



# Jaarverslag over 2021

---

**vrt** **NWS** **OMBUDSMAN** Tim Pauwels

FEBRUARI 2022





# Inhoud

## 2021: het jaar van de ontnuchtering

<b>Inleiding: het jaar van de ontnuchtering</b>	<b>6</b>
<b>1. De interactie blijft op recordhoogte</b>	<b>8</b>
<b>2. Reacties behandelen</b>	<b>10</b>
2.1. Reacties verwerken	10
2.2. Clips	12
2.3. Operationele werking van het nieuwsombudsteam	14
<b>3. Algemene beschrijving van de reacties</b>	<b>16</b>
3.1. Analyse van de klachten	17
3.2. Inhoudelijke thema's	22
3.3. Welke aanbod genereert klachten?	33
3.4. Verdeling over beroepsethische criteria	36
3.5. Verdeling klachten per inhoudelijk thema	39
<b>4. Analyse van de gegronde reacties</b>	<b>40</b>
4.1. Een steeds lager percentage gegronde klachten	40
4.2. Gegronde klachten per programma	40
4.3. Gegronde klachten per ethisch criterium	43
<b>5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang</b>	<b>54</b>
5.1. Analyse van de klachten persoonlijk belang	54
5.2. Beoordeling van klachten met persoonlijk belang	55
5.3. Behandeling van de klachten	55
5.4. Voorbeelden van klachten met persoonlijk belang	56
<b>6. Andere activiteiten</b>	<b>58</b>
6.1. Workshops op de vloer	58
6.2. Outreach	58
6.3. Publicaties	59
<b>7. De aanbevelingen van vorig jaar</b>	<b>62</b>
7.1. Blijf zoeken naar manieren om de polsslag van het publiek te voelen	62
7.2. Blijf interactie onderzoeken	62
7.3. Vergeet niet dat er ook naast corona nog belangrijk nieuws is	62
7.4. Verbeter de zoekfunctie	63
7.5. Start opnieuw een werking op rond kwaliteit en zelfreflectie	63
<b>8. Conclusies</b>	<b>64</b>
<b>9. Aanbevelingen voor 2021</b>	<b>65</b>
9.1. Verbeter de zoekfunctie	65
9.2. Blijf investeren in interactie	65
9.3. Expliciteer de wetenschappelijke stand van zaken	65
9.4. Geef slachtoffers een gezicht	66
9.5. Herontdek het buitenland	66
9.6. Kies voor kwaliteit	66
<b>Appendix: menselijke nabijheid</b>	<b>67</b>

# Samenvatting

2021 was het jaar van de ontzuivering. Op het einde van het jaar werd duidelijk dat de vaccinatiecampagne niet de volledige bevrijding bracht die werd verwacht. En dat deed ook het vertrouwen bij sommigen verder tanen. Tijdens de hele corona-epidemie was er een anti-establishment beweging, ook ten aanzien van de media. Die beweging verenigde zich vaak rond het verzet tegen de coronapas, maar ze was toch vaak gedragen door groepen die een riskant beleid voorstonden op wankel wetenschappelijk basis. Voor alle media was het lastig om daarmee om te gaan. De journalistiek heeft als taak de geloofwaardigheid van bronnen na te gaan en geen false equivalence te creëren. Maar tegelijk is het haar rol om kritiek een stem te geven. Die twee verantwoordelijkheden verzoenen, lukte slechts met vallen en opstaan.

In de loop van het jaar waren er ook periodes waarin corona naar de achtergrond verdween. Zo waren de rellen in Oost-Jeruzalem in mei veel belangrijker in de mailbox van de nieuwsombudsman dan corona op datzelfde moment. Er wordt kennelijk onderschat hoezeer dit thema leeft bij jonge mensen met een migratie-achtergrond. Ook energie (zonnepanelen) was een belangrijk thema in de mailbox van het nieuwsombudsteam.

De nieuwsombudsman ontving in 2021 **meer dan 12.000 mails**, grofweg evenveel als vorig jaar met dit belangrijke verschil dat het nieuwsombudsteam vorig jaar tijdens de pieken van de coronacrisis werd versterkt. Dit was dit jaar niet het geval, wat betekent dat de druk op het kleine team erg groot was. Er moest ruim gebruik worden gemaakt van standaardantwoorden (ongeveer 30%). Alle klachten werden wel gelezen en indien relevant doorgestuurd naar gepaste aanspreekpunten op de redactie. Klachten met een persoonlijk belang kregen altijd een antwoord.

**Klachten met persoonlijk belang** daalden tot 65. Ze konden in vrijwel alle gevallen via bemiddeling worden opgelost.

De redactie is blijven investeren in andere vormen van **interactie** met het publiek zoals “stel je vraag”. Ook de meer intensieve moderatie van de Facebookpagina werd voortgezet.

**Het Journaal** is het programma dat het meeste klachten genereert. Het aantal klachten over de site daalt verder, maar dat komt ook omdat de site zelf veel mogelijkheden tot interactie biedt, bijvoorbeeld via de knoppen onderaan elk artikel.

Het beeld van vorig jaar, waarbij **“selectie”** en **“smaak, toon en stijl”** de meest aangehaalde criteria voor klachten waren, wordt ook dit jaar bevestigd.

Het **gegrondheidspercentage** daalt verder tot 7,84 %. (9,1% vorig jaar.) De kwaliteit van de mails die binnenkomen is niet altijd hoog. In sommige gevallen lijken ze meer op een post op sociale media dan op een echte, gemotiveerde klacht. Met name selectieklachten zijn moeilijk als “gegrond” te beoordelen. Wat nog niet betekent dat ze niet aan de redactie gesignaleerd worden. De nieuwsombudsman gaat op basis van publieksreacties geregeld voor bepaalde thema's of onderwerpen pleiten op de redactie.

8,86% van de mailers reageerde **positief** op het antwoord op zijn klacht. 7,74% was **niet tevreden**. De grootste groep reageert niet na het antwoord van de nieuwsombudsman.

Bij **“selectie”** gaat het vaak over mensen die aandacht vragen voor een alternatieve werkelijkheid die de hoofdstroom in de wetenschap hen helaas niet kan geven. Bij **“toon en stijl”** waren er opvallend veel reacties op onderbreken en verondersteld te kritisch interviewen, terwijl andere stemmen dan weer juist een nog kritischer houding vroegen.



De coronacrisis maakte het moeilijk voor de nieuwsombudsman om **workshops** te geven op de vloer. Fysiek contact was niet mogelijk. Maar ook de zeer grote werkdruk, zowel bij het nieuwsombudsteam en op de redactie zelf, zorgde ervoor dat er weinig ruimte was voor opleiding, al hebben er wel een aantal workshops plaatsgevonden. In 2022 zijn er wel weer structurele workshops voorzien.

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

De nieuwsombudsman publiceerde **29 videoclips**.



# Inleiding

## Het jaar van de ontzuivering

Dachten we in 2020 nog dat we de corona-epidemie onder de duim zouden krijgen met een korte, collectieve inspanning, met applaus voor de zorgverleners en met vaccins die het rijk van de vrijheid zouden opleveren, dan leek er op het einde van 2021 minder perspectief.

Voor een nieuwsredactie brengt dat nieuwe uitdagingen mee. Waren er nog massaal felicitaties in 2020 omdat mensen in tijden van grote crisis VRT NWS wel degelijk zagen als een rots in de branding, in 2021 kon de redactie op veel minder vanzelfsprekend krediet rekenen. Maar toch verminderde het aantal klachten nog verder.

Dat komt onder meer omdat heel wat mails gecatalogeerd werden als “suggestie” wanneer ze niet echt ingingen op een specifieke publicatie van VRT NWS maar wezenlijk alleen vroegen dat er een specifiek element of een specifieke persoon aan bod zou komen. In toenemende mate vroegen mailers om “ander nieuws” of “andere bronnen”. Wezenlijk is dat geen blijk van wantrouwen, integendeel. Sommige mailers vangen informatie op op sociale media of op gekleurde websites en zoeken bij VRT bevestiging of ontkenning van die verhalen. Dat betekent dat VRT NWS nog steeds voor hen een referentiepunt is. Ook degenen die “andere” bronnen of “andere informatie” willen zien of horen op VRT NWS, en boos worden als dat niet het geval is, vinden het kennelijk belangrijk dat VRT NWS die “andere” bronnen zou erkennen. Wat betekent dat ook voor hen VRT NWS een referentiepunt is. Maar het is natuurlijk duidelijk dat het afgelopen jaar ook heel wat mensen het vertrouwen in de openbare omroep en in andere grote media verloren hebben. Precies omdat de journalistiek nu eenmaal tot andere conclusies kwam over wat betrouwbare informatie was.

Voor sommige mensen is er een onbegrijpelijke discrepantie tussen wat beweerd wordt op sociale media en propagandawebsites en wat ze vernemen in journalistieke media. De nieuwsombudsman kan niet anders dan antwoorden dat de redactie heel wat zaken niet overneemt omdat ze als onvoldoende betrouwbaar worden ingeschat. Als nieuwsombudsman kan ik vaak ook niet anders dan zeggen dat de redactie daar heel vaak ook goede redenen voor heeft, maar dat tegelijk de mensen en middelen ontbreken om van elk element goed uit te leggen waarom het minder betrouwbaar wordt gevonden of waarom het fout is.

Tijdens de coronacrisis heeft de factcheckredactie haar best gedaan, maar er is eenvoudig geen tijd en er zijn geen middelen om alles in extenso te weerleggen. De nieuwsombudsman en zijn medewerkers hebben lange dagen gedraaid om uit te leggen waarom bepaalde stukjes informatie en bepaalde argumenten niet “erkend” konden worden door de redactie. Rationeel kunnen de nieuwsombudsman en zijn team daar gelijk in hebben. Maar vele klagers zien dergelijk antwoorden emotioneel als een afwijzing. Onderliggend ontstaat er dus een groepslogica, die niet altijd meer met rationele argumenten kan worden opgevangen. Uiteindelijk kan je niet meer doen dan telkens opnieuw uitleggen hoe journalistiek werkt. Respect voor iedere burger en voor ieders keuze blijft daarbij erg belangrijk. Maar op de journalistieke waarden kan natuurlijk niet worden toegegeven.

Overigens valt het op dat het gebruik van propagandataal toeneemt. Heel wat klagers gebruiken termen als “regimepers” of “tunnelvisie” zonder dat ze vinden dat ze die termen van argumenten moeten voorzien. Dat maakt het ook moeilijk om een klacht grondig te analyseren. Sommige klachten bij de nieuwsombudsman hadden eerder de stijl van een boze post op sociale media. Het aantal klachten dat gegrond kon worden verklaard is daarom ook verder afgenomen.

Het kan snel gaan. Op het moment dat deze inleiding wordt geschreven begin 2022, biedt de omikronvariant alweer een heel ander perspectief. De tijd van beperkende maatregelen, overspoelde ziekenhuizen lijkt op dit moment langzaam af te lopen.

Dat betekent niet dat we niets mee moeten nemen uit deze crisis. Voor de redactie blijven deze vragen over:

- Hoe zorgen we ervoor dat de expertise die op de redactie beter aanwezig is doorstroomt naar presentatoren en reportagemakers op het terrein? Nogal eens ontbrak de dossierkennis om op constructieve manier weerwerk te bieden.
- Hoe zorgen ervoor dat we verstandig omgaan met een al te grote discrepantie tussen wat te lezen valt op sociale media en de eigen berichtgeving?
- Hoe debunken we desinformatie?
- Hoe bewaken we afstandelijkheid en kritische zin in de berichtgeving, zonder te vervallen in stellingen die een wankel wetenschappelijke basis hebben?
- Wie bewaakt deze lijn eigenlijk op de redactie?

Een ideaal antwoord is er niet. Meedeinen met de stemmingmakerij op sociale media zou een journalistiek faillissement zijn. Maar het mag wel een streven zijn om redeneringen en argumenten die op sociale media leven een rol te geven in interviews en reportages. Eenvoudigweg door te blijven uitleggen waarom ze niet kloppen of door eenvoudig de beleidsmakers en wetenschappers erover te bevragen. Dat neemt niet weg dat je je werk niet kunt laten bepalen door de stemmingmakerij op sociale media.

Het redactiestatuut zegt ook uitdrukkelijk dat externe druk moet worden geweerd en de stemmingmakerij heeft vaak als expliciet doel om in journalistieke media binnen te raken. Elke polarisatie in de samenleving heeft als onmiddellijk zij-effect dat sommige stromingen het gevoel kunnen hebben dat ze niet erkend worden door journalistiek en media. De kans is groot dat elk redactioneel beleid rond polariserende thema's mensen zal teleurstellen, maar precies daarom verdient het onderwerp een voortdurende reflectie van de redactie. De volgende crisis is nooit ver weg.

**Tim Pauwels**  
**VRT Nieuwsombudsman**



# 1

## De interactie blijft op recordhoogte

De Vlamingen blijven in de openbare omroep, en ook in de nieuwsombudsman, duidelijk een aanspreekpunt zien voor hun zorgen, vragen en bedenkingen in de coronacrisis.

2021 had vrijwel hetzelfde aantal contactnames als vorig jaar, maar de nieuwsombudsman en zijn team hebben minder mails beantwoord. Dat komt omdat de nieuwsombudsman in 2020 tijdelijke versterking had gekregen, die ook mogelijk was omdat door corona tal van projecten werden uitgesteld. Zo waren op bepaalde piekmomenten in 2020 tot negen mensen bezig met het beantwoorden van mails bij de nieuwsombudsman.

In 2021 kon de impact van corona al veel beter worden ingeschat door de organisatie. Er was geen personeel dat plots zonder project viel. Er bleven evenveel mails, maar er was geen versterking bij de nieuwsombudsman. De nieuwsombudsman heeft 2021 maar kunnen bolwerken door de inzet van heel wat stagiairs, voor wie bij deze een oprechte dankbetuiging.

Dat neemt niet weg dat meer dan drieduizend contacten afgehandeld moesten worden met een standaardreply. Daarin wordt uitgelegd dat elke mail gelezen wordt en wordt doorgegeven aan relevante aanspreekpunten op de redactie, maar dat het niet altijd mogelijk is om een individueel antwoord te schrijven. 3365 mails kregen een dergelijke standaardreply. De meeste mails kregen dus wel degelijk een specifiek antwoord op maat. Met name wanneer mailers reageerden op basis van desinformatie of kromredeneringen rond corona, werd geprobeerd om zo veel mogelijk te antwoorden. De werkdruk lag daardoor in 2021 nog altijd zeer hoog. De contacten liggen nog altijd dubbel zo hoog als in 2019.

Het aantal klachten met persoonlijk belang ligt zoals altijd veel lager. In 2021 waren er 65 contactnames van mensen die een persoonlijk belang hadden. Een minderheid waren geen echte klachten maar eerder suggesties, bv : "Ik wil graag aan bod komen over dit onderwerp waar ik een persoonlijk belang bij heb." 11 klachten werden als gegrond beoordeeld. Voor een bespreking daarvan verwijs ik naar het specifieke hoofdstuk over dat onderwerp.

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017 (vanaf april)</b>
Contacten	12.671	12.786	5.574	4.795	1.293
Klachten	6.863	7.551	3.900	2.831	935
gegronde klachten	538 (7,68%)	687 (9,1%)	691 (17,7%)	599 (22%)	203 (22%)
persoonlijk belang	65	85	73	49	39
persoonlijk belang en gegrond	11	37	38	28	17
persoonlijk belang en ontevreden	1	1	1	4	1

## STALKERS

Deze cijfers maken abstractie van een honderdtal veelklagers (Mensen die zeer frequent mails sturen zonder persoonlijk belang, maar met een zeer uitgesproken mening over de berichtgeving of - meestal - over het onderwerp dat in de berichtgeving werd behandeld.) Het aantal contacten van stalkers verminderde enigszins tot 1332 (1415 in 2020). Hun klachten worden altijd gelezen maar alleen beantwoord als de klager wel degelijk een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor een foutieve aanname van de klager. 189 contacten van stalkers werden zo wel degelijk nog individueel beantwoord en zijn dus mee opgenomen in de algemene cijfers. Dat geldt ook voor de 324 mails van stalkers die een standaardreply kregen. 819 mails werden gelezen maar daarna geannuleerd, meestal omdat ze wel een mening bevatten maar geen concrete klacht over de journalistieke keuzes van VRT. Deze praktijk werd in de voorbije jaren besproken met de Vlaamse Ombudsman.



## 2

# Reacties behandelen

De coronacrisis heeft de werkomgeving van de nieuwsombudsman ingrijpend veranderd. Zeker tijdens 2020 deed een heel nieuw publiek een beroep op de nieuwsombudsman. Daarbij ging het lang niet altijd om klachten maar om een vloedgolf van suggesties, getuigenissen en vragen over corona. Opvallend aan deze publieksreacties was de positieve toon en de vele blijken van waardering voor het werk van de openbare omroep.

2021 was op dat vlak het jaar van de ontnuchtering. Spontane felicitaties of blijken van waardering waren er minder. De nieuwsombudsman kreeg meer te maken met detailkritiek of gewoon met mensen die een mening wilden geven. De toevloed aan mails bleef even hoog, zonder dat er nog versterking in personeel kwam. Er moesten meer mails worden afgehandeld met een algemene standaardreply. Alle mails werden wel gelezen en zo nodig doorgestuurd naar relevante aanspreekpunten op de redactie. Verschillende keren per week stuurde de nieuwsombudsman ook een mail naar verantwoordelijken op de redactie met feedback van het publiek.

### 2.1

#### REACTIES VERWERKEN

Sinds het aantreden van de nieuwsombudsman gaat de redactie veel meer dan vroeger in interactie met het publiek. De eerste stap daarin vormden de vaste knoppen onderaan elk webartikel waar de lezer fouten kan melden, (tikfouten of inhoudelijke fouten) waar hij nieuws kan melden of een vraag kan stellen.

**Gemiddeld komen er 80 mails per dag toe via de knop “vraag over dit nieuws”? In 2021 gaat het om 29.248 contactnames bij het interactieteam.**

**Soms roept de website ook expliciet op om vragen te stellen over een bepaald onderwerp. Dat leverde over heel 2021 15.934 reacties op.**

**De vragen werden dagelijks verspreid over de hele redactievloer.**

Meldingen via die knoppen worden niet individueel beantwoord maar fouten worden natuurlijk gecorrigeerd en nieuwsmeldingen worden opgevolgd. Op geregelde tijdstippen antwoordt de redactie ook op de meest gestelde vragen. Dat gebeurde aanvankelijk via artikels “antwoord op uw vragen”.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/dossiers/2020/03/vragen-over-corona/>

Maar in 2021 is er begonnen met de videorubriek “Stel je vraag”, waarin journalisten van de eigen redactie of externe experts antwoorden op vragen die door het publiek werden ingediend.

<https://www.vrt.be/vrtnu/a-z/stel-je-vraag/>

In 2021 werden de vragen van het publiek ook dagelijks verspreid over de hele redactievloer. De hoofdredactie heeft evenwel besloten om deze praktijk te stoppen in 2022. Het personeel dat deze nieuwsbrief dagelijks opstelde, wordt elders ingezet. De mail met feedback van het publiek die de nieuwsombudsman verspreidt, blijft wel nog doorlopen.



Ook vragen en suggesties die bij de nieuwsombudsman binnenkomen, worden vrijwel dagelijks verspreid op de redactie. Hieronder als voorbeeld een mail van een coördinator van de wetenschapsel die een reactie is op de berichten van de nieuwsombudsman:

Dag allen,

Na research blijkt dat de hoge gezondheidsraad gaat onderzoeken over zwangere vrouwen mee op risicolijst moet komen. Katty draait dit vandaag voor Het Journaal, uitzending staat voorlopig gepland op zaterdag. Bedankt Tim voor het doorsturen van deze tip!

Groetjes, de themaredactie wetenschap

Het nieuwsombudsteam dringt altijd aan op correctie wanneer een materiële fout wordt vastgesteld. Ook als er niet echt een fout bewezen wordt, toonde de redactie zich in vele gevallen bereid om toch met het aanvoelen van mensen rekening te houden. Ook daarvan een voorbeeld:

### 00224557 Choquerende beelden

Een man vond dat een foto van een busongeval in Bulgarije beter zou geblurd worden omdat er een verkoold lijk op te zien zou zijn. Na een mail naar de nieuwsombudsman werd de foto door verschillende mensen op de redactie bekeken. De overheersende inschatting was dat het veronderstelde lichaam eigenlijk een stuk schroot was. Maar voor alle zekerheid werd de foto toch vervangen.



## 2.2 CLIPS

Het werd steeds meer ondoenlijk om alle klachten individueel te beantwoorden. Columns vormen vaak een vorm van collectief antwoord maar het zijn vaak wat langere teksten die niet altijd het grote publiek bereiken. Daarom werd al van bij het begin van het mandaat met het idee gespeeld om vragen en klachten te beantwoorden via videoclip. De coronacrisis was de katalysator om ook echt met dat project te starten dat overigens heel mooie ondersteuning kreeg van de creatieve cel.

De clips worden ook verspreid op sociale media en hebben daar een relatief succes. Ook bij het publiek werd de nieuwe vorm wel gesmaakt.

### 00197722 10/05/2021 Blij met kritiek op reportage over “La Boum”

Beste ombudsman, beste mijnheer Tim Pauwels,

Als het goed is moet dat ook gezegd worden: ik moet u proficiat wensen met de bijdrage op uw nieuwsombudspagina van vrijdag 7 mei 2021 ivm de verslaggeving over La Boum 2. Ik had mij bij die verslaggeving immers meer dan geërgerd (alhoewel eerder over de niet-VRT verslaggeving).

Het bekijken van uw bijdrage maakte mij instant gelukkig en “you made my day”! Waarvoor oprecht dank. Ik heb die vrijdag verder met veel arbeidsvreugde gewerkt en was verrukt bij het vooruitzicht dat ik de helft van mijn inkomsten daaruit zou mogen afdragen aan de belastingen.

