanuit buitenland-buiten Europa. Is er een signalisatie die dit meldt? Ik ben in Bangladesh en tot hiertoe slaagde ik er slechts in 1 serie en het nieuws te kunnen bekijken. Ik hoopte dat de meeste Vlaamse series ook eigen producties waren, maar blijkt niet zo te zijn.**

Case - #208324

#### Vragen over het aanbod

Hoe lang programma's die op VRT NU staan is beperkt en hangt in grote mate samen met de rechten die aan die programma's verbonden zijn. Omwille van de beperking in tijd krijgen we regelmatig vragen om programma's langer aan te bieden. Wanneer die vragen van leerkrachten komen verwijzen we hen door naar het Archief voor Onderwijs. Ook leerlingen uit het secundair onderwijs hebben toegang tot dat platform. Daarnaast geven kijkers ook suggesties om bepaalde programma's op VRT NU te zetten.

Daarnaast zorgen we er ook voor dat bij elk programma de ultieme datum wordt vermeld tot wanneer dat programma beschikbaar is op VRT NU. Zo hopen we dat kijkers niet voor een onaangename verrassing komen te staan wanneer hun programma plots verdwenen is. Maar we merken dat gebruikers vaak niet echt letten op die info, waardoor we daarover soms klachten krijgen.

Op VRT NU staan veel archiefuitzendingen, maar bij sommige reeksen ontbreken enkele afleveringen. Bij heel oude reeksen zoals Beschuldigde sta op heeft dat te maken met het feit dat er maar drie afleveringen in ons archief werden bewaard. Daarnaast bieden we sommige afleveringen van programma's niet aan omwille van inhoudelijke redenen of omdat er acteurs in meespelen die strafrechtelijk veroordeeld werden. Zoals aangehaald bij '2.1.1. één' speelde Guy Van Sande een gastrol in Recht op Recht. Daarnaast zijn bijvoorbeeld meerdere afleveringen van F.C. De Kampioenen vandaag niet meer geschikt om uit te zenden.

Kijkers die die reeksen volgen, vragen zich dan af waarom ze niet alle afleveringen kunnen bekijken.

## TV – app

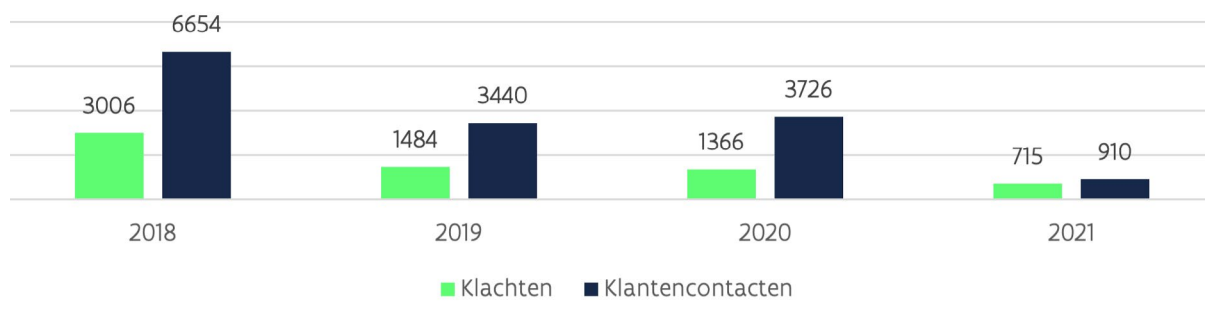
Begin december lanceerde VRT NU een TV-app voor Android TV, Proximus en Telenet. Het aantal vragen dat we hierover binnenkregen bleef beperkt. De meeste vragen gingen over waar de code ingevoerd kon worden om VRT NU te koppelen aan hun televisietoestel. Daarnaast kregen we vragen wanneer de TV-app op andere platformen zoals Samsung TV en Apple TV beschikbaar zou zijn.



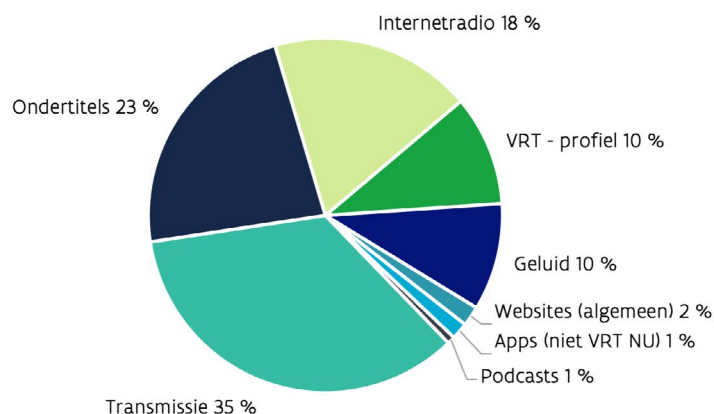
## 2.1.4. TECHNOLOGIE

In 2021 zien we een duidelijke daling wat betreft het aantal dossiers in de categorie technologie. Dat is het gevolg van een wijziging in de werkwijze zoals beschreven in 2.1.3. VRT NU. 'Analoog aan 2018 en 2019 vormde VRT NU in 2020 de grootste subcategorie binnen Technologie'. Sinds 2021 wordt VRT NU als een aparte categorie geregistreerd.

Dossiers Technologie  
vergelijking 2018 - 2021



Onderstaande grafiek duidt aan in welke subcategorieën de **715 klachten** worden verdeeld.



### Transmissie – Undercover

Het verhuizen van de categorie VRT NU maakt dat 'transmissie' in 2021 de grootste subcategorie werd. Het merendeel van de klachten had betrekking op de uitzending van 'Undercover' op 26 december. Die uitzending was goed voor meer dan 100 klachten. Door technische problemen ging een foutieve versie van de aflevering op antenne. Wanneer een andere taal gesproken werd, was de gedubde versie ook hoorbaar. Turks gesproken dialogen waren dus dubbel te horen. Dat was niet de bedoeling. De uitzending werd daarom een aantal dagen later opnieuw correct uitgezonden.

**Bij het volgen van de reeks 'UNDERCOVER' gister 26/12 kregen wij gelijktijdig bij de turkse acteurs dialogen het turks én een nederlandse stem ( vertaling ) te horen én natuurlijk ook de onderteksten. Storend resultaat...Hoe komt dit ?**

Case - #230854

## Ondertitels

Het aantal klachten over ondertitels daalde licht. De klachten lagen in lijn met de voorbije jaren, waarbij kijkers zich vooral stoorden aan het feit dat bij live programma's geen simultane ondertiteling aanwezig is. Zoals in het vorig klachtenrapport werd vermeld, is dat helaas onvermijdelijk en heeft het niets te maken met trage ondertitels, maar alles met de aard van het programma.

Verder ervoeren we af en toe technische problemen. Zo waren op 12 november door problemen met onze servers een tijd lang geen ondertitels beschikbaar bij de documentaire 'B.B. King: on the road'. De gelinkte ondertitels liepen niet mee, en ook de back-up ondertiteling kwam niet door. De uitzendregie moest die servers resetten. Aangezien dat wat tijd in beslag neemt, waren er dus helaas een tijdje geen ondertitels beschikbaar.

### Gisteren op Canvas de herhaling van de Britse documentaire uit 2018 over B.B. King.

Deze docu duurde 1 uur 50 minuten.

Toch wel ongelooflijk dat de eerste 35 minuten, geen enkele Nederlandstalige vertaling door ondertitels te zien was.

Zitten ze daar dan te slapen ?

Geef toe, toch wel straf dat zoiets kan gebeuren.

Case - #222831

## Internetradio

Omdat luisteren naar radio via internet op veel verschillende manieren kan (via Radioplus.be, via radiostreams, via de streams op de radio-apps, enzovoort) hebben we die manieren samengebracht onder de categorie 'internetradio'. In oktober en november ervoeren we op de radiostreams van onze hoofdmerken haperingen en versnellingen. Hierover kregen we veel meldingen van luisteraars. Met die meldingen kon het technische team het probleem goed in kaart brengen. Het probleem zat bij de leverancier van deze streams. Digitale streams zoals MNM Hits en StuBru De Tijdloze zitten bij een andere leverancier, daar deden de onderbrekingen zich dus niet voor. Ook de streams op eigen platformen, zoals de radio-apps of Radioplus.be, ondervonden hier geen impact van.

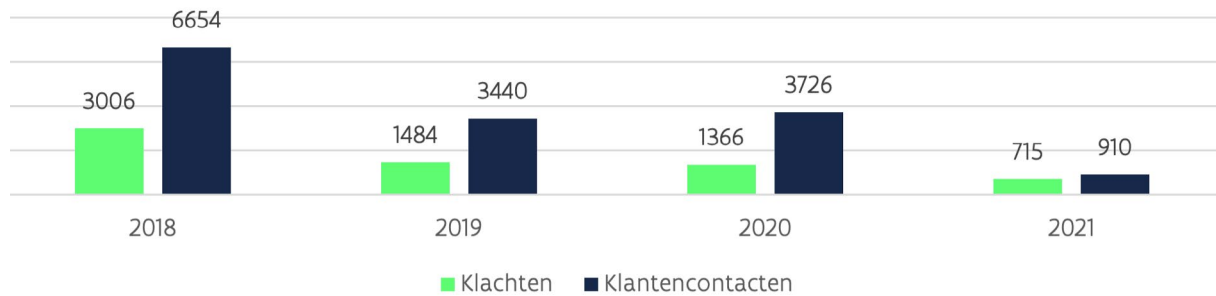
Verder waren er het voorbije jaar enkele technische problemen via de streamingdienst Tuneln. Zo deden zich gedurende langere tijd onderbrekingen voor op de VRT-radiostreams die via Tuneln naar Apple Music gingen. Daarnaast was het kanaal VRT NWS in november zonder aanduidbare reden op Tuneln plots verdwenen. Dat werd opgenomen met Tuneln en terug geactiveerd. Het technische team van VRT deed verder onderzoek met Tuneln naar de precieze oorzaak om gelijkaardige problemen in de toekomst te kunnen vermijden. Het bleek uiteindelijk om een menselijke fout te gaan.



## 2.1.5. RADIO 1

Radio 1 registreerde in 2021 **1.064 dossiers** waarvan **287 klachten**. Dat is zeer vergelijkbaar met de cijfers van vorig jaar toen we 277 klachten registreerden.

### Dossiers Technologie vergelijking 2018 - 2021



#### Programmagerelateerd

##### Byloo

Ook in 2021 kregen we geregeld klachten over het programma 'Byloo' (dat liep tot mei 2021). Een aflevering waar we veel reactie op kregen, was de uitzending waarin het Paasverhaal op een satirische manier gefactcheckt werd. Naar aanleiding van Goede Vrijdag en Internationale Factcheck-dag maakte het programma een satirische versie van het Paasverhaal dat zogezegd gefactcheckt werd. Die versie viel bij een dertigtal luisteraars niet in de smaak. De luisteraars vonden het item niet respectvol tegenover het Christelijke geloof. Klagers kregen een antwoord waarin de bedoeling van het item werd verduidelijkt een waarin ook de stijl van het programma werd toegelicht. Satire en humor hebben een prominente plaats in het programma, en de redactie gaat geen enkel onderwerp uit de weg.