Om zo’n journalistiek van het “huis van vrouwen” te betalen doen we dat met plezier.

Ook in andere journalistieke media worden ze opgemerkt, bijvoorbeeld in De Standaard van 20 mei werd verwezen naar de clip waarin opmerkingen van kijkers over het nieuwe Late Journaal werden voorgelegd aan hoofdredacteur Dimitri Verbrugghe.

**Het nieuws op kousenvoeten**

TV-PROGRAMMATIE *Het journaal laat op Eén vervelde tot Laat, een bulletin dat mensen rustig de nacht in moet sturen. 'Het is géén talkshow', zegt hoofdredacteur Dimitri Verbrugghe. Maar wat is het dan wel?*

**Goedele Wachters**

**Niet in het weekend**

Staf: 'Wachters op Eén is een...'

**Uitgever: De Persgroep Media Group**

**DSD | 3**

**00199882      felicitatie clips**

Beste nieuwsombudsman,

Geen klacht of suggestie, maar wel een dankjewel voor de clipjes met extra info en verduidelijkingen.

Maar er zijn natuurlijk ook mensen die de voorkeur gaven aan de langere columns.

**00195594      Liever columns dan clips**

Ik lees zeer graag de artikels van de ombudsman. Helaas is dit niet meer mogelijk. Het zijn filmpjes geworden. Ik zit echter vaak in een situatie dat ik geen filmpje kan kijken, maar wel het artikel kan lezen. Is het mogelijk om naast het filmpje, ook alles uit te schrijven?

De redactie heeft de nieuwsombudsman bewust gevraagd om de tekst van de clips niet uit te schrijven vanuit de bezorgdheid dat het nieuwe genre dan misschien minder zijn weg zou vinden naar het publiek. De vrees is dat de clip niet meer zal worden gestart.

De nieuwsombudsman is in de tweede jaarhelft niet meer aan bod geweest in De Zevende Dag. Nochtans werden die optredens in de eerste jaarhelft wel degelijk gewaardeerd.

**00220116      7de dag: reactie nieuwsombudspraatje**

Perfekte kritiek, waarvoor dank!

(Ik wou dat de hele redactie wat meer Tim Pauwels gehalte had...)

Met vriendelijke groet,

**00217468      Nobelprijs onpartijdige berichtgeving**

Ik weet niet of dit het juiste kanaal is voor mijn bericht maar ik wil de nieuwsombudsman oproepen tot Nobelprijs winnaar van de onpartijdige berichtgeving. Ik dacht eerst aan "objectief" maar ik geloof niet dat een berichtgeving 100% objectief kan zijn. Uw bijdragen tonen aan dat iedereen zich beter vastkluistert aan het VRT nieuws om zich correct te informeren. En dat je vaak verwijst naar Vranck is een zoveelste pluspunt. Ik ben opgegroeid in Afrika, studeerde psychologie en antropologie in Leuven, werkte nadien in Oost-Afrika, het Midden-Oosten en de VS. Vranckx weet heel goed hoe de vork in de steel zit. Niets wat hij zegt is nieuw (ik ben ook in oorlogsgebieden geweest zoals Oeganda, Libanon en Syrië) voor mij maar hij is de enige die het in z'n juiste context verhaalt. Een pluim voor jou en Rudi, al jaren!



## 2.3

### OPERATIONELE WERKING VAN HET NIEUWSOMBUDSTEAM

#### A. DIT JAARVERSLAG

In dit jaarverslag worden de publieksreacties besproken die door de nieuwsombudsman werden behandeld. Er wordt dus abstractie gemaakt van het beperkt aantal klachten over VRT NWS dat eventueel nog door de klantendienst werd beantwoord. In de regel worden beroepsethische klachten voor de nieuwsdienst doorgestuurd naar de nieuwsombudsman, maar als er bijvoorbeeld goede standaardantwoorden ter beschikking zijn, handelt de klantendienst soms ook zelf klachten af.

#### B. STATUUT VAN DE NIEUWSOMBUDSMAN

De nieuwsombudsman werkt sinds april 2017 rechtstreeks voor de CEO van de VRT. De onafhankelijkheid van de nieuwsombudsman wordt door het 'Statuut van de nieuwsombudsman' gegarandeerd. Die onafhankelijkheid is de weerspiegeling van de persvrijheid en de autonomie van de nieuwsredacties, zoals voorzien in het redactiestatuut en het Mediadecreet. De nieuwsombudsman geniet ook het vertrouwen van de Deontologische Adviesraad (DAR) van VRT NWS, zoals in het 'Statuut van de nieuwsombudsman' wordt gevraagd. De nieuwsombudsman bewaakt de journalistieke beroepsethiek en verantwoordelijkheid. Hij toetst reacties van het publiek af aan het redactiestatuut, de richtlijnen voor onpartijdigheid en de code van de Raad voor de Journalistiek.

#### C. AANSPREEKPUNT VOOR HET GROTE PUBLIEK

De nieuwsombudsman is rechtstreeks bereikbaar via [nieuwsombudsman@vrtnews.be](mailto:nieuwsombudsman@vrtnews.be). Bij andere openbare omroepen die een nieuwsombudsman hebben (Nederland, Estland en Denemarken) treedt de nieuwsombudsman zelden of nooit op als eerstelijnsbehandelaar. De meeste reacties worden doorverwezen naar de klanten- en klachtendienst en de hoofdredactie, waarna de nieuwsombudsman eventueel als beroepsinstantie optreedt.

In de loop van 2021 werd wel een klachtenformulier ingevoerd waarin aan mailers wordt gevraagd om meer details te geven over de uitzending of het artikel waarop ze reageren. Dit spaart het ombudsteam heel wat tijd uit. Toch komen vele mails nog altijd binnen onder andere mailadressen. Vage omschrijvingen als "vanmorgen op radio" maken het soms moeilijk om een mail vlot af te handelen.

#### D. SOFTWARE-OMGEVING

In de loop van het jaar 2020 kreeg het CRM-programma een update die door een ingehuurde software-ontwikkelaar werd uitgevoerd. Die update zou veel kinderziektes vertonen die maar moeizaam werden weggewerkt. De update was op die manier een ernstige bijkomende hinderpaal voor de vlotte werking van het nieuwsombudsteam en een bijkomende stressfactor op een moment dat het team al ernstig overbevraagd werd.

In 2021 was er nauwelijks verbetering merkbaar. De ondersteunende software-ontwikkelaar legt weinig eergevoel in zijn werk. Contacten lopen erg amechtig. Er is weinig flexibiliteit. Aanslepende problemen uit 2020 bleven ook in 2021 nog maandenlang voor moeilijkheden zorgen, terwijl ze volgens de afgesproken timing in de zomer van 2020 opgelost hadden moeten zijn. In het algemeen presteert software-ondersteuner Brightfox ondermaats.

#### E. FEEDBACK VAN HET PUBLIEK

Omdat meer mensen geen specifiek antwoord kregen, daalde ook het aantal mensen dat spontaan feedback gaf op het antwoord dat ze kregen.

In het algemeen lieten 1010 mensen weten dat ze tevreden waren met het antwoord. Dat komt neer op 7,94 % tevreden reacties tegenover 12,74 % vorig jaar. Een standaardreply genereert natuurlijk minder makkelijk een tevreden reactie.

655 mensen lieten weten dat ze niet tevreden waren. Dat komt neer op 5,15% ontevreden reacties tegenover 5,47% vorig jaar en 6,26% in 2019. De ontevreden reacties zitten ondanks alles dus nog steeds in een dalende lijn.

In vrijwel alle gevallen werden de klachten binnen de termijn van 45 dagen beantwoord.

Het percentage klachten dat de nieuwsombudsman gegrond verklaarde, daalde van 17,7% voor 2019 tot 9,1% in 2020 en tot 7,68% in 2021. De gemiddelde kwaliteit van de mails die de nieuwsombudsman ontvangt vertoont een dalende lijn. Bij sommige klagers valt ook af en toe een zeker achternemen op in de toon van de mails, al mag dat niet veralgemeend worden. Maar het blijft een feit dat niet alle vragen, opmerkingen en klachten evenveel kwaliteit hebben.

**00216634**      **Wie is “Daag” ?**

**'s Morgens is er het programma “De wereld van Sofie”, en dat wordt netjes gepresenteerd door ene Sofie. Maar in de namiddag is er “De wereld van Daag”, en ik heb die Daag nog nooit horen vernoemen. Hoe komt dat ?**

Maar omgekeerd staat ook niet elke klacht per se voor een vertrouwensverlies in VRT NWS:

**00217084**      **Misschien had ik niet “klacht” moeten invullen**

**Dank u voor uw antwoord. Ik had mijn mening misschien niet onder “klacht” moeten schrijven, en aan “fouten” dacht ik helemaal niet. Eric Zemmour is erg polariserend (zoals Mia Doornaert zelf gezegd heeft), en wat er rond hem gebeurt is moeilijk te vatten. Daarom vond ik dat er die avond wat meer achtergrondinformatie had mogen zijn. Maar ik wil ook zeggen dat ik “De Afspraak” absoluut boeiend vind (ik zou elke avond kijken als ik kon).**

Er bestaat vaak ook wel degelijk waardering voor de antwoorden van de nieuwsombudsman:

**00194758**      **Dank voor uw antwoord**

**Mag ik je eerst en vooral feliciteren met het prachtige werk dat je doet: je antwoorden op de coronakritieken zijn een schoolvoorbeeld van hoe journalistieke ethiek in praktijk moet gebracht worden.**

**00190845**      **Dank voor uw antwoord**

**Terzijde, ik vind dat jullie van de nieuwsombudsdienst een goede job doen. Keep it up!**

**00216971**      **Dank voor uw antwoord**

**Soit, dit is in ieder geval een goede discussie voor de maatschappij en ik zal daar ook toekomstig deel van uitmaken. Nog eens hartelijk dank voor uw uitgebreide respons. Dit kwam enigszins onverwacht, en wordt zeer geapprecieerd.**

**Met vriendelijke groeten,**

# 3

## Algemene beschrijving van de reacties

### 3.1

#### ANALYSE VAN DE KLACHTEN

- Ook in 2021 bleef corona zorgen voor een buitengewoon hoge vraag naar interactie. Het aantal mails bleef op gelijke hoogte met het recordjaar 2020.
- Het aandeel van de **klachten** in het totale aantal mails daalde lichtjes van 58,2% naar 56,2%.
- Er bleven ongeveer evenveel **suggesties** komen (12,17% tgv 13,9% vorig jaar.) Suggesties zijn nogal eens mails uit coronasceptische hoek waarbij gevraagd wordt om een forum te geven aan sommige dissidente wetenschappers.
- Het aantal **vragen** daalde. Van 15,1% in 2020 naar 10,93% in 2021. Dat wordt allicht verklaard door de knop “heb je een vraag” die in 2020 werd geïntroduceerd onder elk artikel en de online rubriek “stel je vraag” waar vragen rechtstreeks konden gesteld worden.
- Het aandeel **felicitaties** daalde licht van 1,8% naar 1,44%. In de eerste coronapieak in 2020 waren er opvallend veel felicitaties binnengekomen bij de nieuwsombudsman, die nochtans logischerwijze het aanspreekpunt is voor klachten. Er was toen veel waardering voor het werk van de redactie in die eerste crisissituatie. Door die piek in 2020 is het niet vreemd dat het aantal felicitaties wat lager ligt. In 2021 waren 179 felicitaties tegenover 216 in 2020. 2021 heeft daarmee nog altijd meer felicitaties dan 2019 (116).
- Het aantal **taalfoutmeldingen** steeg lichtjes van 1,3% naar 1,53%. Taalfouten kunnen ook gemeld worden via knoppen op de site.
- Het aantal **meldingen** verdubbelde. Van 4,2% naar 8,76%. Meldingen gaan meestal over het aankondigen van acties, persmomenten, zaken die eigenlijk niet in de mailbox van de nieuwsombudsman thuis horen. Soms gaat het ook over het melden van desinformatie die men op het net heeft gevonden.
- Het aandeel **meningen** nam ook fors toe. Van 6,7% naar 10,49% in 2021.

In het algemeen kan niet genoeg de veelzijdigheid van de instroom benadrukt worden. Soms werden mails naar de nieuwsombudsman ook gebruikt als een soort post op sociale media. Klachten waren vaak niet goed uitgewerkt en summier beargumenteerd. Men leek gevolg te geven aan een zekere stemmingmakerij die terug te vinden is op sociale media en gekleurde websites, soms zonder dat men zelf tot een kritische mening was gekomen. Het aantal klachten dat als gegrond werd beoordeeld daalde dan ook verder. Van 9,10% naar 7,68% in 2021. In 2018 werden nog 21,26 % van de klachten gegrond verklaard.

#### 3.1.1 WIE DIENT EEN KLACHT IN?

De mediagebruikers die de nieuwsombudsman contacteren zijn niet representatief voor het publiek van de VRT of VRT NWS. Nog steeds is 70,09 procent van de klagers man, tegenover maar 26,97 procent vrouw. Bij 2,94 % van de klachten was het gender niet duidelijk, wou de betrokkene het liever niet aangeven op het formulier, of werd er klacht ingediend namens een organisatie. Deze cijfers verschillen nauwelijks van die van vorig jaar.

	<b>m</b>	<b>v</b>	<b>x</b>
2020	70,59%	26,6%	2,8%
2021	70,09%	26,97%	2,94%



Er worden verder aan de mailers geen sociodemografische gegevens gevraagd. Afgaande op hun namen gaat het vaker over een wat ouder publiek en hebben de mailers meestal een autochtone achtergrond.

### 3.1.2 EEN ZEER DISPARAAT GEHEEL

De klachten en andere mails zijn buitengewoon dispaaraat. In de mate dat het niet makkelijk is om duidelijke tendensen af te lijnen. De gemiddelde klacht is er één die komt van één burger die reageert op één element uit de berichtgeving zonder dat er andere burgers op datzelfde element reageren. Dat maakt klachten beantwoorden zeer arbeidsintensief, ook al omdat de klager er vanuit gaat dat de nieuwsombudsman en zijn medewerkers alvorend en alziend zijn en daarom zonder veel aanwijzingen zullen begrijpen over welke uitzending of over welk artikel een klacht of een reactie handelt.

Aannames in de zin van “de meeste klagers zullen toch wel zeggen dat VRT te links is.” of “De meeste klagers zullen toch vinden dat de redactie zich opstelt als een regimezender in de coronacrisis.” gaan volstrekt voorbij aan de totale veelvormigheid van de reacties, die werkelijk in alle richtingen gaan. De redactie wordt “te links” maar ook “te rechts” gevonden. Er wordt gevonden dat er meer aandacht moet zijn voor minderheidsstemmen in de wetenschap, maar ook dat er juist te veel ruimte is voor coronasceptis. En dan nog maken deze assen maar een minderheid uit van de reacties. De typische klacht is een volstrekt idiosyncratische opmerking over één journalistieke keuze die moeilijk in tendensen te plaatsen valt.

#### 00217647 Taalfoutmelding

Geachte heer

Kan het zijn dat Hanne Decoutere “Armeense” bedoelde i.p.v. “Aramese”?

Met vriendelijke groeten

(Hanne Decoutere zei inderdaad in het middagjournaal van 4/10/2021 dat de Nobelprijs fysiologie en geneeskunde was gewonnen door de “Amerikaans-Aramese” bioloog Ardem Patapoutian. Het verschil is relevant. Het Aramees is een semitische taal, terwijl het Armeens een Indo-Europese taal is en de officiële taal van de republiek Armenië. Het ging om een doodgewone verspreking. De klacht kwam meteen na de uitzending binnen, er is aan de presentatoren gevraagd om erop te letten in de volgende nieuwsuitzendingen die dag.)

## 3.2

### INHOUDELIJKE THEMA'S

#### 3.2.1 CORONA: “IK EN VELE WETENDEN MET MIJ.”“ALLE”

##### A. De zucht naar een alternatieve werkelijkheid

Corona was nog altijd bij uitstek het onderwerp waarover het meeste reacties binnen liepen. 3038 contacten kregen het subthema “corona”. Maar dat is toch beduidend minder dan vorig jaar (5952) Ook het aantal klachten dat het label “corona” kreeg lag lager : 1723 dit jaar tegenover 2993 vorig jaar.

Klachten gaven vaak blijk van wantrouwen in het beleid rond corona en in de berichtgeving daarover. Opvallend is de grote stelligheid waarmee sommige mailers hun claims poneren. Ze zijn overtuigd van “de waarheid” en kunnen niet aannemen dat de redactie oprecht vanuit de journalistieke methode tot andere conclusies zou kunnen komen.

**00204846      Heeft dan niemand het lef om tegen deze voorgekauwde bullshit in te gaan**

Beste,

Omdat de berichtgeving over covid 19 en alles wat daarbij komt kijken na meer dan een jaar nog steeds even eenzijdig is en er geen ruimte lijkt te zijn voor de waarheid rond corona en de vaccins probeer ik de ware journalist in jullie aan te spreken en te vragen je nek uit te steken om de mensen correct te informeren over wat er nu al zolang gaande is. Jullie weten dit. Jullie zijn wroeters, constant op zoek naar nieuws en de waarheid. Anders was je geen journalist geworden of in deze sector gegaan.

Jullie hebben de morele verplichting om de waarheid te publiceren en deze aan het licht te laten komen. Waar is jullie beroepseer?

Heeft dan niemand het lef om tegen deze voorgekauwde bullshit in te gaan en naar buiten te brengen wat correct is, namelijk dat de pandemie vooropgezet spel is, dat dit al jaren geleden werd bekookstofd, dat de vaccins vol vuiligheid zitten en we op grote schaal gebruikt worden als proefkonijnen, dat het de bedoeling is om de wereldbevolking uit te dunnen en een 'great reset' in te voeren. Daar zijn ze nu al volop mee bezig.

Willen jullie daar echt nog langer aan mee werken? Schrik om je baan te verliezen, zoals zovelen tijdens de absurde lockdowns al is overkomen? 'It's all about the money'.

Sta op en kom op voor de waarheid. Dat doen echte journalisten, anders hadden jullie even goed voor een roddelboekske kunnen gaan werken. Schaam jullie voor deze grootschalige indoctrinatie!

X en vele wetenden met mij.

**00216993      Misleidende en pertinent onjuiste informatie**

Ondanks mijn vroegere schrijven, merk ik dat de VRT zich nog altijd schuldig maakt van het verspreiden van misleidende en pertinent onjuiste informatie i.v.m. de covid-19 vaccinatiestrategie. Dit is ondertussen uitgemond in drang en dwang. Politieke figuren doen zelfs uitspraken die aanzetten tot haat. VRT draagt een grote verantwoordelijkheid omdat de eenzijdige berichtgeving een klimaat schept welke dat mogelijk maakt.

**00233558      Kan u echt ontkennen dat u vaccins promoot?**

Kan u echt ontkennen dat de VRT het vaccin dat zo niet zou mogen heten doelbewust promoot? Dat is niet wat ik voorzichtig zou noemen. Het is roekeloos. Als het echt ok was waarom krijgen we dan geen informatie over wat mRNA is, hoe lang het er al mee foutloopt? Er is geen informed consent. Iedereen, jullie inclusief, doen alsof dit traditionele vaccinatie is. Dat zal nooit waarheid zijn. We zijn misleid.

Indien blijkt dat wij binnenkort auto immuun ziektes ontwikkelen zal ik dit aan Koen Wauters persoonlijk verwijten naast aan de vele anderen die hieraan meewerken op dit moment.

In de familie van mijn vriendin is pas nog een dame van 80 jaar overleden na vaccinatie. Darmen vol bloedklonters. Had zij gestorven aan de ziekte, covid, dan waren enkel de laboranten in Wuhan en de mensen van dr Fauci verantwoordelijk. Nu ook jullie. De moordenaar is wettelijk gesproken de toedienende arts, maar moreel gesproken kleeft haar bloed ook aan de handen van jullie wetenschapsredactie. Het blijft een keuze om deze injectie steevast veilig te noemen terwijl dit duidelijk niet geweten is. (...)

Nuances in de berichtgeving gingen duidelijk voorbij aan sommige mailers, terwijl andere, niet-journalistieke informatiebronnen kennelijk met merkwaardig veel vertrouwen werden gevolgd. Meer dan eens was de argumentatie louter emotioneel:

#### **00228702      Mijn hart zegt dat de officiële versie niet klopt**

**Ik kan zelf niet beoordelen (en jullie ook niet) wie er gelijk heeft, maar mijn hart zegt dat er veel niet klopt aan de officiële visie en dat er terecht één en ander in twijfel kan getrokken worden.**

Er is geen eenvoudige oplossing voor het wantrouwen van een deel van het publiek. Behalve dat de redactie zelf in haar berichtgeving nederig moet blijven. Ze moet wijzen op de argumentatie voor bepaalde beslissingen, eerder dan gezagsargumenten te gebruiken. Ze moet dat doen op een manier die bescheidenheid uitstraalt.

Aandacht geven voor de methode lijkt ook belangrijk. Meer dan ooit moeten journalisten uitleggen hoe ze tot bepaalde conclusies komen. Dat kan onder meer betekenen dat het wetenschappelijk onderzoek waar het beleid zich op baseert, wel degelijk ook in extenso op de website wordt vermeld. Maar vaak ontbrak daarvoor de tijd of werd geoordeeld dat dit niveau van informatie voor een breed publiek minder relevantie had.

Op basis van de mailbox heb ik daar zelf toch een andere inschatting van. Heel wat propaganda verwijst erg graag naar wetenschappelijke studies maar citeert heel selectief of trekt foute of al te verre gaande conclusies uit een beperkt aantal studies. Het is belangrijk om die wetenschappelijk basis dan juist omstandig weer te geven.