**Toch niet te geloven welke hypocriete oenen er bij de VRT werken!! Nooit of nooit zullen ze een woord van kritiek of satire in de mond nemen over de Islam , maar op Goede Vrijdag de Christenen even schofferen. Zo gemakkelijk, zo goedkoop en zo typisch.**

Case - #192460

**Beste,**

**Kunnen jullie ophouden om katholieke mensen en hun geloofsovertuiging belachelijk te maken door het paasverhaal te brengen op een onnozel declamerend toontje. Dat cliché alweer van een West-Vlaams priestertje met een overdreven geaffecteerd stemmetje..**

**Ik ben zelf agnost maar ik krijg kippenvel van zulke flauwe, kwetsende uithalen met acuut gebrek aan originaliteit. Lui, gemakkelijk en onnodig beledigend. We gaan onze islamitische medemens toch ook niet belachelijk maken door het verhaal te vertellen van de laatste dag van de Profeet met een vet Arabisch accent?**

**Beetje ontgoochelend hoor. Foei.**

Case - #192463

## Nieuwe feiten

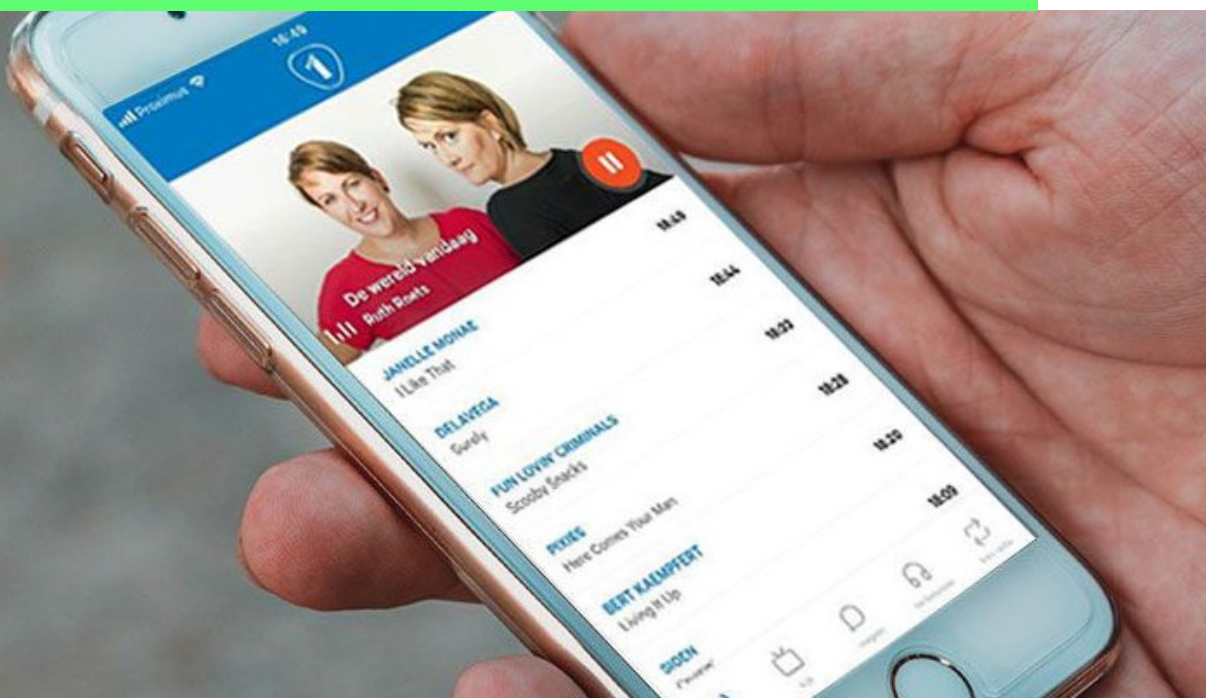
We registreerden het afgelopen jaar ook een vijftal klachten van luisteraars die zich ergerden aan de, naar hun mening, ongepaste onderwerpen die aan bod kwamen bij 'Nieuwe Feiten'. De luisteraars vonden dat het programma (te) veel aandacht besteedde aan seksueel getinte onderwerpen. De invloed van kussen op het seksleven, of vegetariërs al dan niet een grotere penis hebben en masturbatie bij chimpansees zijn enkele voorbeelden van onderwerpen die het afgelopen jaar aan bod kwamen. De klagers vonden het daarnaast ongepast om zulke onderwerpen te bespreken in het tijdslot van 12-13 uur, een tijdstip waarop ook (klein)kinderen mogelijk meeluisteren. Het is natuurlijk de bedoeling dat er voldoende variatie is. Luisteraars mogen niet het gevoel hebben dat de focus te hard ligt op één bepaald thema. Het is altijd fijn wanneer een jonger publiek graag naar een programma zoals Nieuwe Feiten luistert, maar het is en blijft geen kinderprogramma. Alle mogelijke onderwerpen kunnen dus aan bod komen, inclusief het menselijk lichaam en seksualiteit. De redactie van het programma heeft ook de autonomie om zelf te bepalen welke onderwerpen een plekje krijgen in de uitzending.

**Wij ergeren ons aan sommige items in het programma “ nieuwe feiten”: lieven vandenhaute heeft er plezier in om stevast sexueel getinte items aan te kaarten. Ook deze middag weer: hoe kussen bevorderlijk is voor een goed seksleven. Snapt men niet dat het tijdslot tussen 12 en 13 u bij uitstek een gezinsmoment is? We vinden het bijzonder onaangenaam om aan tafel met onze kleinkinderen te moeten luisteren naar sekspraat, al gaat dat dan over het seksleven van de mier of de grootte van de penis van de aap. Ook het aankarten van items over onze primaire behoeften is niet bepaald smakelijk terwijl we an het eten zijn, ook niet voor ons volwassenen. We zijn telkens weer opgelucht als we samen kunnen luisteren naar de heerlijke afsluiting door Nico Dijkshoorn of Johan Terriijn... Ik hoop dat we in de toekomst niet noodgedwongen zullen moeten zappen naar andere zenders over de middag.**

Case #00216977

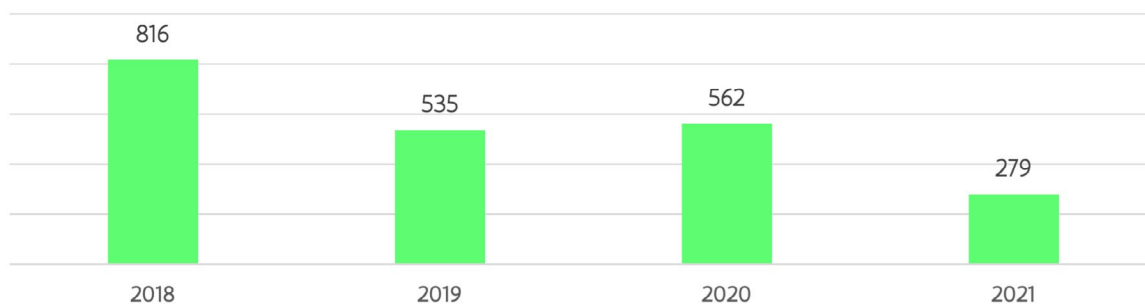
## **App**

In 2020 zagen we een grote toename van de klachten over de Radio 1-app. Dat was volledig te wijten aan de lancering van de nieuwe app eind november 2020. In 2021 zien we dat met een daling van net geen 74 % deze cijfers zich opnieuw gestabiliseerd hebben.

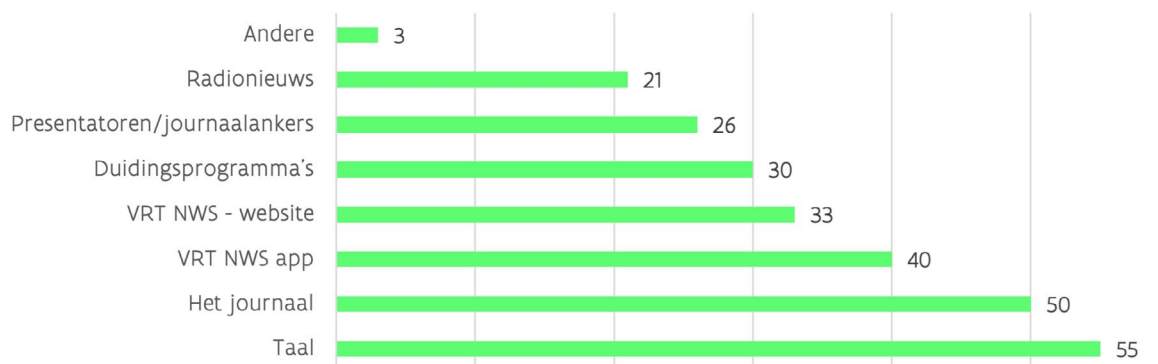


## 2.1.6. VRT NWS

Ten opzichte van voorgaande jaren zien we een sterke daling van **net geen 49%** wat betreft de categorie VRT NWS. In 2021 registreerden we **1690 dossiers**, waarvan **279 klachten**. Dat is een daling tegenover de voorbije jaren. Wat precies de daling veroorzaakt heeft, is moeilijk exact te bepalen: waren er minder klachten, vonden meer personen rechtstreeks hun weg naar de nieuwsombudsman, werden meer klachten overgedragen van de klantendienst naar de nieuwsombudsman? Mogelijk is het een combinatie van verschillende zaken.



Onderstaande grafiek geeft de verdeling weer op basis van de subcategorieën.



Verder zijn een deel van de klachten ondergebracht bij VRT NU en niet bij VRT NWS. Het gaat daarbij over kijken in het buitenland. In 2021 werd bij VRT NWS, gevolgd door andere websites, de toegang in het buitenland verstrengd. Kijkers kregen het advies om de nieuws- en duidingsprogramma's via VRT NU te bekijken. De verbinding met het VRT-Profiel staat daar immers meer op punt. VRT NU kan een geverifieerde domicilie of nationaliteit herkennen en toegang geven, VRT NWS niet (zie ook '2.1.3 VRT NU').

Waar we wel overeenkomsten zien t.o.v. 2020, is de aard van de klachten die door de klantendienst werden beantwoord. Het taalgebruik van nieuwsankers en presentatoren blijft daar een belangrijke aanzet voor klachten. Mediagebruikers ergeren zich bijvoorbeeld aan versprekingen, intonatie, anderstalige termen, snelheid van spreken of uitspraak. Bij duidingsprogramma's blijven de meeste klachten betrekking hebben op onderbrekingen van gasten door presentatoren.