### **B. Desinformatie**

Een bijzonder aspect binnen de vele propagandaboodschappen vormt desinformatie. In 2021 kregen 231 mails het label “desinformatie” tegenover 77 keer in 2020. (In 2020 werd mogelijk onvolledig geregistreerd.) Dit betekent niet noodzakelijk dat mailers overtuigd waren van desinformatieve inhoud, maar wel dat de aanleiding voor de mail kennelijk desinformatieve content was. Vaak ging het zelfs om links naar propagandawebsites of Facebookberichten die zonder verder commentaar werden doorgestuurd, dus zonder een specifieke kritiek te uiten op de berichtgeving van VRT NWS. In die gevallen werden deze contacten gecatalogeerd als “suggesties”.

Maar ten gronde betekent dit dat heel wat kijkers, lezers en luisteraars zich afvragen waarom ze online zaken terugvinden die een ander beeld geven dan de berichtgeving van de redactie. Dergelijke berichten gaan ook vaak gepaard met een zekere stemmingmakerij, genre : “Wat de mainstream media u verzwijgen.” Niet elke mailer gelooft daarin, maar in de vele verwijzingen naar desinformatieve inhoud, ligt wel besloten dat men graag meer uitleg zou krijgen bij de discrepantie tussen de journalistieke verslaggeving en de desinformatie of selectieve informatie op het net.

Op mails die alleen een link doorstuurden, werd in de regel niet geantwoord, tenzij er een factcheckartikel beschikbaar was over die inhoud. Als er wel specifieke vragen werden gesteld, is er heel vaak geprobeerd om te antwoorden en te beargumenteren waarom de redactie bepaalde stellingen of berichten niet voldoende betrouwbaar vond of waarom ze aantoonbaar niet klopten. Dit vroeg heel wat inspanning van het nieuwsombudsteam. Maar het was naar mijn oordeel belangrijk om minstens te proberen om bij mensen een zeker vertrouwen in de journalistieke methode te behouden. Het gegeven dat dit soort content aan de nieuwsombudsman wordt voorgelegd, betekent ook dat VRT NWS een belangrijk referentiepunt blijft voor de mailers. Uiteindelijk blijft het voor hen belangrijk dat de redactie hun overtuigingen en hun informatie “erkent”, of tegenspreekt. Al ontbreken daartoe vaak de mensen en de middelen.

Hoewel de mailbox nooit representatief is voor het hele publiek, getuigen dit soort mails van een verlangen om veel meer uitleg te krijgen bij wat ze op het net aantreffen. De redactie kreeg er tijdens de coronaperiode een factcheckredactie bij, maar de mensen en middelen zijn nu eenmaal beperkt. Er is duidelijk nood aan nog meer duiding bij de verhalen en redeneringen die in niet-journalistieke media of op sociale media circuleren. Als nieuwsombudsman kan ik alleen maar constateren dat, ondanks de inspanningen die veel media zich getroosten, er nog steeds een groot vacuüm zit tussen wat sommige mensen lijken te verwachten en wat de journalistieke media op dit moment kunnen leveren op dit vlak.

Vaak blijkt desinformatie ook verspreid te worden op sociale media in al of niet besloten groepen. Interactie op sociale media blijkt steeds meer een volwaardig vierde medium. Een medium dat sommige actievoerders beter in de vingers hebben dan journalistieke media. Journalisten maken sociale media wel mee relevant door er (gratis!) content op te plaatsen maar de mogelijkheden die dit soort media biedt om te interageren met het publiek en dus ook de eigen informatie nog beter te verspreiden, worden nog niet volledig benut door journalistieke redacties. Maar alleen al uit de ervaring van het nieuwsombudsteam blijkt dat zo'n interactie ook heel arbeidsintensief is.

Daarbij is het ook belangrijk dat factchecks of andere artikels rond dit onderwerp een niet-polariserende toon hanteren. Factchecks die een zeker paternalisme in zich houden, schieten hun doel vaak voorbij. Het is belangrijk dat de redactie die lijn goed bewaakt.

### C. “Regimepers”

In 2021 publiceerde de Universiteit Antwerpen een onderzoek waaruit bleek dat de oppositie in 2020 minder aan bod was gekomen in de Vlaamse nieuwsuitzendingen van zowel VTM als VRT. Het verleidde politicoloog Stefaan Walgrave tot de uitspraak:

**“Voor even leek het Vlaamse nieuws op dat van Rusland of China.”**

News City directeur Nicholas Lataire antwoordde daarop:

**“Dat de academici ons vergelijken met Rusland of China, is letterlijk wereldvreemd en illustreert dat de onderzoekers inderdaad te weinig geluisterd hebben naar de inhoud en de kritische toon van onze interviews, en alleen kopjes hebben geteld. Die uitspraak is een brug te ver en gewoon onjuist. Ze ruikt naar effectbejag in... de media.” (bron : vrtnws.be)**

Gezien de crisissituatie is het logisch dat de oppositie minder naar voren kon komen met alternatieven voor het beleid, onder meer omdat cijfers en expertise nu eenmaal bij de medische deskundigen zaten. Vaak verlegde het debat zich naar een discussie tussen medische deskundigen en het beleid. (cfr. “Het huis staat in brand”, of net niet.) De onderzoekers maakten geen analyse van de kritische vragen die werden gesteld en ook niet van de inhoud van de reportages of interviews. Ze telden ook niet de vele belangengroepen die aan het woord kwamen en die wel degelijk kritiek gaven op het beleid. Ze hielden geen rekening met andere programma's zoals TerZake, De Zevende Dag, De Afspraak of Panorama. In dat laatste programma zaten enkele kritische onderzoeksreportages over het coronabeleid.

Intussen werd het verwijt “regimepers” te pas en te onpas overgenomen door heel wat mailers. De nieuwsombudsman antwoordde erop met deze clip.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/27/zijn-de-grote-media-een-regimepers/>

In de bijzondere omstandigheden van 2020 is het logisch dat de oppositie minder aan bod kwam. Maar het is even logisch dat een dergelijke toestand niet kan blijven duren.



De onderzoeksgroep heeft uiteraard ook in 2021 de nieuwsproductie van VRT en VTM opgevolgd. De meest recente cijfers zijn nog niet gepubliceerd. Er zijn met name nog geen cijfers over de verhouding tussen meerderheid en oppositie. Maar uit de eerste resultaten blijkt wel al dat het aandeel van de coronaberichtgeving significant gedaald is. Van 64% in het zevenuurjournaal van VRT naar 48% in 2021. Het aandeel niet-coronagerelateerde politiek is dan weer gestegen bij VRT. Het aantal medische experts in 2021 is ook significant gedaald ten voordele van politici die overigens ook in 2020 ook al het meest aan bod kwamen. VRT liet in 2021 minder medische experts, waaronder virologen, aan het woord dan VTM.

De meningen van het publiek over de virologen waren, zoals altijd, verdeeld. Met name over Marc Van Ranst wilden wel eens mails binnenkomen. Het ging zowel om mails die méér Marc Van Ranst als minder Marc Van Ranst vroegen.

#### **00191018 Van Ranst en Van Gucht: de houdbaarheidsdatum is in zicht**

Beste,

Die Van Ranst komt buitenproportioneel in de media. Graag andere en meer politiek neutrale virologen op de openbare omroep. En die Van Gucht begint ook de houdbaarheidsdatum te passeren.

#### **00191041 Waarom zie ik Van Ranst niet meer ?**

Beste,

Het valt me op dat Marc Van Ranst de laatste tijd nog zelden te zien is in een VRT-nieuwsprogramma. Is daar een specifieke reden voor?

Met vriendelijke groeten,

Cijfers van het ENA tonen aan dat Marc Van Ranst in 2021 582 seconden aan het woord kwam in het zevenuurjournaal van VRT in 2021. (Tussen januari en september.) Hij staat daarmee op plaats 16. (Ter vergelijking : Bart De Wever kwam 742 seconden aan het woord in het zevenuurjournaal. ) Marc Van Ranst kwam om zeven uur bij VTM meer aan het woord dan bij VRT.

#### **D. U bent veel te negatief !**

66 mensen gaven in 2021 aan dat ze de toon van de berichtgeving te negatief vonden. De piek voor dit soort klachten lag in maart 2021. Vaak ging het erom dat men vond dat er te veel forum werd gegeven aan de "klagers" en te weinig aan de slachtoffers. Ik was het vaak met deze kritiek eens in die zin dat de ernst van de epidemie weliswaar vertegenwoordigd werd door cijfers en virologen, maar dat menselijke betrokkenheid via verhalen van nabestaanden of getuigenissen uit de zorgsector - in tegenstelling tot 2020 - vaak ontbraken. Het zal sommigen verwonderen, maar er waren ook heel wat kijkers die het juist niet waardeerden dat politici en virologen kritische vragen kregen.

#### **00196656 te veel aandacht voor maatregelen, te weinig voor slachtoffers**

De hoeveelheid nieuws over hen die de corona maatregelen aanvechten in beeld en tekst veel groter is dan het beeld gebracht over de ellende in ziekenhuizen en nazorgen van patiënten. Hierdoor winnen hen die protesteren versus zij die corona ondergaan.

Weet dat 39 doden per dag = 3285 doden per jaar. Ook zijn er duizenden die lang en soms helemaal niet meer de oude zullen zijn. Maak dat de berichtgeving in balans komt.

Groetjes

## 00194222 U bent te kritisch voor de wetenschappers

Ik vind de laatste tijd terzake en op afspraak fel gekleurd, ik heb het gevoel dat vanuit de vrt druk wordt gelegd op journalisten om de wetenschappers tegen te werken. Ik heb mij al meerdere keren gestoord aan de subjectieve vraagstelling, maar vorige week was de maat echt vol. Kathleen Cools, voor wie ik altijd veel respect heb gehad, gooit professor Van Ranst voor de voeten dat de jeugd in de vergeetput is gegooid, en dan wordt een gehele reportage gewijd aan een 89 jarige die vindt dat hij als misdadiger is behandeld omdat hij zich aan regels heeft moeten houden. Beschamend, en vooral heel respectloos naar al dat zorgpersoneel dat zoveel inspanningen heeft moeten leveren om covid buiten te houden.

Ook het beeld dat “de Vlaming” de maatregelen beu was en per definitie op versoepelingen zou aandringen, klopt niet met de mailbox van het nieuwsombudsteam. Veel mensen vonden het belangrijk om in klachten expliciet aan te geven dat ze de maatregelen in algemene zin steunden of dat ze wel degelijk gevaccineerd waren. De werkelijkheid is, zoals altijd gelaagd. Er waren ook klachten dat de redactie “te optimistisch” was.

## 00203978 te optimistisch over corona

Ik bekeek zonet het extra journaal door Wim Devilder en Michael Vandrogenbroek.

Te veel goed nieuws show. Corona virus en varianten zijn nog niet weg! Een beetje minder kinderlijk enthousiasme zou me meer vertrouwen hebben gegeven. Ik hoop vooral dat de studenten in September opnieuw naar de campus kunnen voor 100 percent. Geen enkele politicus of journalist die op die groep focussed. Als de versoepelingen te snel gaan en varianten kunnen toeslaan dan zijn die jongeren waarschijnlijk opnieuw de dupe.

## E. De reactie van de nieuwsombudsman

Het nieuwsombudsteam heeft geprobeerd om mailers die blijk gaven van wantrouwen zo veel mogelijk een antwoord te sturen, wat zeer arbeidsintensief was. Daarbij was het niet de bedoeling om het beleid te verdedigen, maar juist om het vertrouwen in de journalistieke methode zo veel mogelijk te herstellen, om het onderscheid te duiden tussen legitieme kritiek en wetenschappelijk precaire stellingen, of om minstens opnieuw wat nuance te brengen in het debat. Ook in de clips is geprobeerd om een gematigde toon te hanteren.

## 00194877 Het was een verademing om u gisteren te horen

In tijden waarin sommigen het nuttig achten om vaccin-ontkeners uit te nodigen om tegensprekelijk te debatteren of aandacht te schenken aan een paranoïde interpretatie door enkele losgeslagen Antwerpse sociologen, waren uw doordachte en no-nonsense evaluatie en uw stijlvol optreden een verademing.

Ik blijf ook hopen tegen beter weten in - dat uw (ex-)collega's van de nieuwsdiensten en duidingsprogrammas zich door u zullen laten inspireren om, ooit, eenzelfde intellectuele eerlijkheid en nuchtere onthechting aan de dag te leggen.

Met mijn dank en hoogachting.

## F. Te veel naalden in beeld

Toch draaiden lang niet alle coronareacties rond wetenschap en virologen. Zo waren er ook heel wat reacties van mensen die geen naalden in beeld kunnen verdragen. Er werd verschillende keren bij de nieuwsredactie op aangedrongen om het aantal naalden in beeld te beperken.

### **00182032 te veel naalden in beeld**

Beste redactie VRT,

In iedere nieuwsuitzending worden tientallen keren mensen getoond die geprikt worden met het corona vaccin. Waarom is dat nodig om die prikken zo overvloedig in beeld te brengen. Aangenaam om zien is het niet en de meerwaarde ervan ontgaat me. We weten nu intussen al hoe een coronaprik gegeven wordt.

### **00182033 Te veel naalden in beeld**

Geachte heer / mevrouw,

Wellicht reeds meer dan 100 keer heb ik mensen zien inenten in het Journaal. Ik zie het nut ervan niet in, het heeft geen enkele nieuwswaarde en heb er een hartsgrondige afkeer van. Dit moet NU onmiddellijk stoppen.

Met vriendelijke groet,

### **00228805 Toon toch niet zo veel naalden**

Ik kan niet meer naar het nieuws kijken omdat ik een fobie heb voor spuiten . Ik moet in een nieuws 8 keer mijn ogen sluiten.

### **00229063 Toon toch niet zo veel naalden**

Te veel armen met naalden ... Ik,heb het al eerder gevraagd, maar zonder reacties. De beeldende media schrikt een beperkte groep, maar niettemin belangrijke groep vaccin kandidaten af door voortdurend beelden met prikkende naalden in bovenramen te tonen. Geloof het of niet, voor een deel van de bevolking zijn dat afschrikwekkende beelden. Als de media wil helpen in de vaccinatie, moet zij daar toch eens dringend rekening mee houden. Tot hier toe is dat niet gebeurd. Helaas.

## **G. Dissidente wetenschap in De Zevende Dag**

Op 14 februari nodigde De Zevende Dag twee tegenstanders van brede vaccinatie uit. Het probleem was dat sommige van hun claims een minstens bediscussieerbare wetenschappelijke basis hadden. De redactie had ook Pierre Van Damme uitgenodigd om de stellingen tegen te spreken. De presentatoren namen zelf weinig stelling in, terwijl het misschien wel nuttig was om af en toe te bevestigen dat op sommige punten de wetenschappelijk hoofdstroom wel degelijk anders lag.

Hoewel sommige kijkers het waardeerden dat “een tegenstem” aan bod kwam, waren de meeste reacties negatief. Zelf blijf ik op het standpunt staan dat er in de journalistiek geen mensen bestaan die niet zouden mogen uitgenodigd of geïnterviewd mogen worden. Ik was dan ook blij met het gegeven dat organisatoren van betogingen tegen het coronabeleid uitgenodigd werden in De Afspraak, bijvoorbeeld. Een probleem blijft wel dat het over wetenschap as such moeilijk debatteren is in een studio. Een dergelijk debat leidt zelden tot een heldere conclusie, terwijl het echte wetenschappelijke debat zich uiteraard afspeelt in het academische proces, via publicatie in wetenschappelijke tijdschriften. Hoe dan ook blijft het centrale punt dat als je ervoor kiest om dit te doen, het goed moet gebeuren. Ik blijf achter de column staan die ik toen over dit onderwerp heb geschreven:

# Mocht de Zevende Dag sceptici over coronavaccinatie uitnodigen voor een debat?

Ik vind dat De Zevende Dag deze mensen mocht uitnodigen. Het gaat trouwens een beetje in tegen mijn journalistieke vezels om te zeggen dat er mensen zouden bestaan die niet geïnterviewd of uitgenodigd zouden mogen worden. Dat geldt dus ook voor gasten in De Zevende Dag. Maar dan moet je wel een goed debat organiseren. Ik liep toch zelf ook wat verloren in alles wat er gezegd en beweerd werd.

Sommige kijkers waren juist heel tevreden dat sceptische stemmen werden uitgenodigd.

## **Een kijkersreactie:**

*Ik vind ook dat de waarheid nu es mag gezegd worden over alle andere aspecten van een maatschappij die het slachtoffer is geworden van een ware machtsgreep van politici en "medische" wereld. Ik vind dat er veel meer aandacht zou mogen gegeven worden aan andere, HOLISTISCHE vormen van zorg en geneeskunde die minstens éven efficiënt zijn dan de exploten van een alleen op "wetenschap" gestoelde zorg.*

Maar een meerderheid van andere reacties reageerde negatief:

## **Een kijkersreactie:**

*Enige duiding erbij dat de betreffende arts niet eens een minoriteit uitmaakt van het artsenkorps, maar met haar standpunten in de uiterste marginaliteit zit, was blijkbaar niet nodig.*

## **Een kijkersreactie:**

*Waar ik mij vooral, en meer en meer, aan stoor, is dat, door de beperkte tijd, zoals ook in dit debat, de argumenten/antwoorden te weinig tijd toebedeeld krijgen. (...) En, meer en meer een reden om van (al) jullie duidingsprogramma's af te haken. De oppervlakkigheid neemt monsterlijke proporties aan...*

## **Een kijkersreactie:**

*Kan een thema nog oppervlakkiger aan bod komen dan het vaccinatie-item in de 7e dag van 14 feb? Het antwoord is : NEEN ! Een zo belangrijk item op zo een cruciaal moment zo slordig, nonchalant en onprofessioneel aanpakken is een kopstoot voor alle virologen, medici, eerstelijnszorgverleners, alle familieleden van covid-overledenen en -zieken EN voor al degenen die zich reeds lieten vaccineren.*

Er zijn wat mij betreft geen taboepersonen of taboe-onderwerpen. Er valt best wel wat voor te zeggen dat je sceptici uitnodigt, luistert en tegenargumenten laat geven. En voor alle duidelijkheid : ik heb studiogast Sam Brokken bijvoorbeeld ten gronde niet de werkzaamheid van het vaccin horen betwisten, zijn skepsis slaat erop dat hij vaccinatie onder de 60 niet nodig vindt. Over alles moet je journalistiek kunnen bedrijven. Maar ik vind dus wel dat er dingen beter konden.

## **Gasten moeten juist geplaatst worden.**

Je moet dan bijvoorbeeld je gasten juist plaatsen voor het publiek. Uiteraard heeft iedereen recht van spreken over het beleid, maar als het over wetenschap gaat, is het relevant dat Sam Brokken en Hilde De Smedt geen wetenschappelijk onderzoek publiceren in de virologie en Pierre Van Damme wel. Dat verhindert het debat niet per se, maar het mag gezegd worden. En ik weet niet of het louter vermelden van titels en beroepen dat belangrijke verschil voldoende duidelijk maakt. Verder spreekt Hilde De Smedt mede namens Docs4Opendebate. Maar VRT heeft zelf in een factcheckartikel beargumenteerd dat de open brief van die organisatie onvoldoende wetenschappelijk onderbouwd is. Dat had vermeld mogen worden, zeker toen Docs4Opendebate ter sprake kwam.



## False equivalence

Dat heet “false equivalence” vermijden. Het betekent dat je vermijdt de indruk te geven dat de ene stelling evenveel wetenschappelijke merites heeft als de andere, terwijl dat misschien niet het geval is. Wetenschap wordt namelijk niet bedreven rond een studiotafel maar in een academisch debat. Met publicaties in wetenschappelijke tijdschriften na peer review. Dat betekent dat een tekst door andere wetenschappers wordt nagekeken voor hij wordt gepubliceerd. Het is normaal dat je in een debat waar wetenschap relevant is, ook naar de stand van zaken in dat academische debat verwijst. Het is belangrijk dat ook de presentatoren dat doen en dat niet alleen overlaten aan Pierre Van Damme die partij is in het debat.

## Het debat kon hier en daar punctueler

Wat dan ook kan helpen is dat het debat punctueel is en als er wetenschappelijke claims worden gelegd, dat die goed kunnen geëvalueerd worden. Dat was soms wel en soms niet het geval in de Zevende Dag van vorige zondag. Pierre Van Damme kon uitleggen dat het wel degelijk verantwoord is om in de derde fase al vaccins op de markt te brengen en dat de eventuele werking van chloroquine nog helemaal niet bewezen is. Tot halverwege het debat loopt het eigenlijk vrij goed. Maar een uitspraak als “De positieve gevolgen van de maatregelen zijn niet het gevolg van de maatregelen.” werd niet goed uitgelegd, laat staan dat er weerwoord op kwam. Ik weet niet of elke kijker goed mee was met het debat rond groepsimmunitet. Ook vanuit het standpunt van Sam Brokken en Hilde De Smedt bekeken, was in het debat lang niet altijd duidelijk wat ze nu precies voorstelden en hoe ze hun stellingen onderbouwden.

## Het debat was overladen

Het debat was overladen met onderwerpen. De “comorbiditeiten”, “replication rates” en “lymfeknopen” wemelden rond de tafel terwijl het ook voor mij niet altijd duidelijk was wat nu precies de draagwijdte was van wat er werd gezegd.

## Het risico van vaccineren en het risico van niet vaccineren.

Ten gronde gaat dit debat over het afwegen van risico's. De eventuele risico's van de vaccins afwegen tegen de risico's van Covid19 en van mogelijk verder versoepelen zonder vaccinatie.

## Covid 19 is heeft ook risico's onder de 60

Wat opvalt, is dat zowel Hilde De Smedt als Sam Brokken de risico's van Covid19 heel laag inschatten. Met name onder de 60 zou er niet zo'n geweldig probleem zijn. Slechts een gering percentage van de mensen onder de 60 zou symptomen krijgen. Maar percenten zijn mensen.