**Ik erger me dood aan jullie nieuws lezers op mnmhits, ze kun geen nieuws voorlezen zonder fouten of versprekingen. Daar erger ik me al jaren aan, tis zeker dagelijks maar bijna ieder uur gaat t mis.**

**Wijze van nieuwslezen heb ik ook n opmerking op nl de hoofdpunt vooraf en achteraf op n nieuwsblokje van 2a3 minuten is wel heel erg, net of jullie alleen beluisterd worden in alzheimer centra.**

Case - #187019

**Beste,**

**Ik erger mij al een hele tijd aan, hoe langer hoe meer, personen worden aangeworven met de Franse rollende R. (bij sommigen zo erg dat ik denk dat ze gaan rochelen)**

**Ik heb zelfs gehoord dat dit zou aangeleerd en aangemoedigd worden door de VRT.**

Case - #212949

In Het journaal, het radionieuws en online vinden mediagebruikers ook sportnieuws. De ene vindt dat een meerwaarde, de andere niet. Van die laatste groep ontving de klantendienst zoals voorgaande jaren klachten. Die kijkers vinden dat er te veel aandacht is voor sport of dat sport geen plaats heeft in het aanbod van VRT NWS. In de app van VRT NWS zitten artikels van Sporza. Sommige gebruikers stoorden zich daar aan en vroegen naar de mogelijkheid om die artikels weg te filteren. Sinds 2021 heeft de VRT NWS-app de optie om een eigen overzicht samen te stellen via 'Mijn NWS'. Regionale sportberichten van Radio 2 zullen wel blijven verschijnen onder het thema 'binnenland'.

**Graag blijf ik op de hoogte van het Nieuws. Sport doen vind ik ok. Maar sportnieuws vind ik onevenredig vertegenwoordigd in het nieuws. Hoe kan ik die wegfilteren. Het iss voor mij een dagelijkse ergernis**

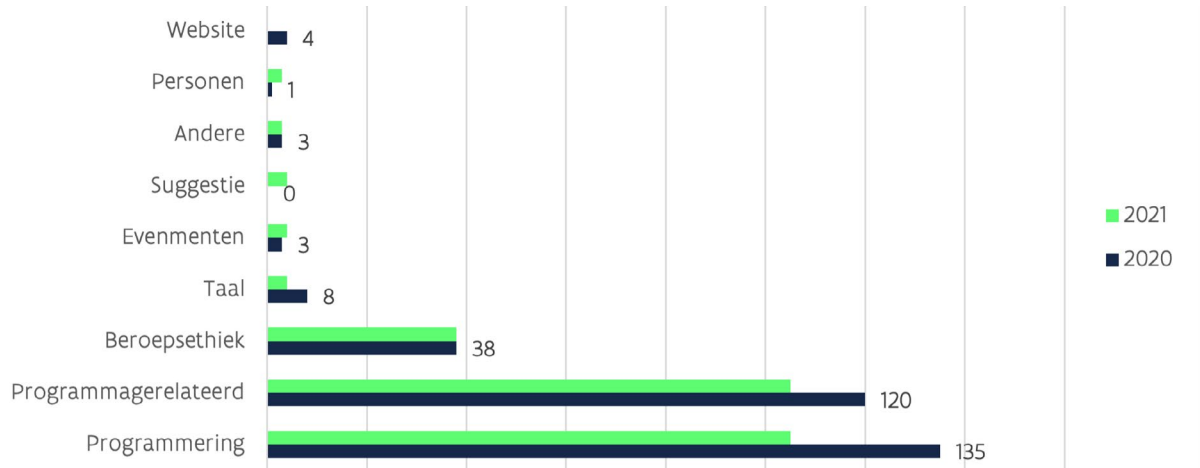
Case - #194817





## 2.1.7. CANVAS

In 2021 behandelde de klanten- en klachtendienst **981 dossiers**, waarvan **268 klachten**. We stellen vast dat de dalende trend van het voorbije jaar zich verderzet in 2021. Het overgrote deel van de klachten situeert zich net als vorig jaar in de categorieën 'Programmagerelateerd' en 'Programmering'.



### Beroepsethiek

#### DIW

Naar aanleiding van het fragment met Ayan Mohamud Yusuf in DIW, en de reactie van de Vlaamse Regering, werd op Facebook opgeroepen om te klagen. We ontvingen 31 klachten over het bewuste fragment in DIW. De klacht die werd gedeeld op Facebook door een persoonlijke vriendin/kennis van Ayan werd overgenomen door onze klagers, waardoor alle klachten exacte kopieën waren van elkaar. De klagers kregen een antwoord nadat de makers van het programma persoonlijk contact hadden opgenomen met mevrouw Yusuf.

#### **Beste VRT-medewerker,**

**Mijn klacht betreft een fragment uit het programma "De ideale wereld" op Canvas, meer bepaald de uitzending van donderdag 22 april 2021. Daarin werd Ayan Mohamud Yusuf, hoofd van de dienst protocol van de Vlaamse regering, weggezet als poetsvrouw/dienstmeid, van blanke machtige mannen, die minderwaardig werk moet doen. Ik vraag met aandrang dat VRT dit fragment volledig van het internet verwijdert en dus ook van het Onlineplatform VRTNU. Ik vind de reactie van de VRT tot nu toe compleet naast de kwestie, en ze getuigt mijn inziens van geen enkel respect. Niet voor de gevoelens van deze vrouw en al helemaal niet voor haar als persoon. Dit is en blijft zeer kwetsend, discriminerend en racistisch. In hun poging racisme aan te klagen versterkt DIW net een racistisch stereotype: dat van de onderdanige, zwarte vrouw. ....**

Case - #195659

#### En wij dan?

Canvas zond het afgelopen jaar meerdere documentaires uit rond racisme en/of migratie. Denk bijvoorbeeld aan 'FC United', 'Het Leven in Kleur' en 'Kinderen van de migratie'. Die programma's konden op veel positieve reacties rekenen, ook bij de klantendienst. Toch voelden enkele kijkers zich buitengesloten of zelfs gediscrimineerd bij het bekijken van de programma's.

Bij 'FC United' en 'Het Leven in Kleur' klaagden enkele kijkers van autochtone afkomst dat er geen programma's worden gemaakt over de discriminatie die witte mensen zouden ondervinden in onze samenleving. In het antwoord benadrukten we dat we in de realiteit zien dat veel groepen van kleur structureel nadeel ondervinden, en dat we met ongelijkheden in de samenleving zitten die voordien amper werden aangekaart. Met programma's zoals 'Het Leven in Kleur' en 'FC United' belichten we die kant van het verhaal. We proberen als VRT net tweerichtingsverkeer te bieden: inzicht in elkaars situatie om zo beter te begrijpen wat de ander doormaakt. De ene problematiek hoeft de andere niet te overschaduwen.

De VRT heeft in verschillende programma's andere groepen al breed in beeld gebracht. Zo was er een Pano-afl levering over politiegeweld, van beide kanten bekeken. Maar denk ook aan 'Taboe' (over homoseksualiteit en mensen in armoede) of Terzake. Daarnaast zonden we 'De Onfatsoenlijken' uit, een diepgaande documentaire over mensen die zich afkeren tegen de traditionele politiek. Onderwerpen die aan bod kwamen waren armoede, migratie, politieke correctheid etc.

Diezelfde trend was deels ook terug te vinden in de klachten rond 'Kinderen van de migratie' waarin kijkers klaagden dat 'hardwerkende autochtone Vlamingen' nooit aan bod kwamen. Die klagers kregen een gelijkaardig antwoord.

Tot slot kregen we enkele klachten van kinderen van migranten wiens nationaliteit niet aan bod kwam in de reeks (zoals Poolse arbeidsmigranten). In samenspraak met de eindredacteur werd een antwoord opgesteld waarin werd uitgelegd dat de makers gedwongen waren het onderwerp te beperken. De focus van het programma lag daardoor op de grote georganiseerde arbeidsmigratie na WO II. Daarnaast was het niet haalbaar om alle nationaliteiten te behandelen, want van elke nationaliteit werd ook de situatie in het herkomstland geschetst. Daardoor kwamen ook geen Tunesiërs of Algerijnen in het programma aan het woord. De makers hopen wel dat de verhalen die in het programma verteld worden door de mensen van Italiaanse of Turkse afkomst herkenbaar waren voor andere mijnwerkers, hun kinderen en kleinkinderen.

**Geachte,**

**Op VRT worden, recentelijk, al wel eens Vlamingen van allochtone afkomst geïnterviewd die getuigenis afleggen van de in hun leef sfeer ervaren vormen van racisme. Daar is, uiteraard, niets verkeerd mee. Ik blijf echter met de vraag zitten wanneer er eens een uitzending komt over racisme dat er heerst binnen allochtone groepen tegenover, autochtone, blanken. Of bestaat dat niet? Het zou ook een bijzonder interessante uitzending zijn mocht worden uitgelegd en aangetoond dat mensen van allochtone afkomst geen racisten in hun middens hebben -of toch maar zeer uitzonderlijk-. Ik ben, daarentegen, geneigd te geloven dat het wel bestaat -zoals dat wel bestaat in alle gemeenschappen overal ter wereld, helaas-.**

**Of, misschien, is het er bij de 'autochtonen' zo ingepompt geraakt dat racisme een eenrichtingsverkeer 'moet' zijn, waarbij hij altijd de schuldige is. In dit scenario zijn deze VRT uitzendingen dan niks meer dan een politiek correcte rechtbank waarbij de schuldige bij voorbaat bekend is en aangeleerd is 'schuldig' te pleiten. Ik dacht zo, als racisme aangepakt moet worden onder mensen van goede wil, eerder dan gebruikt te worden als een politieke speelbal dan kan, voor een eerlijk gesprek, geen enkel aspect ervan verdoken worden. Zoniet zijn de reportages van de VRT slechts een weerspiegeling van een nog meer verziekend spel in dienst van een dominerende tijdsgeest met ideologische ondertoon.**

**Hoogachtend,**

Case #00218604

## Geachte

Ik vraag me af waarom in het hele migratieverhaal niet over de Polen gepraat wordt die hier reeds van begin 1900 zijn komen werken in de mijn, tot aan de sluiting van de mijnen. Er is ook een zeer grote Poolse gemeenschap (zeker in limburg) , deze wordt zo gewoon genegeerd. Mijn grootouders en hun kameraden hebben hard gewerkt in de mijnen, dit verdient ook vermelding in het verhaal.

## Mvg

Case #00210353

## Het Leven in Kleur – Privacy

Een vijftal kijkers waren na het kijken van 'Het Leven in Kleur' misnoegd dat zij (of hun kinderen) herkenbaar in beeld waren gebracht op een foto. Bij elke getuigenis in het programma lieten de makers (jeugd)foto's zien uit het persoonlijk archief van de getuige. Zo kwamen ook klasfoto's aan bod. De klasgenoten op de foto waren echter niet onherkenbaar gemaakt. De klagers vonden dat zij zo in een slecht daglicht werden geplaatst, gezien de context van het programma. Zij hadden bovendien geen toestemming gegeven voor het gebruik van die foto's. Gezien het delicate onderwerp en de context van het programma, hebben de programmamakers besloten de afleveringen aan te passen. De klasfoto's werden wazig gemaakt waardoor enkel de getuige zelf nog herkenbaar op de foto stond.

## Beste,

Tot mijn verbazing zag ik in het programma "Het leven in kleur" op Canvas een klasfoto verschijnen waarop mijn kind is afgebeeld. Ik neem het niet dat zij (of wij als ouders) als racist wordt bestempeld want dat zijn we absoluut niet! Wij werden door Canvas niet gecontacteerd met de vraag of die foto mocht getoond worden en we werden ook niet gevraagd om het verhaal te bevestigen of te weerleggen. Wat met de wet op de privacy en wat met de journalistieke integriteit van Canvas als deze verhalen niet worden nagekomen? Dit bezorgt ook de school een slechte naam, terwijl daar fel op toegezien wordt dat er fijn multicultureel wordt samengewerkt en er kordaat wordt opgetreden tegen elke vorm van racisme.

## Graag een rechtzetting!

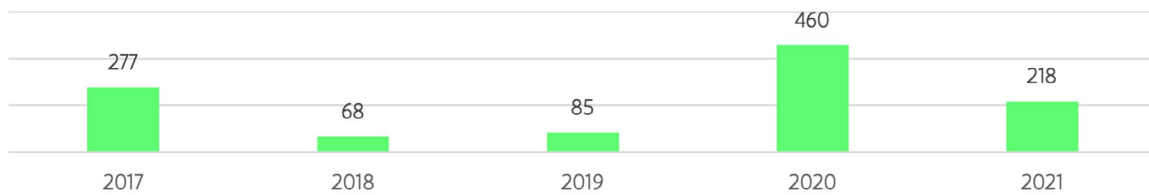
Case #00218757



## 2.1.8. VRT

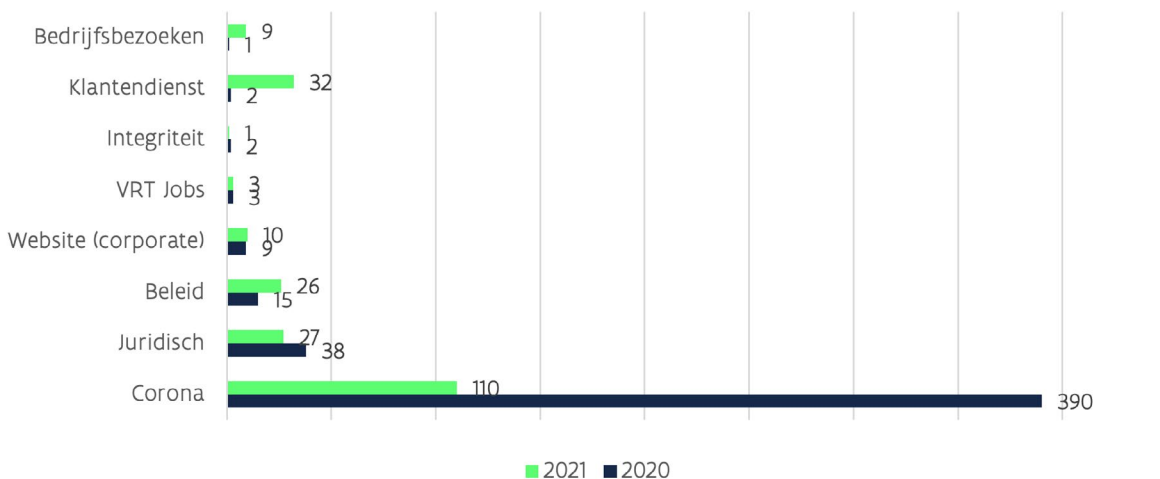
Onder de categorie 'VRT Corporate' vallen de klachten over het moedermerk VRT. Die gaan over beleidskeuzes en diensten die door de VRT worden aangeboden: de klantendienst, de bedrijfsbezoeken, VRT Jobs en de juridische dienst. Net als vorig jaar voorzien we ook in 2021 hier een aparte categorie voor vragen, reacties en/of klachten m.b.t. corona.

De categorie 'VRT corporate' is goed voor 1.189 dossiers, 218 daarvan waren klachten. Opvallend is dat het aantal cases in deze categorie intussen gehalveerd is, wat neerkomt op slechts 2 % van het totaal aantal klachten. In 2020 hebben we vastgesteld dat de klachten voornamelijk gingen over de coronapandemie en het beleid van de VRT daarrond. Hoewel de pandemie nog steeds erg aanwezig is in onze maatschappij blijkt die in mindere mate effect te hebben in het gedrag van de mediagebruiker.



Onderstaande grafiek illustreert dat het aantal klachten m.b.t. de pandemie nog steeds de grootste subcategorie is, maar dat er wel sprake is van een duidelijke daling t.o.v. vorig jaar. Daarnaast zien we ook dat onder de subcategorie 'klantendienst' in 2021 meer klachten werden geregistreerd.

### VERGELIJKING PER CATEGORIE 2020 - 2021

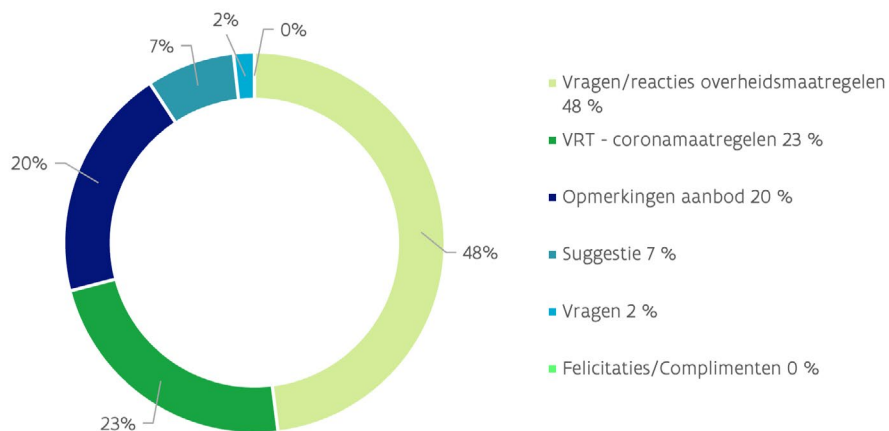


### Corona

Net als in het klachtenrapport van 2020 kiezen we ervoor om hier zowel klachten als klantencontacten te bespreken. We stellen namelijk vast dat die inhoudelijk weinig verschillen van elkaar. Mediagebruikers bepalen zelf of ze hun bericht als klacht of als eenvoudige vraag/reactie (contact) insturen. Zij bepalen dus zelf het gewicht dat ze aan hun berichten geven.

Zoals hierboven reeds vermeld, zien we in 2021 een sterke daling, namelijk een daling van 80 % wat betreft het aantal vragen en/of klachten rond de coronapandemie. We gaan van **2239 dossiers** in 2020 naar **455**

**dossiers** in 2021. Een eenduidige verklaring kunnen we daar niet voor geven aangezien de pandemie nog steeds een groot deel uitmaakt van ons leven. Is het dan effectief zo dat mediagebruikers gewoon geworden zijn aan bepaalde zaken of heeft het medialandschap zich beter aangepast? Vermoedelijk is het een combinatie van de twee.



## Vragen/reacties overheidsmaatregelen

Net omdat we als publieke omroep een grote bron van informatie zijn voor de Vlaming, kregen we heel wat vragen en reacties die eigenlijk bestemd waren voor de overheid en andere bevoegde instanties. T.o.v. 2020 is de inhoud van die vragen en reacties over de verschillende overheidsmaatregelen veranderd en zien we dat we in 2021 vooral vragen registreerden over de vaccinaties (bezorgdheden, vragen bij het vaccinatiebeleid etc.) en de verschillende quarantaineregels.

**Wie kan een antwoord geven wanneer een 65plusser gevaccineerd wordt . Ik heb reeds verschillende instanties gecontacteerd maar niemand weet hoe de vork in de steel zit . Dit kan nu toch niet zo moeilijk zijn . Ik woon in appartementsgebouw met 14 verschillende eigenaars en daar zijn er al verschillende bewoners van boven de 65 gevaccineerd Maar de meeste 65plussers hebben nog altijd geen oproepingsbrief gekregen . Er zijn al bewoners van 77 van 73 van 72 opgeroepen maar er zijn ook van 77 en 74 en 70 die nog altijd niets ontvangen hebben Waarom kunnen wij dit niet zelf nazien dat kan toch niet zo moeilijk zijn , maar niemand kan hier een antwoord opgeven . Daarom vraag ik uw hulp om dat eens uit te zoeken . Misschien iets voor pano om zich mee bezig te houden . Dank bij voorbaat voor uw medewerking .**

Case - #191817

**Beste,**

Een vraag in feite betreffende de corona-maatregelen wanneer we naar de ons omringende landen begeven (excl G.B.). Die zijn m.i. een beetje toegespitst op grote reizen. Hoe zit het als je gewoon enkele uren de grens oversteekt om 'ns te winkelen of te wandelen. Sluis in Nederland, Le Touquet in Frankrijk, Vianden in het Groot Hertogdom Luxemburg of Monschau in Duitsland. Wij zijn bv reeds 3 weken volledig gevaccineerd, is het fameuze corona-paspoort dan voldoende of hoeft er niets voorgelegd te worden als er controle is aan of 'achter' de grens ? Misschien wel interessant voor mensen die een staycation doen nabij de grens.

Op al de fameuze info-sites lijkt dit ons allemaal niet zo specifiek omschreven en dus voor ons wat onduidelijk.

**Dank bij voorbaat,**

Case - #205307

## VRT – coronamaatregelen

Daarnaast zien we dat 23 % van die dossiers betrekking hadden op de maatregelen die VRT nam. Net als vorig jaar bleven de kappers nog steeds een gevoelig punt. Mediagebruikers stelden zich vragen bij het feit dat schermgezichten wel naar de kapper mochten en de gewone burger niet. Ook de afstandsregels en het dragen van mondklappers in de studio zorgden voor verschillende vragen. In alle gevallen kregen die klanten een antwoord met daarin de toelichting van onze maatregelen en hoe die correct werden toegepast.

**Beste mevrouw/meneer**

**Ik ben reeds 38 jaar zelfstandig kapper en een vaste klant bij VRT. Het doet In enorm pijn dat ik zie dat jullie schermgezichten ( o.a. Goedele Wachters) met een perfect kapsel op de buis komen terwijl onze sector op non-actief gezet is. Niet in elke familie is er een kapper in de bubbel. Klanten spreken ons daarover aan..... Moeilijk!....**

Case - #178253

Geachte,

Eén jaar gratis opnieuw op de buis. Volgens de presentator was alles volgens de huidige corona-regels opgenomen. Maar groot was mijn verbazing gisteren (en met mij een heel aantal mensen in mijn omgeving) Het publiek zat mooi en in kleine bubbels op afstand van elkaar. Maar .... De 16 kandidaten stonden wel héééél dicht bij elkaar en sprongen van het ene vak naar het andere .... Gaven elkaar konstant elleboogjes in hun enthousiasme, zonder mondkapje ... na elk antwoord nog vlug even dicht bij elkaar een babbeltje doen. Ik hoopte dat de nationale omroep de maatregelen toch wel beter zou opvolgen en was dan ook heel teleurgesteld als ik zag wat er allemaal te zien was op de buis. Worden de uitzendingen niet nagekeken en gecorrigeerd door jullie mensen ? Hopen dat er een aanpassing komt.

Case - #178435

## Klantendienst

Binnen deze subcategorie zien we ook een stijging t.o.v. vorig jaar. In 2021 registreren we 32 klachten. In eerste instantie hebben die klachten betrekking op het project 'Jouw VRT. Zoals toegelicht in 1.2. werden deze enquêtes mee geregistreerd in de digitale klantentool. Bij de start van de bevraging kregen we verschillende opmerkingen dat er te weinig ruimte voorzien werd in de open vragen. Dat werd snel aangepast. Daarnaast zorgt ook de column 'Chloë van de Klantendienst' voor een grotere bereikbaarheid, wat af en toe voor een reactie zorgde.