Er is een [meisje van 12 jaar](#) gestorven in dit land. Ik lees op VRT dat Covid-19 tot [hersenschade](#) kan leiden. Ook [jonge patiënten](#) worden soms ernstig ziek. Ik heb gelezen, over longschade bij jonge mensen, over [mensen](#) die maanden moet [revalideren](#), of over mensen die [geur- en smaakzin](#) verliezen, wat geen gering probleem is. En al deze linken verwijzen expliciet naar mensen [onder de 60](#).

Ik heb er zelf op aangedrongen dat Covid19 overlijdens ook een gezicht zouden krijgen. U vindt daardoor op de website van VRT een ontroerend [portret](#) van Bart Bogaers (53) en van Sarah Nagean (40).

## 1299 doden onder de 65

Op het ogenblik dat ik dit schrijf, zijn er volgens de statistieken van [Sciensano](#) 1299 Covid19-doden onder de 65 in België. Voor een goed begrip : die doden vielen in een samenleving die vaak in lockdown was. Hoeveel doden er onder de 65 zouden gevallen zijn, zonder maatregelen is onbekend.

## Risico's benoemen

Dat lijken me allemaal relevante elementen om risico's in te schatten, en dus om erover te debatteren, maar ze kwamen in het debat niet aan bod. Ik vond het vreemd dat ze ook door de presentatoren niet werden aangehaald, ook al wordt er door VRT zelf over bericht.

## Een samenleving moet rebellie kunnen verdragen

Als mensen zich echt niet willen laten vaccineren, wel, dat is tot nu toe ook helemaal niet verplicht. Een samenleving moet een zekere vorm van rebellie kunnen verdragen. Ook al hebben we volgens virologen die 70 procent vaccinatie heel hard nodig. Ook in het maatschappelijk debat moet een rebelse stem kunnen. Maar als we debatteren, laat ons dat dan op een efficiënte manier doen. En daarin schoot dit debat zeker in het tweede gedeelte naar mijn aanvoelen toch wat te kort.

De reacties waren zoals gezegd grotendeels negatief. Door die negatieve reacties werd de drempel voor de redactie om met dissidente wetenschap om te gaan nog groter. De bezorgdheid om geen false equivalence te creëren is overigens zonder meer terecht. Maar de vraag blijft hoe je minderheidsstellingen in de wetenschap, waar een zekere stemmingmakerij rond bestaat, op sociale media dan wel efficiënt kunt tegenspreken of hoe je er een journalistiek antwoord op kunt formuleren. Op die vraag wordt elders in het verslag verder ingegaan.

### 00183265 Coronasceptici in De Zevende Dag

Geachte heer, mevrouw,

Stel dat je aan 100 artsen vraagt wat de beste behandeling is voor een ziekte, waarop na uitgebreide studie 99 van hen behandeling A aanraden en 1 behandeling B. Je zet vervolgens die ene arts die behandeling B verdedigt, samen met 1 van de 99, die behandeling A verdedigen, aan de gesprekstafel als 'gelijkwaardige' partners voor een patiënt met de ziekte (zonder te vermelden dat behandeling A door 99% van de artsen wordt ondersteund). De patiënt moet obv van dat gesprek beslissen welke behandeling hij/zij verkiest.

Dit zou geen correcte informatie zijn aan die patiënt.

Het gesprek tussen Prof Pierre Van Damme en Dr Hilde De Smet op de 7de dag van zondag 14 feb is analoog aan de situatieschets hierboven. Dit is geen correcte journalistiek. Kritische stemmen mogen gebracht worden, maar plaats ze in de juiste context voor de luisteraars.

Ik vind dit heel spijtig voor deze toch al zo gevoelige, maar maatschappelijk heel belangrijke discussie over vaccinatie tegen het coronavirus.

Met vriendelijke groeten,

### 00183259 Coronasceptici in De Zevende Dag

Ik vraag me af of het nu wel verstandig was om in het programma iemand uit te nodigen die even het hele vaccingebeuren komt onderuithalen met argumenten die nergens op slaan. We herinneren ons nog levendig Dr Annemans die kwam zeggen dat het allemaal zo erg niet was en enkele weken daarna lagen de ziekenhuizen weer vol. Mensen die uit principe tegen vaccinatie zijn moeten eraan herinnerd worden dat we met vaccinatie de pokken hebben uitgeroeid en dat polio zo goed als verdwenen is. En een goed alternatief heb ik ook niet gehoord, behalve de kudde-immuniteit. We hebben gezien wat dat oplevert

in het VK. Bovendien is het schandelijk te suggereren dat vaccinatie tot meer doden zou leiden, wat beweerd werd over Israël. Dergelijke mensen moeten nu zeker geen forum krijgen om de publieke opinie wat op te hitsen. Er zijn al genoeg doden gevallen.

Groeten van een verontwaardigde kijker X, Phd

**00183609      Coronasceptici in De Zevende Dag**

Vol ongeloof heb ik naar het debat in de zevende dag gekeken tussen antivaxxers en Pierre Van Damme. Ik vond dit absoluut geen goed debat en al zeker geen goed idee om deze mensen tegenover elkaar te zetten. Een gezondheidsarts die ronduit zegt tegen het vaccin te zijn, is voor twijfelaars een extra argument om tegen te zijn. Zonder de juiste info en voor- of tegenargumenten te hebben. Als een arts het zegt, zal het wel waar zijn? Als er twijfelde mensen in een debat zitten die met vragen of tegenargumenten zitten, zou dit goed geweest zijn dat een wetenschapper hierop kan antwoorden. Dan kan je voor jezelf de voor- en tegenargumenten afwegen. Nu was onze gezondheidsarts zo overtuigd van haar gelijk, zonder oplossingen te bieden. Als trouwe kijker van de zevende dag heeft mijn vertrouwen in het programma een deuk gekregen.

Vriendelijke groeten, x, Verzonden vanaf mijn Galaxy



### 3.2.2 ISRAËL-PALESTINA

Israël-Palestina zorgde voor 616 contacten in de maand mei. Dat is 51 % van alle klachten in die maand. De pro-Palestijnse klachten waren veruit in de meerderheid, maar er waren zeker ook pro-Israëliëse mailers.

(Ter vergelijking : de controversie rond de aanwezigheid van twee sceptici over het coronabeleid in De Zevende Dag leverde 67 reacties op.)

#### A. De kettingmail

Een kleine 500 contacten rond Israël-Palestina waren het gevolg van een georganiseerde actie met als aanleiding de schermtitel “Israëliëse politie bekogeld met projectielen” (zie onder). De indruk werd gewekt dat de schermtitel een soort samenvatting van het Israëlisch-Palestijnse conflict in Oost-Jeruzalem weergaf, terwijl de schermtitel in de beleving van de eindredacteur die hem plaatste, alleen het laatste nieuwe feit weergaf in een berichtgeving die al dagen duurde.

Voor de eindredacteur was het al de derde of de vierde schermtitel die hij plaatste over de rellen in Oost-Jeruzalem. Die bewuste dag was het feit dat een politiekantoor was bekogeld inderdaad een nieuw element. Dat gebeurde overigens vanuit de Al Aqsa Moskee die later om die reden zou worden bestormd door de politie. Een actie met groot symbolisch gewicht, die de polarisering uiteraard nog deed toenemen. Maar dat betekent dus dat het bekogelen van het politiekantoor wel degelijk een relevant element is gebleken in de escalatie van het conflict. Dat neemt niet weg dat eindredacteurs er rekening mee moeten houden dat de beleving van de kijker dus wel degelijk kan verschillen van die van de eindredacteur. Sommige kijkers zien een schermtitel als de essentie van het onderwerp, en niet als een melding van de laatste nieuwe gebeurtenis. De eindredacteur wil graag herhaling vermijden en focussen op wat nieuw is. De kijker wil vooral de essentie zien en vindt het misschien minder erg als dat dezelfde essentie is als gisteren. Actievoerders lazen de schermtitel dus alsof VRT alleen de Israëlische politie belangrijk vond in dit conflict in Oost-Jeruzalem.

Lectuur van de mails laat vooral de indruk na dat de meeste mensen die een kettingmail doorstuurden naar de nieuwsombudsman, de bewuste journaaluitzending hoegenaamd niet gezien hadden. De meesten hadden ook andere journaaluitzendingen kennelijk niet gezien en reageerden dus alleen op de framing op Instagram.





Meestal werd de voorgestelde tekst voor de actie klakkeloos doorgestuurd. In de gevallen waarin de klager zelf iets toevoegde, was dat vaak heel emotioneel:

**00197874**      **Vol dégout**

**“Vol dégout zag ik een screenshot van het journaal passeren, foto in bijlage. Volgen jullie journalisten wat er gaande is daar? Of kiezen jullie er bewust voor om de Vlaamse bevolking misleidend “nieuws” te voeden die islamofobie nog wat lekker aanwakkert? Kiezen jullie er bewust voor om de wantoestanden te die het Palestijnse volk moet doorstaan te verdoezelen? SHAME ON YOU. Echt waar.”**

De mensen die de kettingmail doorstuurd waren in grote meerderheid jonge mensen met een migratie-achtergrond. Het is een publiek dat normaal niet de weg naar de nieuwsombudsman vindt en waarvan het ook belangrijk is dat het zich ernstig genomen voelt door de nieuwsredactie. Daarom is ervoor gekozen om deze mails wel degelijk allemaal te beantwoorden. Maar de rationele boodschap dat het om maar één schermtitel ging op de derde dag dat over de rellen werd bericht, werd niet door alle mailers aanvaard.

**00197924**      **15/5/2021**      **misplaatste titel**

**Het beeld dat jullie in de kijker hebben met een zeer misplaatste titel kan gewoonweg niet als jullie volgens de juiste bronnen meer weten hoe de vork daar in de steel zit.**

**Je kan er geen draai aan geven,het is en blijft onderdrukking en bezetting.**

**00198428**      **17/5/2021**      **Bedankt voor het snelle antwoord**

**Bedankt voor het snelle antwoord.**

**Ik begrijp dat het een zeer gevoelige situatie is, en heb misschien ook de artikelen te veel willen lezen vanuit mijn eigen kant.**

**Sowieso stel ik de opsomming zeer op prijs, het zet de artikels die bij mij meer bleven hangen ook gelijk wat meer in perspectief.**

**00198182**      **11/5/2021**      **titel ongelukkig gekozen**

**Ik waardeer uw reactie sterk en geef u ook gelijk. De titel was ongelukkig gekozen, ik denk dat we vooral vragen om daarop te letten. Dankuwel voor uw professionalisme!**

Ook reacties op instagram zelf - met een verkorte versie van het antwoord - waren volgens de moderatoren wisselend, maar het werd toch positief gevonden dat er een antwoord kwam. De nieuwsombudsman heeft veel tijd gestoken om te praten met mensen die de klacht heropenden na het eerste antwoord.

### **B. Linda De Win zegt dat “Palestina (nog) niet bestaat”**

Alweer een georganiseerde campagne waarbij mailers zich begrijpelijkerwijze stoxorden aan Linda De Win die bij het formuleren van een vraag tijdens een live interview zichzelf corrigeerde. Ze verving “Palestina” door “Palestijnen” en voegde eraan toe “Want Palestina bestaat (nog) niet.”

De Palestijnse autoriteit heeft in 1988 de onafhankelijkheid van de staat Palestina uitgeroepen. Die onafhankelijkheid wordt door vele landen erkend maar niet door België. In de algemene vergadering van de Verenigde Naties is Palestina opgenomen als “waarnemend niet-lid”.

Het is duidelijk dat de Palestijnse staat op dit ogenblik niet kan functioneren als een normale, soevereine staat en alleen al daarom is het staatsvormende proces niet afgelopen. Linda De Win heeft daar rekening mee willen houden bij het formuleren van de vraag, maar dat gebeurde op een ongelukkige manier. Uiteraard heeft ze nooit het bestaansrecht van Palestina in vraag willen stellen. Het ging uiteindelijk om een verspreking bij het formuleren van een vraag in een live-interview. De klachten werden ook in die zin beantwoord. Linda De Win heeft op sociale media ook excuses aangeboden.

In deze kwestie was er een hoog aantal mensen dat niet tevreden was met het antwoord. Ze wilden dat VRT NWS uitdrukkelijk de Palestijnse staat zou erkennen, maar de nieuwsredactie kan daarin op eigen gezag moeilijk verder gaan dan de Belgische regering. In de berichtgeving wordt de feitelijke toestand zo juist mogelijk beschreven, namelijk dat er sinds de Oslo-akkoorden een Palestijnse autoriteit is, die de onafhankelijkheid heeft uitgeroepen, maar die door het Israëliësch beleid en het vastlopen van het vredesproces niet kan functioneren als een volwaardige, soevereine staat. De formulering/verspreking van Linda De Win was in dat verband wel degelijk ongelukkig, al is het niet eenvoudig om de genuanceerde werkelijkheid altijd juist weer te geven in live situaties.

### 3.2.3 HET NIEUWE JOURNAAL “LAAT”

Het nieuwe format van het Journaal Laat, kan zowel op felicitaties als op afkeuring rekenen.

#### 00216680 Voer dat programma af

Aub voer dat programma af en terug naar vroeger. Dit is geen ontspanning meer na een late werkdag maar een INSPANNING. Alle respect voor de reporters maar dit valt meer onder een duidingsprogramma of gesprekspanel dan nieuws mededeling.

Geef het dus een andere plaats in de VRT programmatie en geef ons terug het nieuws zoals voorheen. Informatief, overzichtelijk en bredere inhoud.

VRT LAAT is gewoon ééntonig en saai !!!!!!!!!!!!!!!

#### 00216592 Ik heb liever de efficiënte versie van het laatavondjournaal

Ik ben zelfstandige die later dan het “laatavondnieuws” moet werken en dus iedere ochtend de herhalingen hiervan ‘s morgens bekeek.

Groot was mijn ontgoocheling toen voor de zomer de herhalingen van het laatavond-nieuws werden vervangen door een zoveelste duidingsprogramma waar wéér enkele onderwerpen dieper worden belicht en de rest van het WERELDNIEUWS in een notendop werd gestoken.

Groter was mijn blijdschap dat ik tijdens de zomermaanden terug herhalingen van het nieuws kon kijken. NOG GROTER is de ONTGOOCHELING dat het duidingsprogramma nu wéér terug is. We hebben daar echt geen nood aan. Er zijn er al genoeg.

Dus weer een ontevreden belg die nu iedere ochtend naar het journaal op de NEDERLANDSE televisie moet kijken. Weer een bewijs van de zoveelste kwaliteitsvermindering van de VRT.

Jullie worden ( zijn bijna ) een zoveelste commerciële zender. ARM VLAANDEREN.

PS. Ook de mensen die in een ploegenstelsel werken zitten in hetzelfde schuitje

00216439 Ik heb van begin tot einde met veel plezier gekeken

Ik heb vandaag sinds enige tijd, gezien ik het mij ondanks mijn interesse met mijn huidige thuissituatie met jonge kinderen niet kan/kon permitteren nog wakker te zijn, nog eens naar het late journaal gekeken. Ik was van bij het begin verrast door het aangepaste format. Ik vond de wijze waarop Xavier Taveirne dit allemaal bracht heel aangenaam. Ik heb van begin tot einde met veel plezier gekeken naar de gezellige en misschien soms ietwat chaotische (door het feit dat hij elke keer plots ergens anders in de zetel zat) doch vertrouwd aanvoelende wijze waarop het nieuws, ook inhoudelijk, op een heel goede manier werd gebracht. Of het ligt aan het format of de "bindteksten" van de nieuwslezer laat ik in het midden maar ik vind het zeker een heel goede evolutie.

00213959 Ik vind de vernieuwde versie van Het Journaal Laat een spijtige keuze

Ik vind de vernieuwde versie van het journaal laat een spijtige keuze. In de vakantiemaanden kregen we terug de oude versie en dat was een verademing: kort, bondig en voldoende buitenlands nieuws. Kortom, ik was volledig mee met de actualiteit. Nu wordt het vanuit de zetel gepresenteerd met gasten en daardoor worden 1 of 2 onderwerpen verder uitgediept en is er onvoldoende aandacht voor andere punten. Er is toch al het uitgebreide 7 uur journaal en er zijn programma's zoals terzake,...ik mis het oude krachtige laat avond journaal. En dan die korte overzichtjes die begeleid worden door muziek... vreemde keuze voor een journaal. Kortom ik vond de oude versie veel beter.

00215598 De oude versie was ideaal

Ik wil niet vervelend doen, maar wil toch even mijn mening delen. Ik heb een drukke baan en kan enkel het late nieuws meepikken. De oude versie en nu slechts in het weekend was ideaal om op de hoogte te blijven van alle belangrijke gebeurtenissen. Nu lijkt het meer op een praatprogramma die weinig extra bijdraagt aan het nieuws. Geen idee of ik de enige ben die er zo over denkt, maar ik wou dit toch even melden.

00216315 Keigoed programma

top uitzending iedere keer weer !!! Xavier Taveirne groot compliment keigoed programma!!!!

Op zichzelf geeft het redactiestatuut geen richtlijnen voor formats, waardoor dit onderwerp eigenlijk buiten de verantwoordelijkheid van de nieuwsombudsman ligt. Ik heb wel vragen en bezwaren van kijkers voorgelegd aan Journaal Hoofdredacteur Dimitri Verbrugge. Het resultaat ziet u in deze clip :

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/12/reacties-op-het-nieuwe-laatavond-journaal-de-nieuwsombudsman-in/>

### 3.2.4 DE WATERSNOOD

De watersnood in Wallonië zorgde voor heel wat reacties in de mailbox, maar slechts in een minderheid van de gevallen ging het daarbij over klachten.

#### 00208069      **felicitering voor de berichtgeving rond Wallonië**

Beste nieuwsredactie,

Graag wil ik jullie feliciteren over de volledige, respectvolle en duidelijke berichtgeving over de watersnood. Vooral het feit dat jullie ook over de grenzen kijken heeft me gecharmeerd. Dat is bij buitenlandse nieuwszenders anders.

Ook mooi dat jullie de solidariteit onderlijnen.  
Hartelijk dank daarvoor,

Er waren nauwelijks negatieve reacties. Eén mailer vond het onkies om op te roepen om beelden en foto's in te sturen. Het is naar mijn oordeel vanzelfsprekend dat moderne journalistiek nu eenmaal gebruik maakt van deze mogelijkheden. Wezenlijk gaat het hier ook om een vorm van interactie met het publiek.

#### **OPROEP**

**Ben je op een plek waar veel regen valt/gevallen is: jouw foto's en beelden zijn welkom via oproep@vrtnews.be. Vermeld dan ook je locatie. Bedankt!**

De reactie van de mailer was er misschien niet geweest als de oproep niet was afgesloten met "bedankt" maar met "dank u wel". Dat zijn subtiele verschillen die soms veel belang hebben. De keuze voor informele omgangsvormen stoot mensen van de oudere generatie vaak nog tegen de borst. De nieuwsombudsman gebruikt zelf liever de u-vorm.

#### 00207934      **Formulering oproep**

Het oproepje klinkt ook zo leuk: Vrij vertaald >> Stuur je eigen of andersmans miserie door, - foto & video - vermeld zeker je 'locatie' en bovenal vanwege de VRT-redactie: 'Bedankt!'.

Dit klinkt als een berichtje van een hopeloos, onervaren, misschien zelfs lui iemand, op zoek naar wat hulp om zijn/haar journalistieke job te klaren en te scoren bij de hoofdredactie. Vooral die heerlijk simpele 'Bedankt!' erachteraan. Met uitroeptekens.

'Bedankt' voor wat? Het zal aan mij liggen, maar hier hebben we een beetje het gevoel bij dat werkethos & journalistieke drive een nieuwe invulling hebben gekregen op de nieuwsredactie van de VRT. De webmaster vond het duidelijk helemaal ok om deze oproep te lanceren op VRT NWS.

De nieuwsombudsman kon op zichzelf geen fout zien in deze formulering, maar stelde de coördinator van de website wel de vraag of de keuze voor het informele "je" en "jouw" (een bedrijfsbeleid) niet soms fout kan overkomen in dramatische omstandigheden.

Dat neemt niet weg dat de overgrote meerderheid van de reacties in dit thema dus positief was.



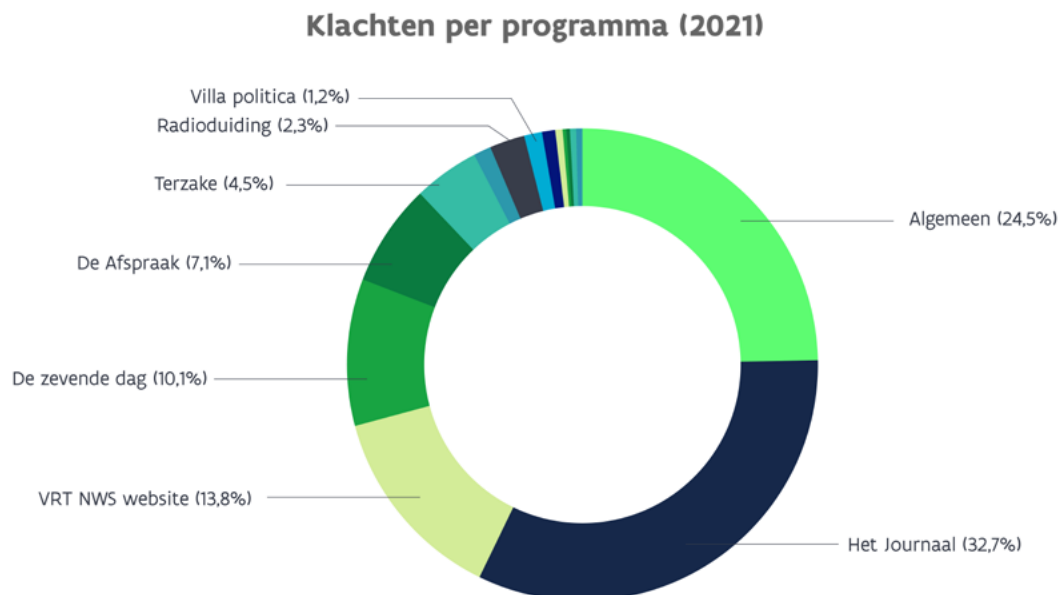
### 3.2.5 ZONNEPANELEN

De regeling met de terugdraaiende teller zorgde voor 233 mails. Hier ging het vooral om vragen en bliken van verontwaardiging ten aanzien van het regeringsbeleid, minder om kritiek op het journalistieke werk. Er waren wel veel suggesties om nog andere aspecten van het energiebeleid te belichten, een tendens die overigens het hele jaar zou blijven aanhouden. Veel mensen hadden ook concrete vragen. Die werden doorgegeven aan de redactie, onder meer om ze te behandelen in de rubriek "stel je vraag". Maar in heel wat gevallen moest het nieuwsombudsteam de vragen doorverwijzen naar de betrokken overheden. Dat was onder meer het geval bij de vele vragen rond het faillissement van verdeler "Mega".