## Beleid

VRT – pensioen Michel Wuyts, Frank Raes en Linda De Win

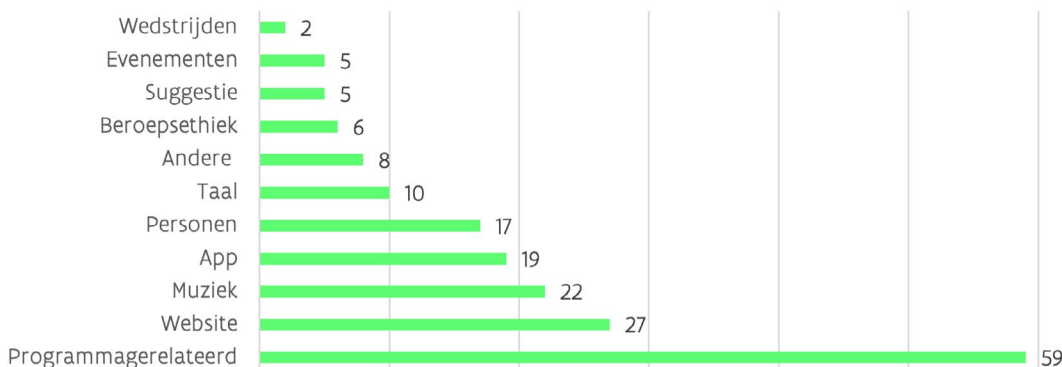
In 2021 gingen een aantal vaste waarden met pensioen. Die overgang liep niet voor alle schermgezichten even gemakkelijk en het onderwerp leefde ook sterk in de media. Op de klantendienst zagen we bijgevolg een stuk meer klachten dan bij het afscheid van Martine Tanghe in 2020. De klagers vonden het jammer dat de boegbeelden op pensioen moesten. In de klachten kwamen de standpunten en stijl die in de media overheersten terug. In het antwoord kregen de klagers duiding waarom VRT-medewerkers op wettelijke pensioenleeftijd op pensioen gaan. Zo maakt de VRT kansen mogelijk voor jonger talent om zich te tonen en verzekeren we op die manier de toekomst. Het belang van wat deze boegbeelden voor de VRT hebben betekend, werd ook benadrukt. Ze zijn voor vele kijkers en luisteraars dé stemmen of gezichten van bepaalde programma's. Hen vervangen was dan ook geen eenvoudige opdracht.

**Bij deze wil ik met klem protesteren tegen de beslissing om Michel Wuyts verplicht met pensioen te sturen. De reden waarom is een drogreden. Omdat de VRT anders dezelfde gunsten moet verlenen aan al de 65 jarige werknemers. Ik denk niet dat het hier over een grote massa gaat. De meesten kijken waarschijnlijk reikhalzend uit naar hun pensioen. Alleszins , voor mij en voor zoveel andere mensen betekent Michel zoveel meer dan gewoon verslaggever. De schat aan achtergrondinformatie die hij bezit mag absoluut niet verloren gaan. Geef hem dan een freelance contract zoals Josée De Cauwer. Er is zoveel mogelijk als er goede wil is. Ik weet dat mijn stem niet veel betekent, maar hopelijk komen er nog heel veel reacties binnen, zodat er toch naar ons geluisterd wordt.**

Case - #208616

## 2.1.9.RADIO 2

In 2021 behandelden we **1.248 dossiers** over Radio 2. **180 daarvan waren klachten**. Dat is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar. Nadat de overschakeling naar de nieuwe app afgerond was in 2020, waren het grootste deel opnieuw programmagerelateerde klachten. Daarbij ging het vaak over uitspraken van presentatoren en gasten, die al dan niet humoristisch bedoeld waren. Verder was niet iedereen tevreden met de eerste nummer 1 in de Top 2000, nadat Bohemian Rhapsody jarenlang aan de top stond van de 1000 Klassiekers.



### Bart De Wever

In januari 2021 was Bart De Wever via videogesprek te gast bij Kim Debrie. Omdat de gast voor een spiegel zat, was duidelijk dat hij in onderbroek zat. Kim Debrie benoemde dat in de uitzending. Een aantal luisteraars vonden dat ongepast. Het was zeker niet de bedoeling van Kim Debrie om Bart De Wever te vernederen. Omdat veel kijkers zonder haar tussenkomst dit al hadden opgemerkt via de livestream in de app en op televisie (één), wilde ze het op een tactvolle manier aanhalen. Tijdens het gesprek kon Bart De Wever er om lachen. Nadien heeft Radio 2 opnieuw contact opgenomen met meneer De Wever, en hij gaf aan dat hij geen aanstoot had genomen aan de opmerking.

### Beste

**Ik vind het ongeoorloofd hoe Kim Debrie gisterenmorgen Bart De Wever blameerde. Persoonlijk ben ik geen aanhanger van De Wever maar een BV zo te kijk zetten, zowel zichtbaar op TV als in de radio 2 app, is echt schandalig. Misschien is Kim een goed presentatrice maar ze moet nog veeeeel leren... Ze denkt dat ze zich alles kan permitteren. Maar ze heeft heel wat luisteraars en kijkers gechoqueerd.**

Case - #176294

### Luuqx

Het consumentenprogramma De Inspecteur onderzoekt elke weekdag vragen en problemen van consumenten. Daarin kwam ook de Nederlandse webshop Luuqx aan bod, met een getuigenis van een klant die na twee maanden haar pakket nog niet had ontvangen. Ook het Europees Centrum voor de Consument (ECC) bevestigde op dat moment dat er een vijftigtal dossiers liepen over de webshop. Na verschillende pogingen van het ECC tot contact met de webshopeigenaars werd het dossier overgemaakt naar de Economische Inspectie.

In het artikel van De Inspecteur werd de webshop fraudeleus genoemd. Omdat het Europees Centrum voor de Consument hen niet fraudeleus noemde was die verwoording niet helemaal juist. Dat leidde tot een klacht van de eigenaars gericht aan VRT. Het artikel werd vervolgens aangepast en de naam van de webshop werd verwijderd. De programmamakers wilden de eigenaars van de webshop vervolgens graag uitnodigen in de uitzending, waarin ook een luisteraar bereid was te getuigen dat zij haar pakje intussen



wel had ontvangen. Daarnaast werd ook het voorstel gedaan om een artikel te publiceren waarin zij een weerwoord konden formuleren. Op die voorstellen wensten ze enkel in te gaan indien er aan verschillende hoge voorwaarden werd voldaan. Daarnaast eisten ze ook een hoge schadevergoeding.

Gelet op de redactionele autonomie en juridische context werd hier niet op ingegaan. Er werden verschillende bemiddelende gesprekken opgezet tussen de klachtencoördinator en de eigenaars van de webshop. In die gesprekken werden steeds de oorspronkelijke voorstellen om te reageren aangeboden. De communicatie met de eigenaars verliep zeer moeizaam waardoor er heel wat tijd overging. Intussen communiceerden zij naar hun klanten dat er geen inspanningen werden gedaan vanuit VRT: "Ze hebben het artikel inmiddels aangepast maar weigeren mee te helpen aan de gevolgen die deze publicaties hebben veroorzaakt." Vervolgens werd duidelijk vermeld dat indien zij niet wensten in te gaan op de aangereikte voorstellen, de bemiddeling zou worden afgerond. Met als gevolg dat er enkel nog juridische stappen mogelijk waren. Ze kozen er opnieuw voor om het voorstel niet aan te nemen. De eigenaars hebben verder geen andere stappen ondernomen, en het dossier werd dan ook gesloten.

### **Zomerhit**

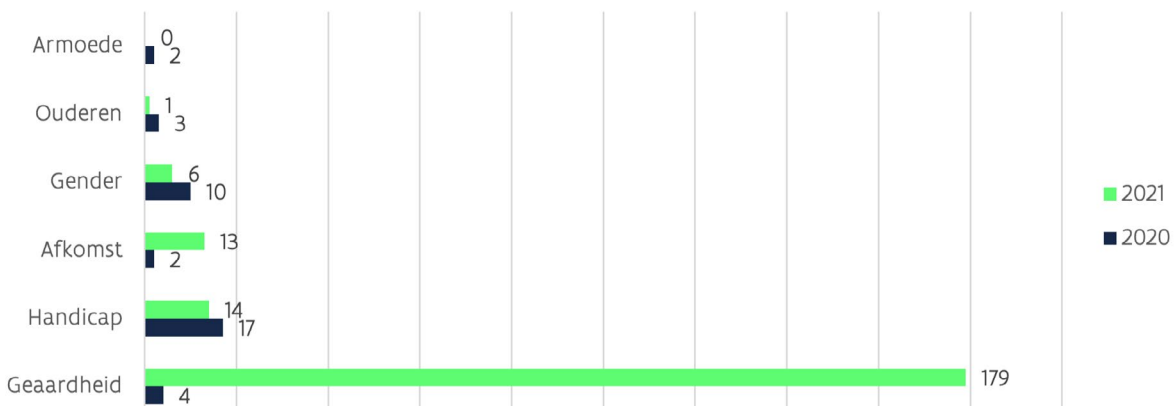
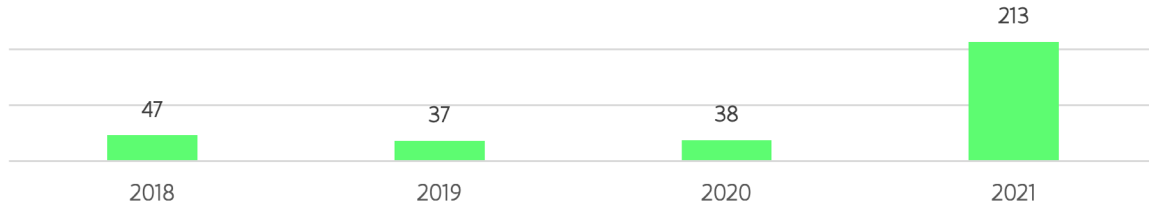
Over Radio 2 Zomerhit kregen we een klacht dat zowel bij de artiesten als bij het publiek geen diversiteit te bespeuren viel: "Zomerhit 2021 wat een blanke club, zowel uitvoerders als het publiek, dit op VRT schande."

Radio 2 hecht veel belang aan diversiteit, maar de artiesten en publiek waren inderdaad overwegend wit. Voor genomineerde artiesten kiezen ze uit artiesten die die zomer een hit te pakken hadden. Dat waren overwegend witte artiesten, met uitzondering van Meskerem Mees die samen met Tourist LeMC voor Niemandslaan genomineerd was. Het publiek werd gekozen op basis van verschillende wedstrijden aangezien er maar een beperkt aantal toeschouwers toegelaten waren. Bij die selectie maakten we geen onderscheid op basis van huidskleur.