### 3.3

## WELKE AANBOD GENEREERT KLACHTEN?



#### A. “Algemeen”

De categorie “Algemeen” wordt toegekend aan klachten die de berichtgeving in het algemeen bekritisieren of aan mails die meerdere programma’s vermelden. Deze categorie was vorig jaar de grootste categorie, maar eindigt dit jaar op de tweede plaats. Veel klachten in deze categorie komen van mensen die het idee hebben dat de pandemie helemaal anders aangepakt had kunnen worden en die vaak pistes of wetenschappelijke claims bevestigd willen horen die de redactie als minder betrouwbaar of onrealistisch beoordeelt. Ik kreeg via de mails meestal geen concrete elementen in handen om de redactie op dat punt ongelijk te geven. Dat neemt niet weg dat er op het gevoerde beleid kritiek kan zijn. Ik heb overigens zelf aangegeven welke punten van kritiek door de redactie naar mijn oordeel niet vergeten mochten worden. Maar dat komt lang niet altijd tegemoet aan de zucht naar een alternatieve werkelijkheid.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/11/18/stel-toch-kritische-vragen-over-het-coronabeleid-de-nieuwsomb/>

#### B. Het Journaal

Het Journaal stijgt als klachtenonderwerp naar 32%. (18,9 % in 2019, 26,4 % in 2020) De belangrijkste reden voor die stijging lijkt me dat, in tegenstelling tot de site, Het journaal verder geen eigen postbus heeft voor klachten of opmerkingen. De sterke drang naar interactiviteit die typisch is voor de pandemie laat zich bij Het Journaal daarom het sterkste voelen in de mailbox van de nieuwsombudsman. 2021 heeft een vergelijkbaar aantal klachten tegenover 2020. (1976 in 2021 tgo 1989 in 2020) Aantallen die veel hoger liggen dan in de periode voor corona. (2018 : 419, 2019: 724)

Dat betekent lang niet noodzakelijk dat er meer inbreuken op het redactiestatuut werden gepleegd. Het percentage klachten dat na beoordeling gegrond kon verklaard worden daalde nog verder : van 20,53% in 2018, naar 15,33% in 2019, 11,11% in 2020 en 7,59% in 2021.



De gemiddelde kwaliteit van een klacht over Het Journaal lijkt dus te dalen, in lijn met het algemene beeld.

Er is wel een verschuiving in het criterium van de klachten. In 2020 waren de meeste klachten over Het Journaal selectieklachten. Dat wil zeggen dat mailers andere onderwerpen aan bod hadden willen zien komen. De kettingmail over Israël-Palestina zorgt er in 2021 voor dat partijdigheidsklachten de grootste categorie vormen voor Het Journaal. Dit thema wordt verder besproken in 3.2.2.

Het aantal klachten over Het Journaal wordt ook verklaard door de reacties op het nieuwe format voor "Laat". Dat thema is besproken onder 3.2.3.

Zonder deze twee thema's, zouden de klachten over Het Journaal een significante daling hebben vertoond in 2021. Het aantal klachten dat als gegrond werd beoordeeld daalde in absolute cijfers van 221 in 2020 naar 157 in 2021.

### **C. De website VRTNWS.be**

De klachten over de site zitten al enkele jaren in dalend lijn. Dat wordt allicht verklaard doordat vele kleine onnauwkeurigheden en taalfouten gemeld worden via de knoppen "Hebt u een fout opgemerkt?" of "Hebt u een vraag over dit nieuws?" Bij de knop "fout opgemerkt" wordt niet meer rechtstreeks verwezen naar de nieuwsombudsman, maar als reacties over journalistieke keuzes gaan, worden die nog altijd naar de nieuwsombudsman doorgestuurd.

### **D. Duidingsprogramma's**

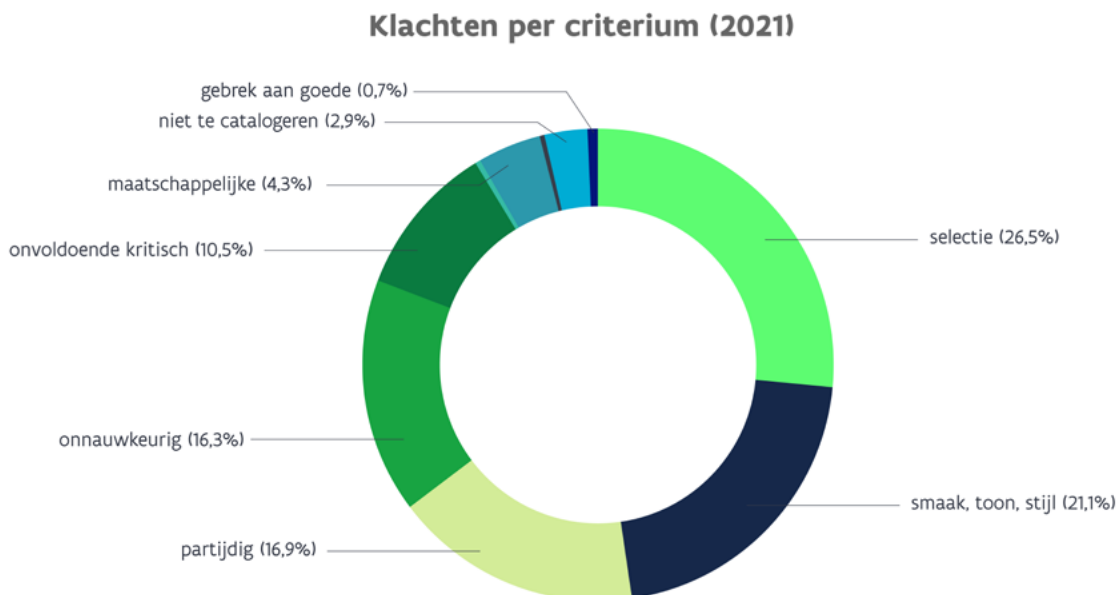
Over de duidingsprogramma's komen traditioneel veel minder klachten binnen. De meest opvallende stijger is De Zevende Dag die van zes naar tien procent van de klachten gaat. De meerderheid van de klachten gaat hier over onderbreken. De Zevende Dag levert op dit vlak beduidend meer reacties op dan andere duidingsprogramma's. Het onderwerp "onderbreken" komt verder aan bod in het hoofdstukje "smaak, toon en stijl" onder 3.4.3.



## 3.4

### VERDELING VOLGENS BEROEPSETHISCHE CRITERIA

Sinds 2020 vormen “selectieklachten” de grootste groep. “Onpartijdigheid” kreeg door één petitie-actie een toename in aandeel. (zie 3.2.2) “Onnauwkeurigheid” en “Smaak, toon en stijl” vervolledigen het kwartet van de meeste aangehaalde criteria bij klachten. Het aandeel van die laatste twee criteria bleef vrijwel gelijk.



	2018	2019	2020	2021
Partijdigheid	26%	19%	9,18%	16,89%
Onnauwkeurigheid	25%	20%	16,8%	16,32%
Selectie	17%	25%	28,7%	26,46%
Toon en Stijl	12,37%	12,01%	21,48%	21,12%

#### 3.4.1. SELECTIE

Met 26,42 % blijft het criterium “selectie” bij uitstek de grootste groep. (28,7 % in 2020). Dat betekent dat men klaagt omdat men vindt dat een bepaald onderwerp, een bepaalde belangengroep of een bepaalde stelling onvoldoende aan bod is gekomen. Uiteraard waren er vele groepen die tijdens de coronamaatregelen opkwamen voor hun eigen belang. Heel vaak ging het ook om mensen die theorieën of claims die ze zien op sociale media of op propaganda websites “erkend” wilden zien in de berichtgeving.

Maar het is natuurlijk zo dat sommige klagers ook gewoon op zoek waren naar een andere wetenschappelijke stand van zaken. De redactie heeft niet als beleid en ook niet de mogelijkheden om elk artikel of elke these in het wetenschappelijk debat te brengen en te duiden. Ze geeft een algemene teneur weer van de stand van zaken in het wetenschappelijke debat. De klachten in deze context boden vrijwel nooit elementen die mij als nieuwsombudsman tot de beoordeling konden brengen dat de redactie die algemene teneur van het wetenschappelijke debat onjuist of eenzijdig zou hebben weergegeven. Dat over die wetenschappelijke stand van zaken een andere indruk wordt gewekt op sociale media of op bepaalde propaganda websites, doet daar niets af aan het resultaat van de journalistieke methode. Ook niet als ik zelf de “alternatieve bronnen” bekijk.

Selectieklachten zijn moeilijk gegrond te verklaren. De redactie heeft immers decretaal erkende, redactionele autonomie in haar keuzes. Toch werden de verzuchtingen, vragen en suggesties van het publiek verschillende keren per week via mail overgemaakt aan alle leidinggevenden op de redacties.

Voorbeeld van een selectieklacht waarvoor de nieuwsombudsman begrip had:

#### **00208430      Laat de minuut stilte toch gewoon plaatsvinden.**

Vanmiddag, tien voor twaalf was ik net op thuis om het extra journaal te bekijken met de berichtgeving over de minuut stilte die zou worden in acht genomen. Ik dacht beelden te zullen zien van de voorbereidingen voor dit intense moment op verschillende plaatsen in het land, maar neen. Goedele Wachters leek in een eindeloos zwalpend gesprek gewikkeld met een heer Keirse, aangeduid als 'rouwexpert'.

Veel expertise is er niet nodig om te verkondigen dat als de koning, de koningin en de eerste minister aanwezig zijn, zij eigenlijk de hele Belgische bevolking vertegenwoordigen. Hoe we daar niet zelf op gekomen waren! Men had evengoed Jean-Marie Pfaff of een andere coryfee zijn licht kunnen laten schijnen over het onderwerp...

Nu zou dat op zichzelf een fait divers zijn, ware het niet dat het ondertussen bijna twaalf uur was. Waar blijven de rechtstreekse beelden?

Op een inzetje op het scherm zag je de koning, de koningen en de eerste minister sereen luisteren naar een toespraak, maar de VRT vond het slaapverwekkend gewauwel van de heer Keirse veel en veel belangrijker dan een zo symbolische geladen moment, dat men terecht een extra journaal waardig achtte. First things first zeker?

Wat ik anders nooit doe: ik heb het VTM-journaal opgezet, en dat bleek nu een gouden zet. Daar kreeg je het (zelfs ondertitelde!) indrukwekkende getuigenis van een buurtbewoner, hevig bevend en geëmotioneerd, gevolgd door de pakkende woorden van een 11-jarige jongen.

Even terugzappend naar VRT moest ik vaststellen dat de VRT de sereen luisterende koning, koningin en eerste minister (onze vertegenwoordigers, meneer Keirse! We hebben goed geluisterd!) nog altijd niet waard vond om rechtstreeks in beeld te brengen.

Dan breekt mijn klomp.

Wat denkt de journaaldirectie daar overigens zelf over? Ik kan mij echt niet voorstellen dat ik de enige verontwaardigde kijker ben. Ik heb dan maar verder gekeken naar VTM. Dat ik dat op mijn 64ste nog moet meemaken: het VTM-journaal te verkiezen boven dat van de VRT.

### **3.4.2. SMAAK, TOON EN STIJL**

21,12% van de klachten die het nieuwsombudsteam behandelde, ging over toon en stijl, meestal van presentatoren tijdens interviews en duidingsprogramma's. Soms ook over keuzes in formuleringen. Ook klachten met als strekking dat de toon van de berichtgeving "te negatief" was, werden onder deze categorie ondergebracht. Voor een bespreking van de gegronde klachten rond dit criterium verwijzen we naar hoofdstuk 4.

### **3.4.3. PARTIJDIGHEID**

65% van de partijdigheidsklachten had het thema "buitenland", vrijwel altijd gingen de klachten over Israël/Palestina en dat heeft alles te maken met de georganiseerde petitie die besproken is onder 3.2.2.

Zonder het thema Israël/Palestina zou het aandeel partijdigheidsklachten nog maar 6,5% bedragen. Daarbij moet worden opgemerkt dat het criterium "partijdigheid" alleen wordt toegekend wanneer volgens de klager de berichtgeving of de presentator zelf - bijvoorbeeld in de formulering, blijkt zou geven van vooringenomenheid, Klachten over onderwerpen of argumenten die niet aan bod kwamen in verband met corona, zijn vaak gecategoriseerd als selectieklachten.



Partijdigheid wordt verder ook besproken in het hoofdstuk over gegronde klachten.

### 3.4.4. ONNAUWKEURIGHEID

Onnauwkeurigheid bleef stabiel met ongeveer 16 procent van de klachten. (16,32 in 2021, tegenover 16,79 in 2020.)

Voor een meer gedetailleerde bespreking van de klachten over onnauwkeurigheid en partijdigheid verwijzen we door naar hoofdstuk 4: "Analyse van de gegronde klachten".

### 3.4.5. ONVOLDOENDE KRITISCH

10,6 % van de behandelde klachten kwamen van mensen die aandrongen op een meer kritische houding. Intuïtief zou men aannemen dat die klachten meestal gingen over corona maar dat was maar voor 42% van dit soort klachten het geval. Kijkers en luisteraars kunnen over heel veel onderwerpen en interviews het gevoel hebben dat de redactie niet kritisch genoeg is. Daar staat tegenover dat andere kijkers dan weer vonden dat de berichtgeving "te negatief" was, dit keer wel vrij systematisch in verband met corona. En tegelijk zijn er dan al de klachten onder "smaak, toon, en stijl" die vinden dat er te veel onderbroken wordt. Ook voor een bespreking van de gegronde klachten onder dit criterium verwijzen we naar het volgende hoofdstuk.

#### 00229392 Doe niet zo negatief

Beste,

Wij ergeren ons de laatste jaren meer en meer aan de toon van het journaal. Omdat het nieuws een zekere tijdsduur heeft of moet hebben, worden items uitgemolken en in een bepaalde richting geduwd.

Een mooi voorbeeld daarvan was op de dag dat de regering met nieuwe maatregelen kwam. De persconferentie kwam volledig in beeld en dan werd alles nog eens herhaald. En dan de vragen van het nieuwsanker! Vooral Annelies Van Herck en Hanne de Coutere willen alle mogelijke standpunten en argumenten tegen de beslissingen in het licht plaatsen. Geef al dat protest toch geen podium, je lokt protest tegenstand uit! Laat mensen zelf met bemerkingen komen en pak die dan aan. Zeg duidelijk waarom er toch voor de genomen beslissingen werd gekozen en de kous is af.

Geef eventueel meer tijd aan positief nieuws en dat de tijd dan toch moet gevuld worden, doe dat dan met positief nieuws. Ook de boodschap van de warmste week vind ik verkeerd. Iedereen kan en mag niet altijd zijn wie hij is! Een pedofiel, een kleptomaan of nudist bvb. Pedofilie en kleptomanie zullen ziektes genoemd worden maar wat dan met nudisten, naturalisten, rokers, enz? Een nudist die op tiktok een dansje in zijn blote flieter doet? Rokers worden in een negatief daglicht geplaatst en mogen hun 'hobby' bijna nergens nog tijd geven. Alcoholisme, een veel grotere plaag, wordt in bijna elk programma gepromoot. In Thuis heeft men 'drank verdient' na een werkdag of in moeilijke momenten. In Blokken is 'pinten pakken' een verplichte hobby voor studenten of voetbalsupporters. Cannabisgebruik wordt dan weer als verschrikking voorgesteld. Het percentage mensen dat problemen heeft met zichzelf zijn stijgt maar door. Elke minderheidsgroep voelt zich benadeeld en dat zal misschien wel zo zijn, maar waarom wil men anders zijn dan 'het normale'? Voor mij mag en kan iedereen zijn wie hij is maar ik zal een lesbisch of homokoppel 'speciaal' blijven vinden. En als hetero-man heb ik het moeilijker met innige kussen door 2 mannen dan door 2 vrouwen. Maar het moeten het dan wel jonge mensen zijn. En ik kijk anders naar gekleurde vrouwen dan naar blanke vrouwen ( ik vind zelfs het woord 'negerin' niet verkeerd, laat staan 'zwarte piet').

Ik vind gekleurde vrouwen vaak mooier dan blanke. Maar dat mag ik dan weer niet zeggen om de 'me-too-beweging' niet tegen te krijgen. Voor een gewone, normale man wordt het moeilijker en moeilijker.

Een mooie vrouw, heel vaak heeft ze veel tijd gestoken in haar mooi-zijn, mag men niet bekijken noch nakijken, laat staan zeggen dat ze mooi is. Waarom maakt ze zich dan mooi?

Laat ons stoppen met al dat gedoe. Wees wie je wil zijn maar misschien kan dat niet in alle omstandigheden en situaties. In een moskee moet men zijn schoenen uitdoen! Wil ik dat niet, blijf ik daar weg. Maar ze mogen niet verwachten dat in een kerk de schoenen worden uitgedaan.

Dit alles om te zeggen dat het journaal heel neutraal moet zijn. Een ramp of een ongeval is al erg genoeg. De details zijn belangrijk voor het onderzoek, niet voor alle mensen. Dus kort negatief nieuws brengen, zonder veel details ( daar zijn andere programma's voor) en ik zal mij veel beter voelen en genoeg weten om bij te blijven.

Tot slot: het duo Wuyts- De Cauwer zal heel moeilijk kunnen vervangen worden. Laat die mannen voortdoen als ze daar zin in hebben. Langer werken is toch belangrijk, of niet bij de vrt?

Met vriendelijke groeten,`

### 3.5

#### VERDELING KLACHTEN PER INHOUDELIJK THEMA

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Buitenland	28%	22%	17%	12,79%	16,47%
Algemene verslaggeving	36,7%	18%	31%	59,32%	50,89%
Politiek	13,5 %	30%	30%	10,69%	8,28%

Dat "algemene verslaggeving" het leeuwendeel van de klachten voor zijn rekening neemt in 2021, mag weinig verbazen aangezien het thema "Corona" meestal onder algemene verslaggeving werd gecategoriseerd. Alleen wanneer klagers de stand van de wetenschap of de cijfers in vraag stelden, werden klachten rond corona ingedeeld onder het thema "Wetenschap" dat 7,34% van de klachten van de klachten voor zijn rekening neemt. (Tegenover 5,99% in 2020)

De stijging van het thema buitenland valt volledig toe te schrijven aan die ene kettingmailcampagne naar aanleiding van de rellen in Oost-Jeruzalem. Aanleiding daarvoor was een oproep op Instagram. Deze case wordt besproken onder 3.2.2

# 4

## Analyse van de gegronde reacties

### 4.1

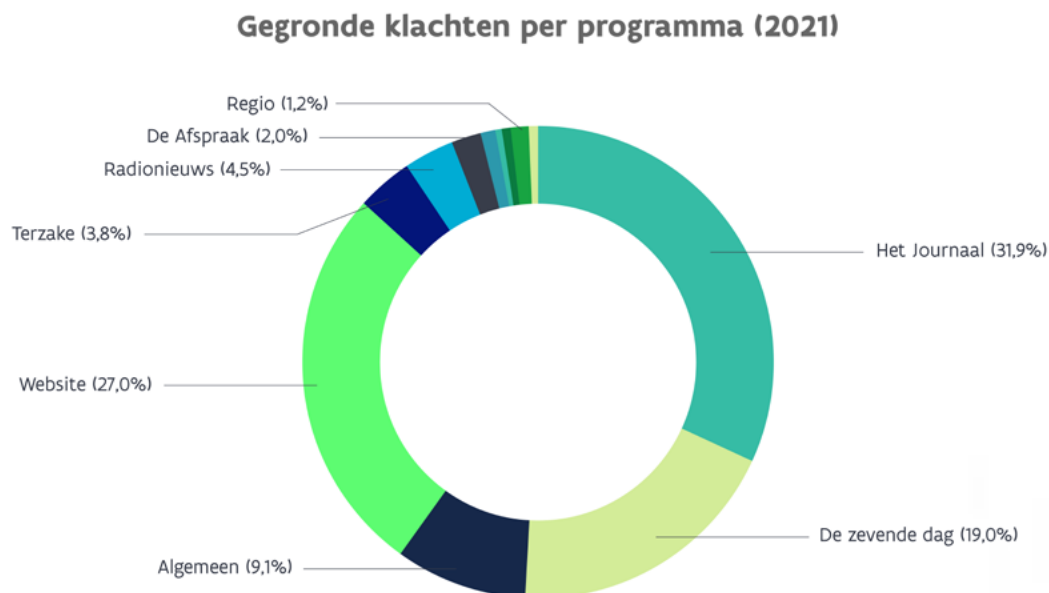
#### EEN STEEDS LAGER PERCENTAGE GEGRONDE KLACHTEN

Hoewel het aantal mails in de postbus van de nieuwsombudsman in de loop van de jaren sterk toeneemt, en met name een explosieve groei kende tijdens de coronacrisis, bleef het aantal klachten dat door de nieuwsombudsman gegrond werd verklaard eerder stabiel. Dat wijst erop dat de toename van het aantal mails en klachten niet zozeer een gevolg is van een redactie die slechter zou presteren, maar van een publiek dat steeds meer op één of andere manier met VRT NWS wil interageren. Vaak is er geen sprake van een duidelijke, goed geformuleerde klacht, maar eerder van een verzuchting, of van het uiten van een zekere frustratie.