## 2.1.10. DIVERSITEIT

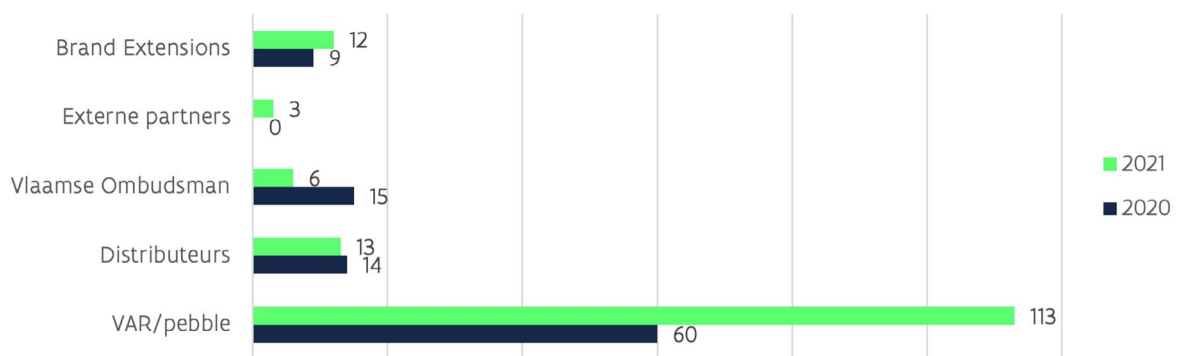
Binnen deze categorie zien we een forse stijging in 2021 t.o.v. 2020. We gaan van **38 klachten** vorig jaar naar **213 klachten** dit jaar. Die stijging is te wijten aan de verschillende klachten die we kregen n.a.v. de uitspraken van Eddy Demarez.



Na een Facebook-live over de huldiging van Belgische Olympische medaillewinnaars maakte Eddy Demarez ongepaste uitspraken over de Belgian Cats, terwijl het kanaal nog openstond. Net zoals bij de uitspraken van Dirk Van Esser kwam hier veel reactie op, in verschillend golven. De eerste (kleinere) stroom aan klachten volgde onmiddellijk na de Facebook-Live en de verspreiding van de video op sociale media. De tweede, grotere stroom volgde pas na het persbericht dat vanuit de VRT werd verstuurd. Klagers waren in dat geval niet tevreden met de reactie van de VRT. Een derde stroom volgde nadat de Belgian Cats het ontslag van Eddy Demarez hadden gevraagd. Die klachten kwamen vooral van kijkers die vonden dat de vraag om Eddy te ontslaan overdreven was. Eddy Demarez werd na het voorval op non-actief gezet. In september oordeelde de integriteitscommissie dat de uitspraken een zware inbreuk waren op de integriteitscode. De directie besliste vervolgens om hem en een andere medewerker een sanctie op te leggen. Op het nieuws over die sanctie ontvingen we op de klantendienst slechts enkele reacties.

## 2.1.11. SAMENWERKING EN COÖRDINATIE MET ANDERE OVERHEIDSINSTANTIES OF DERDEN

Binnen deze categorie registreren we de klachten die voortvloeien uit samenwerkingen met derden zoals de VAR en Pebble, of distributeurs zoals Proximus en Telenet. Ook klachten die via derden worden aangeleverd, zoals de Vlaamse Ombudsman, worden onder deze categorie geregistreerd. Binnen deze categorie registreerden we in 2021 **343 dossiers** waarvan **147 klachten**. Dat is een stijging van **bijna 49%**. Net als vorig jaar waren 3/4e van die klachten terug te vinden in de subcategorie 'VAR/pebble'.



Die klachten hebben enerzijds betrekking op het te veel aan reclame zowel online, als op de radio en televisie. Anderzijds nemen sommige mediagebruikers aanstoot aan de inhoud van bepaalde reclameboodschappen. De klantendienst registreerde bijvoorbeeld veel klachten over de Boodschap van Algemeen Nut van Gaia rond Foie Gras. Daarin werd een vrouw zoals een gans gevoederd. Veel kijkers vonden dat te choquerend. De reclamespot werd ook niet na een bepaald tijdstip uitgezonden en kwam zo onder andere na een aflevering van F.C. De Kampioenen op het scherm. VAR had GAIA op voorhand aangeraden om advies in te winnen bij de JEP. Dat heeft GAIA niet gedaan. Naar aanleiding van de klachten gaf de JEP een negatief advies, waarop Gaia in beroep ging. Zolang die beroepsperiode liep, waren de uitzendingen van de spot niet opgeschort. Het einde van die beroepsperiode liep af op het moment dat de campagne zelf ook zou aflopen. In tussentijd werd de spot wel naar een later tijdstip verplaatst.

**Beste, jullie radio is goed, ik luister graag naar radio 2 maar gezien jullie herhalende storende reclame van Dovy keukens, Impermo, Steylaerts etc..... zet ik jullie niet meer op. Ik kan het gewoon niet begrijpen dat jullie niet slimmer zijn. Dit is een sleur en herhaling en ik dacht net dat jullie vernieuwend waren. Dikwijls komt deze reclame snel achter elkaar maar enorm storend. Doe er wat aan echt ik hoor het van iedereen echter doe ik de moeite om jullie te brieven.**

Case - #218535

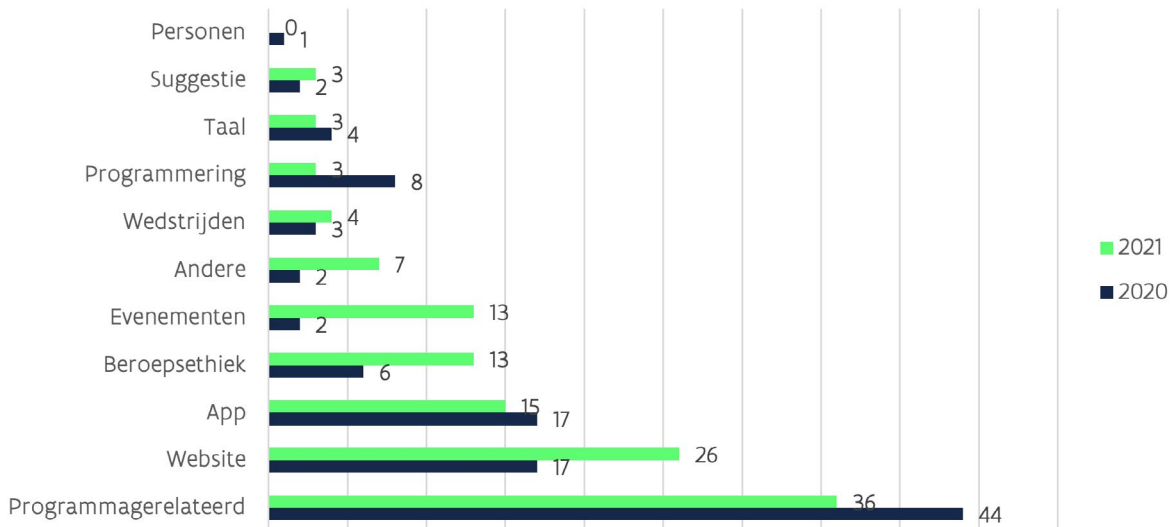
**Beste,**

**ik vind de reclame van gaïa, tegen foie gras, heel erg grof en expliciet. Hij komt al vrij vroeg op de avond op tv (rond 20u), waardoor ook jonge kinderen hier soms mee worden geconfronteerd. Ik vind dit echt niet OK en neem hier best veel aanstoot aan. Het is zelfs gruwelijk, ik vind niet dat dit thuis hoort op deze zender, en al zeker niet wanneer kinderen dit kunnen zien. Alvast bedankt om notie te nemen van deze klacht.**

Case - #22899

## 2.1.12. KETNET

In 2021 erden **970 dossiers** geregistreerd over Ketnet, waarvan **123 klachten**. Opvallend is dat het totaal aantal dossiers drastisch gedaald is t.o.v. 2020, maar het aantal klachten bleef stabiel.



### Terugbetalingen tickets

Het concert van #Likeme werd sinds maart 2020 al meerdere keren verplaatst. Dat zorgde ervoor dat sommige kinderen intussen het programma waren ontgroeid en geen interesse meer hadden in de concerten. Net zoals bij het 'I want to dance again'-evenement, verloopt de ticketverkoop niet via de VRT, maar via TeleTicketService. Omdat eind 2021 het #LikeMe-concert opnieuw werd verplaatst, is intussen besloten dat het ontgroeien van de reeks een geldige reden is voor een terugbetaling.

### Beste

**Ik heb in 2019 4 tickets gekocht voor de show #likeme. Toen waren de meiden 12 jaar. Wanneer de show doorgaat zijn de meiden 14, 5 jaar. Zij willen niet meer gaan, wat ik begrijp. Volgens TeleticketService krijg ik mijn centen alleen maar terug wanneer ik een reis boek. Dit zijn ordes van de provider (ik veronderstel Ketnet). Ik vind dit alles behalve klantvriendelijk. Ik hoop dat jullie hier iets aan kunnen veranderen.**

### Met vriendelijke groeten

Case #00209598

### Website

Begin 2021 kreeg Ketnet.be een nieuwe look. Dat ging gepaard met enkele klachten van gebruikers die moesten wennen aan de vernieuwde website. Websites die veranderen en zenders die in een nieuw jasje worden gestoken veroorzaken wel vaker reacties. De gebruikers moeten vaak nog wat wennen. De klachten namen dan ook na enkele dagen zeer snel af.

Alle andere klachten over de website van Ketnet gingen over afspeelproblemen met de video's. Zo waren enkele afleveringen van een programma door technische problemen soms niet beschikbaar, of bleef het beeld hangen. Die problemen werden altijd onmiddellijk gesignaleerd aan het team achter de website en werden dan ook steeds zeer snel opgelost.

## Beste VRT

Is het de bedoeling dat de Ketnetwebsite er vanaf vandaag zeer slordig, onverzorgd en onoverzichtelijk uitziet, of is ze nog niet helemaal afgewerkt. Toen ik ze voor het eerst opende dacht ik dat ze gehackt was, maar aangezien dit al inmiddels langer dan 24 uur duurt, begin ik me er stilaan aan te ergeren.

Het drukke, donkere en eenkleurige uiterlijk is echt niet geschikt voor kinderen. Ook is de kwaliteit van de iconen zeer slecht, waardoor je ze niet meteen herkent en de functie ervan niet onmiddellijk doorhebt.

Gelieve in de toekomst properder te werk te gaan en eventueel enkele kleine veranderingen te doen.