	2021	2020	2019	2018
gegrond	533	687	689	602
% klachten	7,68%	9,1 %	17,68%	21,31%

### 4.2

#### GEGRONDE KLACHTEN PER PROGRAMMA



De site had traditioneel het grootste aandeel gegronde klachten, meestal kleine nauwkeurigheidsklachten, maar die worden steeds meer afgehandeld via de knop “fout opgemerkt” onderaan elk artikel. Het aandeel van de site daalt daarom in de loop van de jaren.

	2021	2020	2019	2018
aandeel site in “gegrond”	27%	32,71%	62,96%	68,45%

## A. Het Journaal

**Het Journaal** heeft het grootste aandeel in de gegronde klachten met 31,9 procent in 2021, een lichte daling tegenover vorig jaar. (33,14% in 2020, 16,68% in 2019 en 15,19% in 2018.) In absolute cijfers daalde het aantal gegronde klachten over Het Journaal van 221 naar 162.

71,0 % van de gegrond verklaarde klachten over Het Journaal zijn **on nauwkeurigheden**. Omdat het niet mogelijk is om Het Journaal achteraf nog te corrigeren, zijn de meest opvallende fouten in de loop van 2021 gecorrigeerd in een rubriek "Aanvullingen en correcties" op de website van de nieuwsombudsman. U vindt een voorbeeld hier:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/08/04/aanvullingen-correcties-augustus-2021/>

In totaal ging het hier om 115 gegronde klachten, evenveel als vorig jaar. Daarbij moet worden opgemerkt dat dezelfde fout vaak verschillende keren wordt gemeld.

### 00223013      te veel fouten in Het Journaal

Wat ging er vandaag (zondag 14/11) niet allemaal mis in het middagjournaal? Eerst stond er onder een reportage over het carnaval van Tongeren minutenlang 'Hasselt', vervolgens zagen we onderschriften als 'inStensieve verzorging', 'niet-gevaciNNeerden' en 'werelDiabetesdag' verschijnen. Ten slotte zette journalist Ruben Van Gucht de kers op de taart door het over prinses Elisabeth te hebben terwijl het om prinses Eleonore ging. Niemand is onfeilbaar, maat dit wat echt te veel van het goede (?).

### 00216084      juiste uitspraak

Kan Wim de Vilder en collega's "la Cumbre vieja" correct uitspreken aub?

"La" lidwoord duidt op vrouwelijk naamwoord voor de niet-Spaans sprekende Belgen die ook in de VRT rondlopen blijkbaar. Een a is een a in het Spaans. Makkelijk toch? Eerst goed lezen natuurlijk:)

Kind regards,

Over nauwkeurigheidsklachten in Het Journaal maakte de nieuwsombudsman ook deze clip:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/10/07/nee-het-journaal-is-niet-foutenvrij-en-kijkers-merken-dat-ook-o/>

9,5% van de klachten over Het Journaal handelden over het criterium "**onvoldoende kritisch**". Dat criterium vormt daarmee het op één na belangrijkste criterium. Wezenlijk ging het daarbij over niet meer dan twee thema's.

Een aantal kijkers vond dat er onvoldoende weerwerk was wanneer er bericht werd over manifestaties tegen het coronabeleid. De nieuwsombudsman pleit ervoor dat iedereen aan bod mag komen en dat er zeker respect moet zijn voor alle meningen. Maar in sommige reportages was hij ook van oordeel dat er onvoldoende voelbaar werd gemaakt dat er ook andere argumenten kunnen bestaan. Dat leidde onder meer tot deze clips:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/08/26/zijn-reportagemakers-wel-altijd-kritisch-genoeg-soms-niet/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/06/er-mocht-wat-meer-weerwerk-zijn-in-de-verslaggeving-over-la-boum/>

Verder vond de nieuwsombudsman ook dat in een reportage over het nieuwe perscentrum voor Gent-Wevelgem (in de plaatselijke kerk) meer bevraagd had mogen worden of de opstelling coronaveilig was.



## B. Site VRT NWS.be

De website is met 27% van de klachten duidelijk nummer twee in de gegronde klachten. Ook hier gaat het voor 70% om onnauwkeurigheidsklachten.

## C. De Zevende Dag

De Zevende Dag is de grootste stijger met 19% van de klachten, maar dat heeft alles te maken met de uitzending van 14 februari, waarin coronasceptici aan bod kwamen. De klachten daar werden gegrond verklaard in die zin dat de uitzending te kort was om een degelijk duiding bij sommige elementen mogelijk te maken. De nieuwsombudsman was dus niet van oordeel dat het een fout uitmaakt om deze gasten uit te nodigen. Klachten over onderbreken waren ook legio voor De Zevende Dag. Die kregen de beoordeling “ongegrond met een aandachtspunt”. (zie verder.)





## 4.3

### GEGRONDE KLACHTEN PER ETHISCH CRITERIUM

**Onnauwkeurigheid** blijft zoals gezegd de grootste groep in de gegrond verklaarde klachten met 54,12% (52,% in 2020 en 51% in 2019). Gegronde onnauwkeurigheid wordt verder besproken in hoofdstuk 4.3.1

Het criterium **“onvoldoende kritisch”** is verantwoordelijk voor 19,1% van de gegronde klachten. Dat is een stijging van het aandeel tegenover 2020 (10,92%) Voor een bespreking 4.3.2

**Smaak, toon en stijl** vormen 12,4% van de gegronde klachten. Hier gaat het vaak om een subjectief aanvoelen. Toch worden dergelijke klachten af en toe gegrond verklaard. (10,96 in 2020) We bespreken ze in 4.3.3.

**Partijdigheid** maakte 5,56% van de gegronde klachten (5,25% in 2020). Daarbij maken we wel abstractie van de kettingmail rond de rellen in Oost-Jeruzalem die de beoordeling “ongegrond met een aandachtspunt” kreeg. (Voor een bespreking zie 3.2.2) Zie hoofdstuk 4.3.4 voor een bespreking van de gegronde partijdigheid.

2,88% van de gegronde klachten ging over **maatschappelijke verantwoordelijkheid**. Dat is een felle daling tegenover vorig jaar. (8,18% in 2020) Klachten over mensen die geïnterviewd worden zonder dat ze hun mondkapje behoorlijk dragen of klachten over journalisten die de indruk gaven dat ze zelf te dicht bij geïnterviewden kwamen (bijvoorbeeld in de Wetstraat) waren nog vrij frequent in 2020, maar minder in 2021.

**Privacykwesties en goede trouw** (vaak copyright voor foto's) vormen nog restcategorieën die minder dan 3 procent van de gegronde klachten uitmaken.

Dat lage aandeel betekent niet dat die klachten niet ernstig kunnen zijn. Een zeldzame maar belangrijke gegronde klacht is het idee dat bij het filmen van documenten soms privé-gegevens zichtbaar zijn. Deze klachten krijgen het criterium **privacy**.

#### 00176216      privé-gegevens in beeld

**Tijdens het puntje over de vakantiegangers die terugkomen op Zaventem, was onderstaande beeld te zien, met duidelijk alle gegevens van een bestaande persoon. Volgens mij mag dit niet, en kan dit zelfs riskant zijn voor de persoon in kwestie, naar hackers en meer bepaalde identiteitsdiefstal.**

In Het Journaal van 31 januari 2021 werd naar het oordeel van de nieuwsombudsman een interview niet correct verknipt, waardoor niet juist werd weergegeven wat de geïnterviewde had gezegd. (Klacht 00181389) Dit was een inbreuk op het criterium **goede trouw**.

### 4.3.1 ONNAUWKEURIGHEID: EEN GESTAGE DALING

Het percentage onnauwkeurigheidsklachten dat door de nieuwsombudsman gegrond wordt verklaard, kent al enkele jaren een gestage daling.

	2021	2020	2019	2018
percentage gegrond	28,82%	29,9%	37,8%	53%

Een verklaring voor die daling ligt mogelijk bij de nieuwsombudsfunctie zelf. Als het publiek de kans krijgt om de redactie te wijzen op onnauwkeurigheden, aanvankelijk alleen via de nieuwsombudsman, later ook via de knop “foutje opgemerkt”, waar de nieuwsombudsman voor heeft gepleit, dan worden fouten niet alleen sneller gecorrigeerd maar dan houdt dat de redacties ook scherp omdat elke redacteur weet dat ook kleine onnauwkeurigheden snel gemeld zullen worden. De mails via de knop “foutje opgemerkt” komen rechtstreeks in een mailbox van de online redactie terecht.

De knop “foutje opgemerkt” zorgt er allicht voor dat de mensen die alsnog bij de nieuwsombudsman terecht komen, degenen zijn die terecht geen gelijk krijgen van de redactie omdat ze zich nu eenmaal vergissen.

Het Journaal en de website zijn de media waarover het meeste onnauwkeurigheidsklachten zijn. Dat is niet onlogisch omdat het nu eenmaal om veel bekeken aanbod gaat met een hoog productieritme. We bespreken ze elk even apart.

#### A. De Site VRT NWS.be

De website zag in 2021 een verbetering van de cijfers voor gegronde onnauwkeurigheid. Waar in 2019 nog 71% van de gegronde onnauwkeurigheidsklachten op de site werden vastgesteld, was dat in 2020 maar 45,27 % en in 2021 maar 35,4%

Dat heeft allicht ook te maken met het gegeven dat onnauwkeurigheden ook gemeld kunnen worden, en steeds vaker gemeld worden, via de knop “heeft u een fout opgemerkt” onderaan de artikels.

De klachten die nog bij de nieuwsombudsman terecht komen, zijn dan vaker de klachten waar de klager misschien ook geen gelijk heeft. In elk geval daalt niet alleen het aantal onnauwkeurigheidsklachten over de site bij de nieuwsombudsman, de nieuwsombudsman kan ook een steeds lager percentage als gegrond beoordelen. Deze tabel toont welk percentage van de onnauwkeurigheidsklachten over de site gegrond kon worden verklaard.

website VRT NWS	2021	2020	2019	2018
gegrond	100	158	293	274
%	28,82%	32,9%	42%	59,4%

Dat neemt niet weg dat de nieuwsombudsman altijd aandringt op aanpassing van artikels waar fouten instaan. Ook wanneer het - zoals meestal - om detailfouten gaat.

#### B. Het Journaal

Het aantal klachten over onnauwkeurigheid steeg bij Het Journaal, maar een kleiner deel van de klachten kon gegrond verklaard worden.

onnauwkeurigheid Journaal	2021	2020	2019	2018
% gegrond	38,5%	37,2%	41,12%	45,92%

Dat sterkt het vermoeden dat het toegenomen aantal meldingen vooral een gevolg is van “beter de weg vinden” en de groeiende vraag naar interactie. Maar dat neemt niet weg dat 115 klagers gelijk hadden wanneer ze een fout meldden over Het Journaal. (81 in 2019). Daarbij moet worden opgemerkt dat dezelfde fout soms meermaals wordt gemeld.

00196669      Bethlehem ligt niet in de huidige staat Israël

In het Journaal van 1 mei 2021 werd gezegd dat Bethlehem in Israël lag. Bethlehem ligt op de Westelijke Jordaanoever en wordt internationaal niet als Israëliisch grondgebied beschouwd.

00208555      Hongerstakers zijn geen Asielzoekers

Ik heb een klacht over het verslag uit het journaal over de honger- en dorststaking. Titel Asielzoekers in Brussel schorten actie op. Dit is fake nieuws het zijn uitgeprocedeerde en niet asielzoekers anders liep hun procedure nog

Over onnauwkeurigheid in Het Journaal werd ook deze clip gemaakt:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/10/07/nee-het-journaal-is-niet-foutenvrij-en-kijkers-merken-dat-ook-o/>

#### 4.3.2. ONVOLDOENDE KRITISCH

Het criterium “**onvoldoende kritisch**” is verantwoordelijk voor 19,1% van de gegronde klachten. Dat is een stijging van het aandeel tegenover 2020 (10,92%)

Dit wordt vrijwel volledig verklaard doordat heel wat burgers vonden dat er onvoldoende kritisch werd omgegaan met betogingen van tegenstanders van het coronabeleid, met name wanneer wetenschappelijk precaire uitspraken werden gedaan.

Dit onderwerp is aangehaald in de volgende clips:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/08/26/zijn-reportagemakers-wel-altijd-kritisch-genoeg-soms-niet/>

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/06/er-mocht-wat-meer-weerwerk-zijn-in-de-verslaggeving-over-laboum/>

Maar het criterium onvoldoende kritisch kan ook op andere onderwerpen slaan. Ook voor deze klachten had de nieuwsombudsman bijvoorbeeld begrip:

#### 00183194 onvoldoende voorbehoud bij homeopathie

Waarom wordt het woord van een homeopate als even belangrijk gezien als dat van een expert in de zevende dag? Natuurlijk is er vrije meningsuiting, maar dat wil toch niet zeggen dat mensen waarvan de opinie nauwelijks gebaseerd is op feiten en wetenschap een even groot forum moeten krijgen?

Vriendelijke groeten

#### 00229871 : nadelen van houtkachels bleven onderbelicht

Ik heb een klacht over het nieuwsartikel: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/12/23/brandhout-populair-door-hoge-energieprijzen-voor-900-euro-kan/>

Men laat hier een houtverkoper aan het woord die reclame maakt voor stookhout. Zonder enige wetenschappelijke achtergrond beweert deze dat de nieuwe generatie houtkachels goed zijn voor het milieu. Dit in tegenstelling tot verschillende studies waaruit blijkt dat houtkachels nog steeds enorm vervuילend zijn en een nieuw groeiend probleem vormen voor woonkernen. Lees het volgende artikel maar eens:

<https://www.theguardian.com/environment/2021/dec/17/wood-burners-urban-air-pollution-cancer-risk-study>

De VRT laat te veel eenzijdig de houtindustrie aan het woord. Het thema wordt te weinig genuanceerd, er wordt te weinig verteld dat een kachel een enorme hoeveelheid fijn stof en schadelijke gassen produceert die schadelijk is voor mensen. Alsof men een sigarettenverkoper aan het woord laat wanneer de verkoop van sigaretten gestegen is.

Met beleefde groeten,

Deze klacht werd gegrond bevonden in die zin dat er inderdaad wat weinig weerwerk was op de uitspraak dat moderne kachels nog “nauwelijks” uitstoot hebben. Op vraag van de nieuwsombudsman werd bij het artikel over dit interview een link gelegd naar een eerdere publicatie van VRT NWS waarin de nadelen van houtkachels inzake fijn stof worden belicht. Het voorbeeld wordt ook besproken op een overleg met alle regioredacties in 2022. Dat neemt niet weg dat de stookhoutverkopers natuurlijk absoluut aan bod mogen komen in de berichtgeving.

### 4.3.3 SMAAK, TOON EN STIJL

#### A. Onderbreken

De grootste groep klachten onder dit criterium gaan over (te veel) onderbreken, of over de interviewstijl of de moderatiestijl van de presentatoren. Binnen die drie criteria is het vooral onderbreken dat de kijker of luisteraar ergert.

In 2020 kwamen er 320 klachten binnen over deze subthema's. In 2021 waren dat er 420. Deze klachten gaan dus in stijgende lijn. Het leeuwendeel van de klachten over onderbreken gaat over het programma De Zevende Dag. In 2020 kwamen er 159 klachten binnen over dit programma en in 2021 steeg dat naar 197. De Zevende Dag is daarmee goed voor bijna de helft van alle klachten over onderbreken, interviewstijl of moderatiestijl. Het aandeel daalt wel lichtjes van 49% in 2020 tot 46 % van de klachten op dit onderdeel in 2021. Klachten over De Zevende Dag in dit thema gaan meestal over presentatrice Lisbeth Imbo.

De nieuwsombudsman heeft ook een steekproefanalyse gemaakt van een aantal uitzendingen van De Zevende Dag om na te gaan of de interviewstijl wezenlijk anders is dan de voorbije jaren. De steekproef is noodzakelijkerwijze klein maar gaf wel aan dat interventies in 2021 langer duren dan vijf of twintig jaar geleden.

Het Journaal en De Afspraak waren de belangrijkste stijgers in 2021.

	2020	2021
De Zevende Dag	159	197
De Afspraak	27	52
TerZake	30	36
Het Journaal	16	69
De Ochtend	6	14
De Wereld Vandaag	2	2
Villa Politica	1	8
Algemeen of meerdere	48	70

Onderbreken en de stijl van interviewen of modereren blijven lastige thema's. Over exact dezelfde uitzending kan de ene mailer een felicitatie sturen, terwijl de andere vindt dat er duidelijk te veel onderbroken is.

Klachten over onderbreken worden zelden gegrond bevonden. Ze krijgen wel vaker de beoordeling "ongegrond met een aandachtspunt". Ze worden steekproefgewijs beoordeeld op basis van de vraag of een studiogast wel degelijk zijn of haar standpunt uiteen kan zetten op een manier die voor de kijker begrijpelijk is. In 2019 oordeelde de nieuwsombudsman dat er met twee studiogesprekken een probleem was op dat vlak. In 2020 en 2021 was er geen enkel voorbeeld. Er werd dus van geen enkel bekeken studiogesprek geoordeeld dat het een inbreuk vormde op het redactiestatuut. Dat neemt niet weg dat er soms toch opvolging werd gegeven, wanneer er veel klachten binnenkwamen over een bepaald interview. Zo heeft de nieuwsombudsman een uitgebreide analyse gemaakt van een interview van Xavier Taveirne met premier Alexander De Croo, die ook ruim werd besproken met de betrokken presentator. Dit ene interview verklaart in grote mate de stijging van de Journaalklachten over dit thema in 2021.

In die periode werd ook deze clip gepubliceerd:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/29/ja-er-wordt-te-veel-onderbroken-in-interviews/>

Onderbreken is overigens an sich geen taboe. Maar het is belangrijk dat de kijker het interview als kritisch maar ook als fair ervaart en dat het onderwerp op een efficiënte manier besproken wordt. Het is onmogelijk dat daarover nooit klachten zouden komen, precies omdat de inschatting hierover ook sterk wordt bepaald door persoonlijke voorkeuren en sympathieën. Vaak wordt er ook gereageerd op één moment in het interview, terwijl later in het interview de studiogast wel degelijk ruim vrij baan kreeg. Sommige studiogasten zullen nog tijdens het interview protesteren. Soms is die reactie begrijpelijk, soms is ze alleen een retorische truc, die aanhangers er vaak toe aanzet om na het interview mails te sturen. Met andere woorden : er zullen altijd klachten over dit thema zijn, maar aangezien de klachten gestegen zijn in 2021, blijft dit toch een aandachtspunt.

Ik ben er zelf vragende partij voor om vaker dit soort oefeningen te doen met presentatoren. Maar vaak ontbreekt daarvoor de tijd. Zoals al diverse keren aangegeven : de werkdruk lag ook in 2021 zeer, zeer hoog. Ik ben er zeker vragende partij voor dat er meer tijd zou zijn om reacties van het publiek te bespreken met presentatoren.

## **B. Ongepaste toon bij de opening van de coronablog**

Een beperkt aantal lezers stoorde zich aan de openingsbegroeting van de liveblog. Die begroetingen verschijnen 's ochtends heel vroeg en worden door niet zo heel veel lezers opgemerkt. Maar ze zorgden in een aantal gevallen wel degelijk voor begrijpelijke klachten in het thema "taal, toon en stijl".

### **00226099      Stijl niet kies genoeg**

**Ik vind het echter jammer dat er elke dag een openingsbericht wordt gepost dat ik qua toon een valse noot vind. Die korte berichten zijn guitig, schalks en speels bedoeld, maar die toon past niet bij de aard van de berichten. Het is een klein euvel, maar ik vind dat de communicatie niet kies genoeg is. Alvast bedankt voor het nakijken!**

De klachten gingen onder meer over deze teksten:

#### **Donderdag 2 december**

**"COVID-19 grondig beu, maar er toch stiekem alles over willen weten? Welkom in onze coronablog, en lees meteen ook even die van gisteren:"**



Vrijdag 3 december :

“Welkom, verknochte kijkers van het feuilleton Omikron, bingewatchers van de whodunit Covid. Klaar voor een nieuwe, beklijvende episode? Wij kijken - toegegeven: een beetje door onze vingers - met u mee. De vorige aflevering gemist? Spoel hier even terug:”

De nieuwsombudsman heeft dat in december 2021 aangekaart met de hoofdredactie en de coördinatie van de site die dit zou opnemen met de makers van de live blog. Maar ook begin 2022 waren er nog dergelijke teksten:

“Welkom in onze dagelijkse coronablog. Cijfers en nieuwsupdates over dat moeilijk te temmen beestje genaamd COVID-19 en zijn verdomd besmettelijke sidekick omikron bundelen we hier.”

“Welkom in onze dagelijkse coronablog, die we stilaan ongegeneerd kunnen omdopen tot “Het Feuilleton Omikron” (de copyrights zijn bij dezen genomen). Cijfers en nieuwsupdates over dat vermaledijde beestje bundelen we zoals gebruikelijk hier. De prequel, aka de liveblog van gisteren, vindt u hier:”

“Op deze vierde dag van het nieuwe jaar lijken de coronacijfers zich te spiegelen aan het weer: somber en druilerig. Maar zelfs dan nog staan we pal in onze coronablog: kloek rechtop, borst vooruit, ploegen we hier voor u door het dagelijkse coronanieuws.”