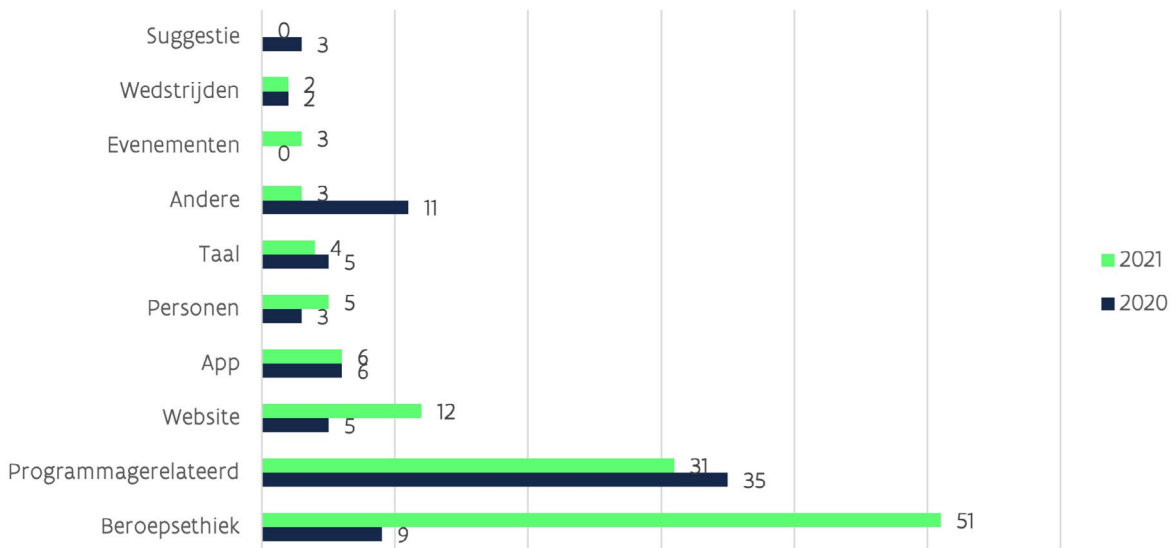
## Groeten

Case #00176552



### 2.1.13. STUBRU

In 2021 behandelden we in totaal **488 dossiers** over Studio Brussel. **117 daarvan waren klachten**. Dat is een stijging van 28 % ten opzichte van 2020. Opvallend daarbij is dat we, net als in 2020, zien dat het grootste aantal klachten over StuBru vooral het gevolg zijn van promotie op andere kanalen, naast de eigen kanalen van StuBru. Over het algemeen zien we dat StuBru net als MNM heel toegankelijk is via de app, en de luisteraars sturen dus doorgaans sneller een bericht via die app. Voor de andere radiozenders is de app ook een belangrijk communicatiemiddel, maar hun luisteraars gebruiken het medium minder exclusief.



## Spot Missed you Stranger

In augustus lanceerde Studio Brussel de campagne Missed you stranger, met als doel om de heropening van de concert- en festivalwereld te vieren. In die campagne zond Studio Brussel op televisie een autopromotiespot uit met twee kussende personen. Die spot was voor veel kijkers niet gepast en te expliciet. Bovendien werd de spot uitgezonden op een tijdstip dat veel kinderen nog voor de tv zaten. Naar aanleiding van deze klachten werd besloten om de spot enkel nog na 20:30 uur uit te zenden, een tijdstip dat ook voor programma's (en bijhorende trailers) met een 16+-label gebruikt wordt. Maar aangezien de afleveringen van F.C. De Kampioenen na 20:30 uur eindigen, werd de spot net na het programma uitgezonden. Daarnaast werd de spot ook eenmaal foutief uitgezonden, net na het Journaal van 19 uur. Die twee incidenten zorgden voor een nieuwe stroom aan klachten van ouders wier kinderen de spot hadden gezien.

### Geachte,

**Gisteren rond 19h50 reclamefilmpje uitgezonden voor Stu BRu. Dit is beneden alle peil, vies en zo kan ik nog veel bijvoeglijke woorden aanhalen. Ik dacht dat de VRT hogere eisen stelde. Wat bij mij opkomt bij die beelden : naaktslakken die uit de mond kruipen.**

**Ik hoop in het vervolg op meer educatie spots.**

Case - #211906

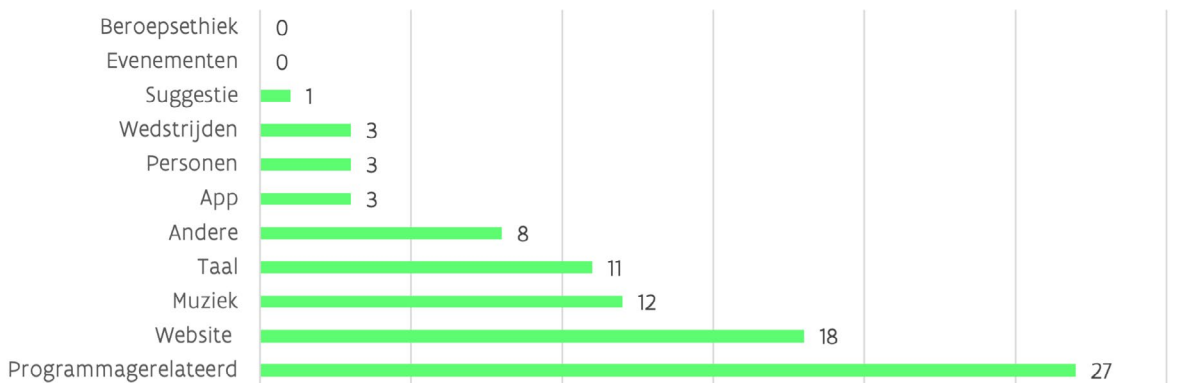
## Terugbetaling tickets

Door de aanhoudende coronacrisis moesten we helaas enkele evenementen verplaatsen. Ook de datum van 'I want to dance again' van StuBru werd pas eind september bekendgemaakt. Dat zorgde ervoor dat verschillende mensen die een ticket hadden gekocht zich op die datum niet konden vrijmaken. De betrokken personen wilden graag een terugbetaling aanvragen. De ticketverkoop verloopt in zulke gevallen echter niet via de VRT, maar via TeleTicketService. Toch dienden zij klacht in bij de VRT, nadat ze bij TeleTicketService te horen kregen dat zij niet in aanmerking kwam voor een terugbetaling.



## 2.1.14. KLARA

In 2021 registreerden we over Klara in totaal **567 dossiers** waarvan **86 klachten**. De klachten waren heel divers. Zo vonden een aantal luisteraars dat er te weinig aandacht was voor muziek omdat er te veel werd gepraat. Andere luisteraars waren teleurgesteld in de samenstelling van de muziek, die volgens de ene luisteraar te veel jazz bevatte en volgens de andere luisteraar te elitair was. Alle klachten rond de programma's, samenstelling en muziek werden voorgelegd aan de programmamakers. Luisteraars die enkel graag naar klassieke muziek luisteren konden we ook steeds doorverwijzen naar Klara Continuo.



Tot slot was er één klager die de naam van het nieuwe programma 'Ampersand' niet wist te smaken. Die luisteraar zag een link met het ledentijdschrift van partij CD&V, dat toevallig dezelfde naam draagt. Uiteraard hebben de twee niets met elkaar te maken.

### Geachte,

**De programmering bij Klara is 's morgens, per momenten, om bij te huilen.....; als klassieke muziek-liefhebber verwacht ik 's morgens bij het ontbijt opbeurende en POPULAIRE klassieke muziek.**

**Ik weet niet wat de programmamakers bezielt (tenzij men een elitair luisterclubje wil maken) maar experimentele muziek waarbij ik zenuwachtig wordt is geen goed begin van de dag!**

**Men slaat ons nu op tv constant trailers om de oren betreffende de VRT.....dat men Klara eens onder het vergrootglas houdt; mijn belastingsgeld gaat daar tenslotte ook naar toe!**

**Met vriendelijke groeten**

Case #00207282

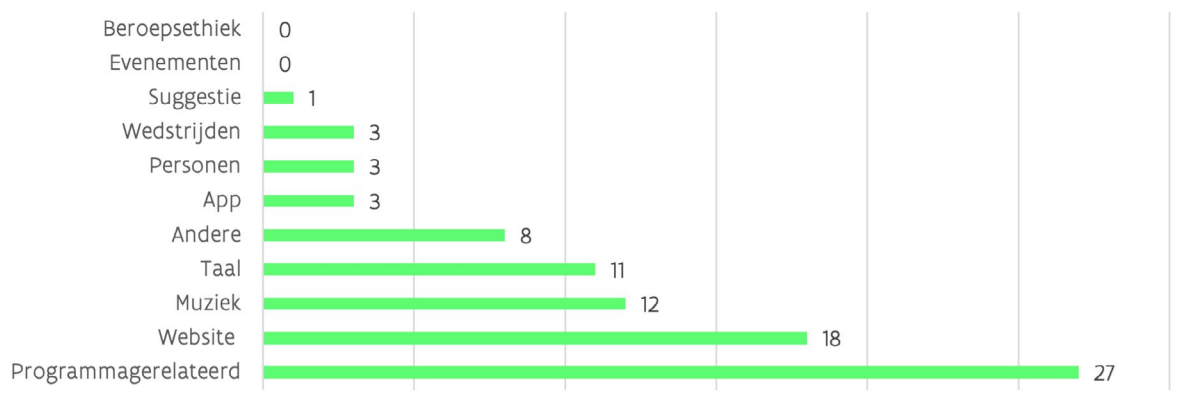
**Vandaag beginnen luisteren naar de 'ganse dag filmmuziek' op Klara!! MAAR het is babbelen, babbelen OVER filmmuziek. Dus gestopt met luisteren en overgeschakeld naar NPO4! Daar wordt tenminste niet zo gebabbeld OVER muziek. Weer eens een gemiste kans voor Klara!!**

Case # 00219823



## 2.1.15. MNM

Over MNM behandelden we in 2021 **297 dossiers**, waarvan **49 klachten**. Dat is een daling van meer dan 35 % t.o.v. 2020, die vooral te zien is in de categorie 'beroepsethiek'. Dat is uiteraard het gevolg van het feit dat vorig jaar bijna de helft van deze klachten betrekking had op de verspreide beelden van enkele Bekende Vlamingen, waaronder Peter Van de Veire.



### Programmagerelateerd: vaccineren

MNM zette in haar programma's sterk in op informatie en duiding over COVID-19 vaccinatie. Op een zo begrijpelijk mogelijke manier wilde de zender duiding op jongerenmaat voorzien. Dat deden ze ook in gesprek met luisteraars. Het debat rond vaccinatie leefde sterk buiten MNM. Wanneer het onderwerp tijdens de uitzendingen aan bod kwam, kwam er bijgevolg af en toe reactie. Zo kwam er reactie op het nummer 'Gevaccineerd is niet verkeerd' dat de DJ's van De Grote Peter Van de Veire-Ochtendshow samen met *Omdat Het Kan Soundsystem* hadden gelanceerd. Sommige luisteraars ervoeren dat als propaganda. MNM wilde jongeren aanmoedigen om zich te laten vaccineren, maar gaf ook duidelijk aan dat vaccinatie een eigen keuze is. In de uitzending bij het lied werd niet alleen geluisterd naar personen die aansporen om te laten vaccineren, maar ook naar zij die zich niet wilden laten vaccineren. Dat in diezelfde uitzending iemand aan het woord werd gelaten die zich niet wilde vaccineren, stootte dan weer op onbegrip bij andere luisteraars. Gedurende de hele uitzending werd wetenschappelijke duiding voorzien door een vaccindeskundige van het UZ Gent.

In september was Ingeborg Sergeant te gast in de ochtendshow. Daar vertelde ze over hoe ze de verpleegkundige in het vaccinatiecentrum wilde overtuigen om de spuit niet te zetten maar wel te registreren. Hier ontbrak enige context tijdens de live uitzending. Die werd nadien online bij het fragment toegevoegd, met een link naar informatie van de overheid over vaccinatie.