Dit onderwerp werd uiteindelijk besproken in deze clip:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/13/de-vrt-live-blog-had-een-ongepaste-toon-over-corona-en-dat-zegt/>

### C. Voorbeelden van taalkeuzes: “vaccinweigeraar” en “volledig beschermd”

Een mailer (00208549) vond het niet kunnen dat de redactie - soms - het woord “vaccinweigeraar” gebruikte. Hij legde een parallel met “dienstweigeraar” en beweerde dat dienstweigeraars de wet overtraden, terwijl vaccinweigeraars het recht hebben om te weigeren. Dit was het antwoord van de nieuwsombudsman:

Geachte Heer,

Vaccins beschermen niet tegen besmetting. Vaccin verminderen wel fel de kans om besmetting door te geven aan anderen omdat ze symptomen bij de meeste mensen minstens gedeeltelijk voorkomen. Hoe minder symptomen, hoe lager het besmettingsrisico. Wie zich niet laat vaccineren, kan meer symptomen hebben, en zal dus ook een grotere kans maken om de besmetting door te geven. Hij maakt niet alleen een keuze voor zichzelf, maar vergroot ook het risico dat hij anderen, kwetsbaren, zal besmetten.

Ik herinner er nog even aan dat het vaccin goed beschermt, maar niet volledig. Ik heb daar overigens soms wat moeite met de berichtgeving omdat er soms wordt gesproken over “volledig beschermd” wanneer iemand volledig gevaccineerd is. Dat is eigenlijk niet juist en ik probeer de redactie daar op een andere lijn te krijgen. Ook volledig gevaccineerde mensen kunnen nog ziek worden en sterven:

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/06/23/uitbraak-nijvel/>

Wat er moet gebeuren is dat de circulatie van het virus zo laag mogelijk moet gehouden worden. Dat kan door contacten te verminderen of door zoveel mogelijk mensen te vaccineren zodat het doorgeven van het virus zoveel mogelijk wordt bemoeilijkt.

Intussen zijn er in dit land nog heel wat kwetsbare mensen die nog wachten op hun tweede Astra Zeneca prik. Wie alleen één prik kreeg met Astra Zeneca is eigenlijk onvoldoende beschermd tegen de deltavariant. Indien ze besmet worden, kunnen ze ernstig ziek worden.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/07/12/hoe-goed-werken-de-coronavaccins-tegen-de-varianten/>

Hoe meer mensen coronavaccins principieel weigeren, hoe meer kwetsbaren ondanks de vaccinatiecampagne nog altijd ziek kunnen worden en alsnog kunnen sterven.

Overigens is wat u zegt over de dienst weigeren naar mijn oordeel niet helemaal juist. De dienst weigeren was wettelijk toegelaten, net zoals niemand verplicht is om een vaccin te nemen. In beide gevallen gaat het dus om een weigering ten aanzien van een collectieve actie die wel degelijk nodig kan zijn voor het algemeen belang. Ik heb daar verder geen moreel oordeel over, maar het is wat het is. Als er geen hoge vaccinatiegraad gehaald wordt, zal het virus allicht niet onder controle raken. Daar staat tegenover dat iedereen wel degelijk het recht heeft om over zijn eigen lichaam te beschikken, zelfs in het kader van een collectieve inspanning die nodig is. De samenleving heeft zowel voor dienstweigeraars als vaccinweigeraars aanvaard dat het wel degelijk mogelijk is om niet deel te nemen aan een collectieve inspanning, hoezeer ze ook nuttig is voor het algemeen belang. Dienstweigeraars en vaccinweigeraars oefenen dus wel degelijk een recht uit en zijn in die zin wel degelijk vergelijkbaar.

Maar precies daarom lijkt het woord vaccinweigeraar me niet zo vreemd.

Met vriendelijke groeten,

Tim Pauwels

VRT Nieuwsombudsman

Noot : de redactie is op aanraden van de nieuwsombudsman gestopt met het gebruik van de term “volledig beschermd”. De term kwam eigenlijk van Sciensano, dat later zelf ook overstapte op “volledig geïmmuniseerd”.

#### **D. Moeilijk taalgebruik**

Af en toe is er ook deze reactie;

##### **00228827 Vermijd moeilijk taalgebruik**

is het mogelijk dat de mense van de afspraak als er dure woorden worden gebruikt deze ook voor de gewonen mens di enaar hubn programma kijkt ens kunnen verklaren gisteren is er veelvuldig semantiek en sematis gebruikt

is het om dat verlinden met haar hautaine manier van spreken op tv komt dat de gewone man het gesprek niet meer moet kunnen volgen? is de afspraak voor een elitair publiek dat hoger opgeleid is?

Het is zeker zo dat in interviews en debatten soms te veel voorkennis wordt verondersteld. De nieuwsombudsman roept op om de begrijpelijkheid van gesprekken absoluut in het oog te houden. Daarbij moet worden opgemerkt dat “meer uitleg nodig” al tijdens het hele mandaat van de nieuwsombudsman wordt bijgehouden, maar er komen op dit punt toch erg weinig klachten. (0,32% in 2021)

#### 4.3.4 PARTIJDIGHEID

Traditioneel bevat dit verslag ook altijd een bespreking van de onpartijdigheidsklachten, hoewel het aandeel van onpartijdigheid in de klachten de afgelopen jaren gedaald is. Daarbij moet worden opgemerkt dat klachten van mensen die vonden dat dissidente wetenschappers of verdedigers van coronamaatregelen met wankele wetenschappelijke basis werden gecatalogeerd als selectieklachten. Dat neemt niet weg dat velen in die selectie uiteraard ook een vooringenomenheid zagen. Dit element werd al behandeld in 3.2.1. De partijdigheidsklachten die we hier bespreken, zijn klachten waarbij de klager vond dat de redactie in haar berichtgeving zelf blijk gaf van partijdigheid, bijvoorbeeld door de manier waarop nieuws geformuleerd werd.

Partijdigheidsklachten zijn gestegen als je rekening houdt met de georganiseerde actie rond de rellen in Oost-Jeruzalem. Ze zijn verder gedaald als we daar abstractie van maken.

partijdigheid	2021	2020	2019	2018
met kettingmail	1003	667	729	716
zonder actie	580	667	729	716

Partijdigheidsklachten gaan zelden of nooit over de politieke berichtgeving in strikte zin.

Ze slaan vaker op algemene verslaggeving en op studiosprekken of debatten. Overigens moet partijdigheid niet louter politiek begrepen worden. Een indruk van partijdigheid kan ook ontstaan door een gebrek aan evenwicht in de berichtgeving over algemene onderwerpen: jagers tegen dierenliefhebbers bijvoorbeeld.

Wel komen er vaak partijdigheidsklachten in verband met de studiosprekken waar men de interviewer te kritisch of onvoldoende kritisch vindt en daar partijdigheid achter vermoedt. Ook dat blijft uiteraard subjectief. Bovendien blijkt bij nazicht dat er vaak fel gereageerd wordt op één bepaalde onderbreking of één bepaalde vraag. De nieuwsombudsman gaat bij dergelijke klachten na of de interviewgast in het geheel van het gesprek wel degelijk de gelegenheid krijgt om zijn argumentatie uiteen te zetten op een manier die begrijpelijk en relevant is voor de kijker.

Dat neemt niet weg dat de nieuwsombudsman geregeld reacties van kijkers doorspeelt aan presentatoren. En dat er naar aanleiding van specifieke uitzendingen vaak een gesprek volgt. In 2021 heeft Corona die informele gesprekken met presentatoren moeilijker gemaakt. Maar de feedback werd wel degelijk nog doorgegeven en er zijn wel degelijk dergelijke gesprekken geweest.

De beoordeling van partijdigheidsklachten is niet eenvoudig. Heel vaak gaat het om een subjectief aanvoelen. In 2021 werden 26 partijdigheidsklachten “gegrond” verklaard, tegenover 33 in 2020 en 73 in 2019. De cijfers in de tabel hierboven nemen ook de klachten mee die “ongegrond met een aandachtspunt” als beoordeling meekregen. Hieronder vindt u enkele concrete voorbeelden.

##### A. Israël - Palestina

De grootste groep partijdigheidsklachten had betrekking op het thema Israël-Palestina, meestal van pro-Palestijnse oorsprong. Deze klachten werden “ongegrond met een aandachtspunt” verklaard. Er werd inhoudelijk geen fout gemaakt, maar eindredacteuren hielden er beter rekening mee dat schermtitels door de kijker vaak niet worden gezien als een melding van het laatste nieuwe feit in langere berichtgeving, maar als de essentie van een bepaald onderwerp. Dit thema wordt besproken onder 3.2.2

## B. Filmpje “Klaar”

In mei 2021 ontving de nieuwsombudsman een drietal klachten over een filmpje van Klaar. Daarin werd het begrip “cultural appropriation” uitgelegd naar aanleiding van de kritiek die Justin Bieber kreeg toen hij dreadlocks had laten plaatsen.

In een eerste versie van het filmpje maakte de journalist ook naar het oordeel van de nieuwsombudsman te weinig het onderscheid tussen verslaggeving en opiniëring. Met andere woorden, de indruk kon ontstaan dat de journalist het met het argument “cultural appropriaton” eens was. De nieuwsombudsman verklaarde de klachten op dit punt gegrond.

De verantwoordelijke voor de deelredactie Jong had op eigen initiatief het filmpje al laten verwijderen. Het werd later vervangen door een ander filmpje met een deskundige, dat wel aan de onpartijdigheidsmaatstaven beantwoordde.

## C. Open brief Chris Van den Abeele

In november 2021 schreef Chris Van den Abeele een open brief aan alle ongevaccineerden. Zijn operatie voor (levensbedreigende) prostaatkanker werd uitgesteld, kennelijk omdat de bedden nodig waren Covid-19 patiënten. In de open brief richtte Chris Van den Abeele zich tot de ongevaccineerden, die oververtegenwoordigd zijn in de ziekenhuisopnames. Hij vroeg of ongevaccineerden wel altijd beseffen dat hun keuze, indien leidt tot ziekenhuisopname, consequenties heeft voor anderen.

De nieuwsombudsman houdt er niet van als journalisten open brieven schrijven, omdat die logischerwijze kunnen gezien worden als een poging om het debat te beïnvloeden, terwijl de taak van de journalist er wezenlijk in bestaat om het debat te voeden met feiten en duiding en om er verslag van uit te brengen.

De situatie was evenwel uitzonderlijk. Chris Van den Abeele was niet actief als journalist op het moment van zijn open brief. Het was duidelijk dat de brief buiten de normale verslaggeving stond en het was - op basis van de cijfers - niet vreemd om vaccinatie als een verstandig instrument te zien om de druk op ziekenhuizen te verlichten. Het probleem van uitgestelde zorg is ook zeer reëel. In de mailbox van de nieuwsombudsman waren er heel wat steunbetuigingen voor Chris Van den Abeele, maar ook een aantal negatieve reacties. Ook deze klacht werd ongegrond verklaard, maar er is wel een aandachtspunt in die zin dat het niet de bedoeling kan zijn dat dit soort voorbeelden een frequente praktijk zou worden. De nieuwsombudsman stuurde dit antwoord:

Beste,

Journalistiek is op zijn best wanneer de journalist verslag kan uitbrengen over wat hij zelf, uit eigen ervaring en met eigen oren en ogen heeft kunnen vaststellen. Dat operaties uitgesteld worden, is geen nieuws. Er waren al eerder reportages over, ze staan gelinkt bij de brief van Chris Van den Abeele. De brief van Chris Van den Abeele heeft wel degelijk meerwaarde in de zin dat hij getuigt vanuit zijn eigen ervaring.

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/11/19/beseft-u-dat-operaties-een-kwestie-van-leven-en-dood-kunnen-zij/>

Maar uiteraard gaat de brief van Chris Van den Abeele verder dan gewone verslaggeving in de zin dat hij een bepaald deel van het publiek, de mensen die zich niet laten vaccineren, rechtstreeks aanspreekt.

Mensen die zich niet laten vaccineren, maken gebruik van een keuzevrijheid die onze democratie nu eenmaal heeft gegeven. (Anders dan bijvoorbeeld voor het poliovaccin, dat wel degelijk gewoon verplicht is.) Zo lang ons democratisch bestel tot de slotsom komt dat vaccinatie niet verplicht is voor de gewone burger, moet niemand het burgers kwalijk nemen dat zij een keuzevrijheid die ze hebben, gebruiken.

Onderliggend is er de gedachte dat het toch belangrijk is dat je meester blijft over je eigen lichaam. Dat recht is niet absoluut. Er is het verplicht poliovaccin en het recht kan ook ingeperkt worden door een bepaalde rol die je speelt. Voor sommige zorgverleners is een vaccin voor hepatitis B ook al jaren verplicht. Minder bekend is dat een tetanusvaccin ook verplicht is in sommige land- en tuinbouwbedrijven. Wie naar sommige landen wil reizen moet zich laten inenten tegen gele koorts. Er zijn meer voorbeelden. Maar de waarde dat niemand zomaar kan verplicht worden tot een medische keuze, is een waarde. Ze mag wel degelijk ingebracht worden in het debat. Tot nu toe heeft onze democratie, ondanks de uitzonderlijke coronanoodtoestand, die waarde gerespecteerd.

Ik heb er daarom op de redactie altijd voor gepleit om geen neerbuigende houding aan te nemen tegenover niet-gevaccineerden en er zeker geen kleurwoorden voor te gebruiken. Ik denk bijvoorbeeld dat in de Journaalreportage van 21 november betogers die tegen verplichte vaccinatie en maatregelen pleiten, daarvoor ruim de baan kregen en zelfs weinig kritisch vragen kregen. De redactie is natuurlijk niet verantwoordelijk voor wat anderen, bijvoorbeeld op sociale media, zeggen.

Dat neemt niet weg dat het wel degelijk de taak van de journalistiek is om verslag uit te brengen van het simpele gegeven dat niet-gevaccineerden oververtegenwoordigd zijn bij de hospitalisaties. In de leeftijdsgroep van Chris Van den Abeele (onder de 65) werden tussen 1 en 14 november 10,78 niet-gevaccineerden per 100.000 opgenomen op intensieve zorg. Voor de gevaccineerden was dat 1,33 per 100.000. Veel minder dus.

De cijfers staan elke week in het wekelijks rapport van Sciensano:

[https://covid-19.sciensano.be/sites/default/files/Covid19/COVID-19\\_Weekly\\_report\\_NL.pdf](https://covid-19.sciensano.be/sites/default/files/Covid19/COVID-19_Weekly_report_NL.pdf)

Vaak wordt gezegd : maar gevaccineerden liggen toch ook in het ziekenhuis? Zeker, maar de kans dat ze daar terecht komen, ligt voor hen veel lager dan voor ongevaccineerden. En vooral : gevaccineerden hebben een inspanning gedaan om het risico te verminderen. Nu ga ik ervan uit dat ook ongevaccineerden misschien wel inspanningen doen om het risico te verminderen, door bijvoorbeeld drukke plaatsen te vermijden, handen te wassen of afstand te houden, maar de statistieken tonen aan dat zij wel degelijk de ziekenhuizen en de afdelingen intensieve zorg disproportioneel veel belasten. Dat is gewoon een feit.

Nu zijn er ook wel andere groepen waar je dat over zou kunnen zeggen. Rokers bijvoorbeeld. En ook mensen die gaan skiën nemen beduidend meer risico om armen of benen te breken en daardoor extra kosten in de gezondheidszorg te creëren. Ook niet-skiërs kunnen armen of benen breken, maar de kans is lager. In principe neemt de solidariteit dat soort levenskeuzes zonder verdere discussie gewoon op. En zo is het ook nu. Ook een ongevaccineerde Covid-19 patiënt krijgt zonder discussie het bed dat eigenlijk bedoeld was voor een kankerpatiënt die een levensreddende operatie nodig heeft, maar misschien nog enkele weken kan wachten, al is dat laatste nooit zonder risico. Het respect voor de keuze van de niet-gevaccineerde Covid-19-patiënt wordt wel degelijk betoond en hij of zij krijgt wel degelijk het bed van de kankerpatiënt.

Toch blijft er een verschil. Chris Van den Abeele kan zich niet laten vaccineren tegen prostaatkanker. De Covid-19 patiënt kan dat wel. En Chris Van den Abeele wijst daarop.

Maar voor alle duidelijkheid : Chris Van den Abeele zegt in zijn brief uitdrukkelijk niet : “Ongevaccineerden mogen geen verzorging krijgen.”

Hij zegt wel : besef dat de keuze die u maakt, ook gevolgen heeft voor mij en voor andere patiënten, die geconfronteerd worden met een uitstel dat wel degelijk risico's inhoudt voor ons. Ook al gaat het om een keuzevrijheid waar onze democratie voorlopig aan gehecht blijft, de consequentie van die keuze mag wel degelijk worden benoemd. Het risico op uitstel van andere operaties kan verminderd worden door een andere keuze. Een andere keuze zal de druk op ziekenhuizen niet volledig wegnemen (ook ongevaccineerden worden ziek) maar wel degelijk verminderen.

Men zegt mij dan vaak : de overheid moet maar investeren in meer zorgcapaciteit. Maar België is inzake intensieve zorg vrij goed uitgerust en heeft bijvoorbeeld meer bedden intensieve zorg per inwoner dan Nederland.



Sommige mensen in mijn mailbox lieten mij weten dat ze Chris Van den Abeele uitdrukkelijk steunen:

*Zijn opmerking 'kwestie van leven of dood' is geen dramatiek. Het is bittere realiteit. Wachtende hartpatiënten met een disfunctioneel hart of kankerpatiënten met een groeiende tumor kunnen niet gaan betogen. Zij wachten steeds meer uitgeput op hun zware operatie. (een 53-jarige gevaccineerde hartpatiënt)*

Maar ik kan ook begrijpen dat andere mensen het niet fijn vinden om aangesproken te worden op de consequentie van een bepaalde persoonlijke keuze.

*Jammer dat een vrt-medewerker een forum krijgt om haat te zaaien en de maatschappij te polariseren. Als een operatie wordt uitgesteld is dit niet de schuld van een groep mensen maar wel van beleidsmakers en ziekenhuizen die bepaalde keuzes maken. De overheid vond het in september nodig alles weer open te gooien, de ware oorzaak van deze opflakking van corona-besmettingen.*

Over het beleid kan veel gezegd worden, maar de situatie is vandaag wat ze is. De epidemie kan - al bijna twee jaar - alleen in bedwang worden gehouden met een collectieve inspanning. Dat vloekt met een zeker individualisme in onze samenleving. En dat creëert vervelende discussies, die betuttelend kunnen overkomen. Wanneer heeft iemand voldoende meegedaan aan de collectieve inspanning?

Ik vind dat het niet aan de redactie is om in die discussies met de vinger te zwaaien. Maar consequenties van keuzes mogen wel benoemd worden. Omdat het stukje van Chris Van den Abeele uitdrukkelijk wordt geplaatst als een "brief" is het ook duidelijk dat het niet om normale verslaggeving gaat. Chris Van den Abeele neemt geen standpunt in over het beleid, maar stelt de vraag of alle ongevaccineerden de consequentie wel goed beseffen. Dat vind ik niet haat zaaien of polariseren.

Het staat overigens iedereen vrij om de vraag van Chris Van den Abeele bijvoorbeeld als volgt te beantwoorden: "Ik heb zo weinig vertrouwen in de medische wetenschap dat ik mij niet wens te vaccineren. Ik vind dat u daar respect voor moet hebben en ik vind inderdaad dat uw dringende operatie desgevallend moet worden uitgesteld als gevolg van mijn persoonlijke keuze." Dat mag. Onze democratie laat dat toe, precies omdat meesterschap over je eigen lichaam geen absolute, maar toch een belangrijke waarde is. En dat moeten alle andere mensen dan weer aanvaarden. En dat doen ze ook. De hart- en kankerpatiënten en hun familieleden gaan inderdaad niet betogen. Eigenlijk wordt er tot nu toe wel degelijk vrij geruisloos best wel solidariteit betoond met mensen die zich niet willen laten vaccineren. Dat moeten ongevaccineerde mensen ook willen zien.

Maar ik kan wel begrijpen dat Chris Van den Abeele de vraag stelt.

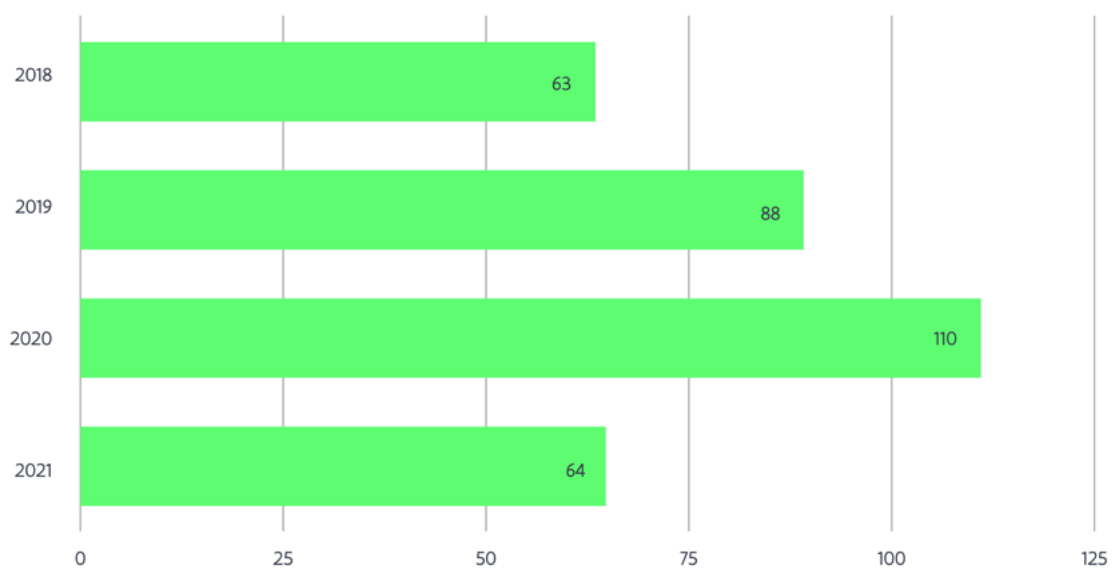
Met vriendelijke groeten,

Tim Pauwels - VRT Nieuwsombudsman

## 5

# Analyse van de klachten met persoonlijk belang

De contacten met persoonlijk belang zijn voor het eerst sinds het begin van mijn mandaat gedaald. Een echte verklaring daarvoor is er niet behalve dat kwesties in verband met copyright op foto's nu misschien efficiënter worden afgehandeld via andere kanalen, iets waar ik als nieuwsombudsman ook op had aangedrongen.