### Beste,

**Met enige verbazing stootte ik via Twitter op een post en een fragment van Ingeborg in het radioprogramma 'De Grote Peter Van de Veire Ochtendshow'. Een fragment waar Ingeborg ZONDER tegenkanting haar antivax retoriek kan delen. Waarna ze het zelf heeft over haar poging om een vaccin-certificaat te krijgen zonder effectieve vaccinatie. Dat ze deze uitspraak doet vind ik best toelaatbaar, dat deze geen weerwerk krijgen en zelf op hilariteit worden ontvangen, alsof het een "keigrappige" fait divers is. Dat hélemaal niet.**

**Waarna het zelf nog erger wordt en Peter effectief halvelings bevestiging geeft aan Ingeborg, "want het is toch allemaal genuanceerd éh", "en het debat is -oh zo nodig-".**

**Een debat over medische wetenschap voer je enerzijds met mensen die er verstand van hebben, maar anderzijds ook met mensen die zaken kunnen bewijzen. Willekeurige claims in de ether sturen, is heel gemakkelijk en zorgt er voor dat mensen bepaalde stemmen op gelijke hoogte plaatsen. Neen, Ingeborg**

haar claims zijn niet evenwaardig aan die van een wetenschapper die ze op studies bewijst.

Dat gezegd wil ik ook wijzen op de extra verantwoordelijkheid dat een zender zoals MNM heeft, met een voornamelijk jong en beïnvloedbaarder publiek. Het moet geen schooltelevisie worden, maar als het gaat om zaken zoals dit, MOET je gewoon duidelijkheid scheppen.

Kers op de taart was ook het bijgevoegde screenshot, Ingeborg blijkt “geweldig” te zijn, en haar poging tot levensgevaarlijke fraude blijkt hilarisch. Inmiddels is dit aangepast maar het fragment staat met het versturen van dit bericht nog steeds online, zonder vraagtekens.

Een teleurgestelde VRT fan.

Case - #214529

### Beroepsethiek: Bathroom Stories

De webreeks **Bathroom stories** zorgden voor wat commotie, in de media verschenen er verdeelde meningen. Via de klanten – en klachtendienst registreerden we vooral klachten m.b.t. de trailer van deze reeks. Enkele bezorgde ouders lieten weten dat ze het uitzenduur van deze trailer en de pikante inhoud ervan ongepast vonden. Op basis daarvan werd de trailer naar een later uitzenduur verschoven, maar per toeval stond die wel nog gepland na de 30 jaar Samson & Gert show. De klagers werden op de hoogte gebracht van het beleid rond onze leeftijdslabels en het bijhorende uitzenduur. De trailer werd dus wel op een correct uur uitgezonden, maar we konden wel begrip opbrengen voor de klagers hun reacties en de feedback werd ter harte genomen.

Ik vind dit op zijn zachts uitgesproken ongehoord dat dit wordt getoond op een uur dat jonge kinderen nog tv kijken.

Ipv zoek de “klit” zou ik zeggen “zoek jullie gezond verstand VRT!!!” Of zit dit in jullie broek!

Normaal niet mijn taalgebruik maar blijktbaar dat van jullie wel.

Case - #177894



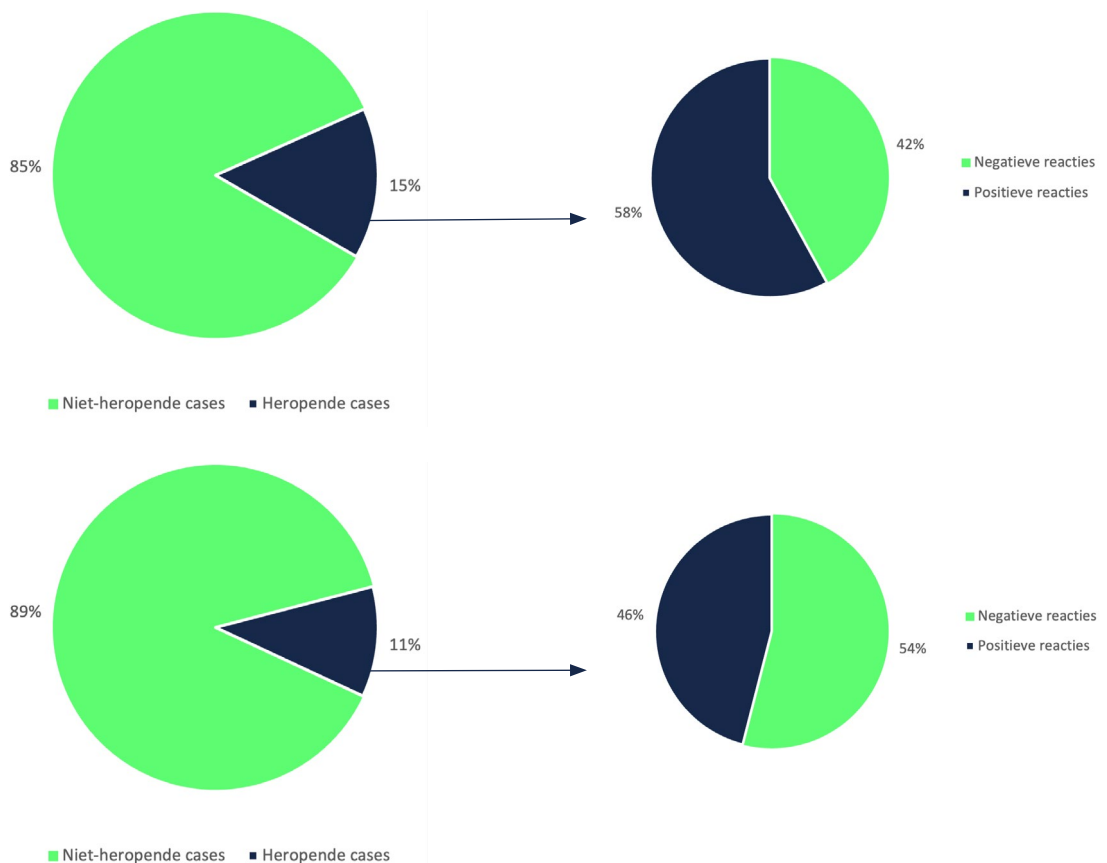
## 2.2

### KREGEN ALLE KLANTEN TIJDIG EEN ANTWOORD EN WAREN ZE HIERMEE TEVREDEN?

Uiteraard blijft klantentevredenheid één van de belangrijkste prioriteiten. Op basis van alle bovenstaande informatie kunnen we vaststellen dat de werkdruk het afgelopen jaar nog hoger lag dan in 2020. Dan blijft dezelfde kwaliteit waarborgen een uitdaging.

In 2019 en 2020 zocht zo'n 15 % van de klagers opnieuw contact na een eerste antwoord. Dit jaar zien we dat dat percentage zakt naar 11 %. Daaruit kunnen we voorzichtig vaststellen dat klagers vaker tevreden zijn met de initiële informatie/reactie die ze ontvangen. Bijna de helft van de groep die opnieuw contact opneemt, laat dat ook weten met een positieve reactie. Het is echter belangrijk aandacht te blijven hebben voor de andere helft die laat weten dat ze niet tevreden zijn met hun antwoord. Een belangrijke doelstelling in 2022 is dan ook om dit aantal naar beneden te krijgen.

Toch zijn we zeer tevreden met de vaststelling dat we er nog steeds in slagen alle klanten gemiddeld binnen de werkweek een antwoord te bezorgen. Gelet op de toestroom van klachten het afgelopen jaar is dat een zeer mooie prestatie.





# 3

## Besluit

Op basis van dit rapport kunnen we besluiten dat we in 2021 opnieuw aan de slag gingen met de prioriteiten die we vastlegden voor de coronapandemie. Gelet op de werkdruk was er bij het begin van de pandemie weinig ruimte voor groei. De focus lag toen grotendeels op het aanpassen van onze werking aan het thuiswerken en de stijgende werkdruk. Hoewel we in 2021 ook een toename zien van zo'n 8 %, stellen we vast dat die stijging niet rechtstreeks het gevolg is van vragen en/of klachten m.b.t. de coronapandemie. Meer nog, er is zelfs sprake van 80 % minder dossiers in die categorie. Ook de inhoud kreeg in 2021 een andere focus. We gaan van bubbels en afstandsregels in 2020 naar bezorgdheden en vragen omtrent vaccinaties en reizen.

In bovenstaande hoofdstukken krijgen we wel meer zicht op andere oorzaken voor de stijging. Zo zien we dat 'Eén' goed is voor 40 % van het totaal aantal klachten. Enerzijds heeft dat betrekking op bepaalde keuzes die in 2021 werden gemaakt, zoals het uitzenden van het interview met Meghan Markle en Prins Harry. Er is ook de algemene bevinding dat volgens verschillende mediagebruikers te weinig ontspanning te zien is op onze zenders. Dat wordt ook bevestigd in het onderzoek van 'Jouw VRT' en werd daarom mee opgenomen als actiepunt in de toekomstplannen van VRT. Anderzijds hebben bepaalde zaken zoals het vernoemen van foie gras en het mopje over 'flietjes van de Chinees' in Thuis gezorgd voor georganiseerde acties die heel wat klachten hebben gegenereerd. Ook het grote sportaanbod kon op heel wat reactie rekenen. Er werden verschillende uitgestelde wedstrijden georganiseerd in 2021 waardoor er, tegen de zin van sommige Vlamingen, heel veel sport te zien was. Ook hier zorgden bepaalde reacties van onder andere Eddy Demarez en Dirk Van Esser vanzelfsprekend voor veel commotie en klachten.

Naast enkele pieken binnen de verschillende categorieën, heeft de verhoogde bereikbaar- en zichtbaarheid waarschijnlijk ook bijgedragen aan de stijging. Met een onderzoek als 'Jouw VRT' trokken we heel Vlaanderen rond om de mening van de Vlaming te vragen. Ook in Iedereen Beroemd en op Radio 1 krijgt de klantendienst en de reacties van de klanten sinds 2021 de nodige aandacht. Het is dan ook niet onlogisch dat meer en meer Vlamingen hun weg vinden naar onze klantendienst. We vinden dit een zeer aangename vaststelling aangezien dergelijke feedback van grote waarde is om ons aanbod steeds beter af te stemmen op ons publiek.

De verhoogde bereikbaarheid is een belangrijke weg die we hebben ingeslagen in 2021 met de integratie van de VRT NU – helpdesk en verschillende sociale mediakanalen. We vinden het dan ook belangrijk deze weg te blijven volgen in 2022. We kiezen ervoor om het komende jaar verder in kaart te brengen welke kanalen er nog in aanmerking komen om geïntegreerd te worden in de digitale tool van de klantendienst. Dat doen we in samenspraak met de verschillende merken en interne diensten met oog op efficiëntie, betere rapportering en tevreden klanten. Daarnaast blijft ook het in de gaten houden van de werkdruk en werknemerstevredenheid een belangrijk aandachtspunt in 2022.

**(EIND)REDACTIE**

Anabel Coremans  
Kato Van Achte  
Ine Philippe

**FOTOGRAFIE**

© VRT

**VORMGEVING**

Jonas Leupe  
Cijfers in dit rapport hebben betrekking op 2021.



NV van Publiek Recht  
Auguste Reyerslaan 52,  
1043 Brussel

Tel. 02 741 31 11  
Klantendienst 02 741 25 80  
E-mail: [hallo@vrt.be](mailto:hallo@vrt.be)

Klachtenprocedure 02 741 59 93  
[klachtenprocedure@vrt.be](mailto:klachtenprocedure@vrt.be)