### 5.1

#### ANALYSE VAN DE KLACHTEN PERSOONLIJK BELANG

Van de 64 mensen die vanuit een persoonlijk belang contact op hebben genomen met de nieuwsombudsman, waren er 15 die dat deden uit privacy-overwegingen. Het ging bijvoorbeeld om mensen die toevallig in beeld waren en die niet geassocieerd wilden worden met het onderwerp van de reportage. In andere gevallen ging het om onoordeelkundig hergebruik van archiefbeelden en om mensen die vroegen om oude artikels te anonimiseren. (Deze laatsten werden gecategoriseerd als een “vraag” en niet als een “klacht”.)

15 mensen dienden een klacht in wegens onnauwkeurigheden in de berichtgeving, waar zij rechtstreeks belang bij hadden. Bij gegronde klachten werd het artikel aangepast of werd een correctie gepubliceerd op de nieuwsombudspagina.

7 klachten hadden te maken met selectie. Bijvoorbeeld omdat men vond dat men als expert of betrokkene had uitgenodigd moeten worden in de studio. 2 klachten met persoonlijk belang hadden betrekking op de interviewstijl, ze konden na een evaluatie van de nieuwsombudsman en feedback daarover aan de mailer, worden afgesloten. 9 klachten hadden betrekking op “goede trouw” in de zin dat men wederhoor had verwacht, of wederwoord wou vragen. Waar relevant, werd een aanvulling opgenomen op de nieuwsombudspagina.

## 5.2

### BEOORDELING VAN KLACHTEN MET PERSOONLIJK BELANG

In 14 gevallen werd de klacht als gegrond beoordeeld, meestal ging het dan om onnauwkeurigheidsklachten. 23 klachten werden beoordeeld als ongegrond en bij 9 klachten werd geen fout vastgesteld maar mogelijk wel een aandachtspunt voor de toekomst.

Ook klachten die als ongegrond werden beoordeeld krijgen wel degelijk vaak een gevolg. Ook wanneer het team van de nieuwsombudsman niet van oordeel is dat de redactie een fout maakte bij het nemen van bepaalde beelden bijvoorbeeld, worden de beelden vaak toch door de redactie vervangen als blijk van goodwill.

In 22 gevallen werd de case niet ten gronde beoordeeld. Dat gebeurt bijvoorbeeld in verband met mails die eerder een vraag waren dan een klacht. (Het gaat dan meestal om vragen in verband met privacy. Bijvoorbeeld de vraag om beeldmateriaal dat nochtans legitiem was verkregen toch niet te gebruiken, de vraag om straatinterviews die wel degelijk waren toegestaan, toch niet uit te zenden of het verzoek om oude artikels te anonimiseren. Deze vragen worden eerder afgehandeld op basis van constructieve goede wil, dan op basis van een beoordeling van een eventuele journalistieke fout.)

Mails over copyright van beelden worden niet ook verder afgehandeld door de nieuwsombudsman. Twee klachten werden niet verder afgehandeld omdat de klager na een verzoek om meer informatie niet verder reageerde. Eén klacht werd niet behandeld omdat de klager weliswaar een persoonlijk belang claimde, maar geen identiteitsgegevens wou geven. Eén klacht werd overgeheveld naar de juridische dienst omdat de klager weliswaar de nieuwsombudsman had gecontacteerd, maar principieel de voorkeur wou geven aan juridische afhandeling.

## 5.3

### BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Door de toegenomen werkdruk als gevolg van de coronacrisis werden in 2021 klachten met persoonlijk belang minder vaak telefonisch afgehandeld en vaker per mail. 17 mensen lieten na behandeling van hun klacht uitdrukkelijk weten dat ze tevreden waren over de afhandelingen van hun mail.

Eén iemand liet weten dat ze niet tevreden was over de afhandeling. Het ging over een sectorvereniging die vond dat ze voor een bepaalde reportage uitgenodigd had moeten worden.

In de andere gevallen werd na antwoord op de klacht niet meer door de betrokkene gereageerd. Geen enkele zaak met persoonlijk belang werd na beoordeling door de nieuwsombudsman in behandeling genomen door de Raad voor de Journalistiek voor beroep.

De rubriek “aanvullingen en correcties” op de nieuwsombudspagina liet soms ook toe om iemand nog een wederwoord of een aanvulling te gunnen bij de publicaties. Ook in gevallen waarin de nieuwsombudsman vond dat er geen fout was begaan, werden soms relevante aanvullingen gepubliceerd.

### Burgemeester Reekmans van Glabbeek : “Gemeentediensten waren wel aanwezig.”

In het radionieuws op Radio 1 van 12u00 en 13u00 werd verslag uitgebracht over de wateroverlast in Glabbeek. Daarbij werd gezegd dat in deelgemeente Kapellen, er geen gemeentelijke diensten of brandweer te zien waren om de mensen te helpen. Eén van de buurtbewoners sprak daar ook over in een interview met de journalist.

De journalist was vrijdagmorgen 18 juni rond tien uur in Kapellen en houdt vol dat hij daar op dat moment geen hulpdiensten heeft gezien. Burgemeester Peter Reekmans laat nu weten dat uit het logboek van de gemeentediensten blijkt dat ze om half zes 's ochtends al in de Kapellenstraat actief waren. Nog voor de journalist aanwezig was. Ze hebben er met name rioleringsingangen weer vrijgemaakt zodat de afwatering terug kon werken.

Het radionieuws heeft nooit willen beweren dat de gemeentelijke diensten of brandweer geen inspanningen zouden hebben geleverd, alleen dat de nood zo groot was dat niet iedereen onmiddellijk kon geholpen worden.

Ook echte correcties kunnen in die rubriek een plaats vinden, met name wanneer het gaat om audiovisuele uitzendingen die anders moeilijk een correctie kunnen publiceren.

### Schoonmakers bij de Universiteit Antwerpen waren al in dienst van ISS

In het radionieuws van 4 maart om 18u00 is gezegd dat een aantal schoonmakers "van de universiteit" werden "overgeheveld" naar een poetsbedrijf. De schoonmakers werkten al langer bij poetsbedrijf ISS. Er werd met ISS wel een nieuw contract gesloten dat volgens actievoerders leidt tot slechtere arbeidsomstandigheden voor de schoonmakers.

#### Meer weten over

Tim Pauwels Cultuur & Media

[Vraag over dit  
nieuws?](#)

[Zelf nieuws  
melden?](#)

[Fout  
opgemerkt?](#)

## 5.4

### VOORBEELDEN VAN KLACHTEN MET PERSOONLIJK BELANG

#### 00187440 feb. '21 Geassocieerd met “slecht beton”

Bij een artikel over de slechte kwaliteit van het beton op het wegdek van het op- en afrittencomplex in Aalter, werd een filmpje geplaatst van het Agentschap Wegen en Verkeer. Dat filmpje maakte stelde eenvoudig het project voor het nieuwe op- en afrittencomplex voor. In dat filmpje waren evenwel vrachtwagens te zien van de firma De Clercq. De firma liet via de nieuwsombudsman weten dat zij

alleen beton had geleverd voor fietspaden en tunnels en niet voor het wegdek en ze dus geen uitstaans had met het kwestieuze beton uit het artikel. Dat werd met een noot van de nieuwsombudsman verduidelijkt onderaan het artikel.

**00215903      sep. '2021      Een jongeman kijkt toevallig in de camera**

Een jongeman kijkt toevallig in de camera in een item over gevaarlijke xtc pillen. Uit de context en het commentaar is het zonder meer duidelijk dat het gaat over algemene beelden van een festival en dat er geen verband is tussen de mensen die in beeld komen en xtc. Maar omdat die ene jongeman recht in de camera kijkt, worden de beelden uit de context gerukt op sociale media. Een grap. Maar de jongeman zit er wel verveeld mee.

De nieuwsombudsman bezorgt een antwoord dat eventueel kan worden doorgestuurd naar mensen die de clip verspreiden op sociale media. Er wordt gewezen op het feit dat de beelden uit de context zijn gerukt en dat er copyright rust op de beelden. VRT geeft geen toestemming om ze op die manier te gebruiken.

Aan de maker van de reportage wordt gevraagd om in een dergelijke context beelden te vermijden waarin één individu opvalt. Maar in dit geval werd beeld overgenomen van TV Limburg en waren de keuzemogelijkheden beperkt. Hieronder de reactie van de ouders van de jongeman:

**00215903      Bedankt voor de correcte en snelle communicatie.**

**Alvast bedankt,**

**Het valt allemaal nog mee, maar het is nu toevallig de tweede maal dat hem zoiets overkomt en hij was er echt mee begaan. Hierbij sluiten we de zaak af.**

**Bedankt voor de correcte en snelle communicatie.**

**00218173 : Graag een seintje als u mijn interview hergebruikt.**

**Ik was aanvankelijk niet van plan iets te sturen. Maar na uw facebookvideo heb ik beslist dit toch te doen. Op donderdag 2 september was er opnieuw een reportage omtrent de adoptiefraude. Een onderwerp waar ik een jaar geleden zelf in getuigd heb.**

**Een kleine heads-up over het hergebruiken van het fragment zou fijn geweest zijn. Het gaat hier over een zeer zwaar onderwerp, maar het onverwacht zien van mij verklaring en kinderfoto's was voor vele van mijn familie opnieuw een grote schok, waar we liever op voorbereid waren.**

**Beide, hadden we zeker onze toestemming gegeven, maar op die manier hadden we ook onze gezinnen op de hoogte kunnen brengen en niet plots moeten horen "mama, waarom ben jij op het nieuws?" Gelieve rekening te houden dat sommige onderwerpen zeer zwaar zijn en dat er achter elk moeilijk verhaal ook nog kleine kinderen zijn die hierin enige begeleiding nodig hebben om alles te kunnen kaderen.**

**Tevens wordt er in de reportage gezegd dat we zussen zijn. Hetgeen niet zo is. Ook deze informatie komt hard aan bij beide families en heeft grote implicaties op kennissen die ons niet dermate persoonlijk kennen...**

Er werd op vraag van de nieuwsombudsman een annotatie opgenomen in het archief



# 6

## Andere activiteiten

### 6.1

#### WORKSHOPS OP DE VLOER

- Op 16 maart gaf de nieuwsombudsman een ZITA sessie over moderatie op sociale media.
- Op 11 mei gaf de nieuwsombudsman vanop afstand een feedback sessie aan de regionale omroepen.
- Op 27 augustus gaf de nieuwsombudsman een presentatie aan de ploeg van Het Journaal Laat.
- Op 25 oktober gaf de nieuwsombudsman een opleiding alert interviewen en onpartijdigheid voor de wetenschapsceel.
- In 2022 werd opnieuw begonnen met reguliere opleidingen, dit jaar over hoe de “alerte kritische houding” die het redactiestatuut moet worden toegepast in reportages.

### 6.2

#### OUTREACH

- Op 16 februari gaf de nieuwsombudsman vanop afstand een workshop voor de Finse openbare omroep YLE.
- Op 2 maart gaf de nieuwsombudsman vanop afstand lezing over de relatie tussen journalistiek en privacy in de reeks “studium generale” van de Universiteit Antwerpen.
- Op 12 maart gaf de nieuwsombudsman advies aan de Litouwse openbare omroep die binnenkort begint met een ombudsman.
- Op 30 april gaf de nieuwsombudsman vanop afstand een presentatie over moderatie op sociale media op het overleg van hoofdredacteuren van de Europese Openbare Omroepen.
- Op 23 september gaf de nieuwsombudsman het openingscollege in de Arteveldehogeschool.
- Op 22 oktober gaf de nieuwsombudsman een openingsles aan de PXL Hogeschool, opleiding journalistiek.
- Op 25 oktober gaf de nieuwsombudsman een lezing over ethiek in beeld en montage aan de RITCS hogeschool.
- Op 11 november gaf de nieuwsombudsman een presentatie op een mediaconferentie in Estland, op uitnodiging van de Estse openbare omroep.
- Op 9 december sprak de nieuwsombudsman op de inspiratiedag van de Nederlandse openbare omroep NPO.



## 6.3

### PUBLICATIES

De nieuwsombudsman publiceerde volgende columns en clips op de site:

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/03/25/waarom-kloppen-jullie-cijfers-niet-de-nieuwsombudsman-beantw/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/01/nee-risicopatienten-zijn-nog-niet-aan-de-beurt-maar-dat-had-d/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/08/er-is-wel-oversterfte-onder-de-65-er-zijn-wel-risico-s-voor-men/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/08/moet-vrt-nws-mondmaskers-verplichten-in-de-studio/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/22/hoe-vermijd-je-trial-by-media-in-de-zaak-el-kaouakibi/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/04/29/ja-er-wordt-te-veel-onderbroken-in-interviews/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/06/er-mocht-wat-meer-weerwerk-zijn-in-de-verslaggeving-over-la-boum/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/12/reacties-op-het-nieuwe-laatavond-journaal-de-nieuwsombudsman-in/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/05/20/moeilijke-woordkeuzes-in-het-israelisch-palestijnse-conflict-de/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/06/10/waarom-wordt-juergen-conings-wel-bij-naam-genoemd-en-de-andere-v/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/06/17/wat-toon-je-van-de-hartaanval-van-christian-eriksen-en-wat-zijn/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/07/01/opvallend-vertrouwen-in-journalistiek-stijgt-ook-in-coronatie/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/08/24/vragen-aan-de-nieuwsombudsman-waar-gaan-de-afghaanse-fiksers-e/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/08/26/zijn-reportagemakers-wel-altijd-kritisch-genoeg-soms-niet/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/09/01/mag-je-nu-zelf-een-bal-gaan-halen-in-de-tuin-van-je-buur-de-red/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/09/09/worden-de-ziekenhuizen-in-oklahoma-nu-wel-of-niet-overspoeld-doo/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/09/16/waarom-bracht-u-dat-onderzoek-niet-hoe-maakt-de-wetenschapsred/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/09/23/van-anuna-tot-dries-moet-de-redactie-aandacht-geven-aan-rellen/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/10/07/nee-het-journaal-is-niet-foutenvrij-en-kijkers-merken-dat-ook-o/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/10/21/waren-media-hijgerig-in-coronatie-de-nieuwsombudsman-antwo/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/10/28/zeg-dan-toch-dat-vaccins-en-coronapassen-niet-helpen-de-nieu/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/11/18/stel-toch-kritische-vragen-over-het-coronabeleid-de-nieuwsomb/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/11/25/zat-er-een-fout-in-de-afpraak-zeg-elke-dag-welk-verschil-de-va/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/12/02/calais-was-niet-de-grootste-scheepsramp-ooit-hoe-kwam-dat-dan-i/>
- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/12/23/2021-was-het-jaar-van-de-ontnuchtering-hoe-ga-je-als-redactie-d/>

Je verwacht als nieuwsombudsman dat heel wat mensen het natuurlijk niet eens zullen zijn met je columns. Al helemaal niet wanneer ze ook op sociale media worden verspreid. Sta me toe om hier toch even de focus te leggen op de positieve reacties, die er wel degelijk ook zijn.

#### Reactie op Facebook

**Tim Pauwels ik lees nog altijd met plezier je columns. Ook deze is boeiend. Goed dat er iemand de vinger aan de pols houdt bij dergelijke programma's.**

Rosita Baeyens

#### 00216458 "You are awesome"

Beste heer Pauwels,

Naar aanleiding van het filmpje rond de twitterrel van Anuna De Wever en Gert Verhulst (en vele andere filmpjes en artikels de afgelopen jaren):

Luchtig (maar niet te), genuanceerd, niet bang om een 'mea culpa' te slaan, tikkeltje grijze humor... Fantastisch. Love it. You're awesome. Het moest er eens uit.

Met vriendelijke groeten,

#### 00225171 vertrouwen in het nieuwsombudsteam

Beste ombudsman,

Zoals velen word ik regelmatig geconfronteerd met anti-vaxxers en/of complottheoristen. Ook vrienden en familieleden komen af met argumenten die me soms doen wankelen. Maar uw video's en collums tonen dat de 'mainstreammedia' geen satanistische schapen zijn met goedkope propaganda. Maar mensen, die het beste voor hebben. Die fouten maken, maar die niet te lelijk zijn om dat toe te geven. Die zich een baan proberen te maken tussen alle manipulaties. Die kritiek en commentaren van zich af moeten schudden alvorens ze naar huis gaan, om gezinsleden te sparen van rabitholes, babybloed, 5g-signalen en verborgen chips. U en uw team slagen er in om dit over te brengen, me te doen blijven geloven in het goede van de mens en het verstand van de mens. Bedankt. U/jullie betekenen meer voor me dan jullie denken.

Dankbare groet,

Tineke

De nieuwsombudsman werd het laatste halfjaar van 2021 niet meer uitgenodigd in De Zevende Dag, wat ik betreurt. Ook van het publiek kwamen enkele reacties die de nieuwsombudsman meer op televisie willen zien.

#### 00216497 felicitatie voor clips, maar waarom niet op televisie?

Beste nieuwsombudsman,

Ik volg uw tussenkomsten wekelijks en ben telkens onder de indruk van en gecharmeerd door uw aanpak. Sterk dat de openbare omroep zich zo expliciet kritisch opstelt ten opzichte van haar eigen nieuwsredactie. Dit kan naar mijn mening het wantrouwen tegenover de media in het algemeen, en de vrt in het bijzonder, alleen maar ten goede komen. Toch één kanttekening: waarom verschijnt de ombudsman enkel online en niet op televisie (bijvoorbeeld in Het Journaal of in het nieuwe 'Laat

Journal'?) U bereikt er een veel grotere groep mensen, waardoor ook de impact van uw tussenkomsten zal toenemen. Of is openlijke kritiek op de interne keuken van de redactie in primetime dan toch een brug te ver? Misschien iets om over na te denken ...

Met vriendelijke groeten,

**00201170:       geniet van de interventies in De Zevende Dag**

Dankjewel Tim,

Dat je nu ook weer in de 7de dag zo helder communiceert. Ik geniet van jouw interventies. To the point, zuiver, kritisch, met bronvermelding... Als ik niet begreep hoeveel tijd er in een genuanceerd gesprek kruipt, zou ik me af vragen waarom zowel de politici als de journalisten rondom u niet in de leer gaan bij uw ombudsdienst.

Vriendelijke groeten, X, Architect, voor bronvermelding en tegen sofismen.

Maar er waren uiteraard ook negatieve reacties :

**00227331       Beste leugenaar de heer Pauwels**

Beste Leugenaar de heer Pauwels,

Vanuit Roemenie moet ik u bedanken voor de voortdurende leugens en het bedrog dat u dagelijks op de brave bevolking afvuurt. Echter kunt u ook meer aandacht besteden aub aan de doden en zware bijwerkingen van het experimentele goedge Gen Therapy, de door uw leugenbrigade benoemd als vaccin..... Mijn dank daarvoor.

Verder zou ik het ook leuk vinden mocht u aandacht besteden aan het proces van de eeuw, van de geschiedenis eigenlijk. Over de vreselijke Satanische kindermishandelingen, de zaak Epstein, waar politici, juristen, koningshuizen, media-bonzen, ..... bij betrokken zijn. Dit is voor u blijkbaar geen nieuws. U vindt het meer de moeite om de beste president, notabene door zijn volk verkozen, voortdurend te beschimpen. Blijf maar lekker verder meedoen met deze waanzin waarmee u nu ook kindjes gaat helpen vergiftigen. Schaam je diep beste heer leugenaar Pauwels!!





# 7

## De aanbevelingen van vorig jaar

**Welke opvolging kregen de aanbevelingen van vorig jaar ?**

### 7.1

#### **BLIJF ZOEKEN NAAR MANIEREN OM DE POLSSLAG VAN HET PUBLIEK TE VOELEN**

In 2020 introduceerde de redactie de online rubriek “stel je vraag”, waarin antwoorden werden gegeven op vragen van het publiek. De vragen werden verzameld via de knop “hebt u een vraag”, maar ook via de nieuwsombudsman. Elke werkdag werden de vragen opgelijst en doorgestuurd naar de hele redactievloer in de hoop dat de vragen van het publiek ook in het gewone journalistieke werk zouden worden meegenomen. Eind 2021 heeft de hoofdredactie besloten om dit project stop te zetten. De mensen die dit werk deden werden mee ingeschakeld in de gewone bezetting van de redactie die door de epidemie ook erg krap zit. De lijsten worden dus niet meer dagelijks opgesteld en rondgestuurd, maar de rubriek “stel je vraag” is wel gebleven en wordt nog ongeveer één keer per week online gepubliceerd. De mail die het nieuwsombudsteam op gezette tijden rondstuurt, met feedback van de kijker, luisteraar en lezer, is wel gebleven.

### 7.2

#### **BLIJF INTERACTIE ONDERZOEKEN**

Naast input, blijft er bij het publiek toch ook de vraag naar echte interactie. Naar een redactie waar je ook echt contact mee hebt, en die bijvoorbeeld individueel antwoordt en reageert. Dat is erg arbeidsintensief en zal bijgevolg lang niet voor alles mogelijk zijn, maar dat neemt niet weg dat de vraag blijft bestaan. Ook andere bedrijven doen aan conversation management, wat soms niet meer betekent dan dat er kort wordt gereageerd op kritiek of dat foute informatie wordt rechtgezet op sociale media.

In samenwerking met de KU Leuven en andere partners is er effectief een onderzoeksproject geweest naar de technische mogelijkheden comments en discussie op goed gemodereerde manier te organiseren. Het valt buiten het bereik van dit verslag om dieper op het project in te gaan. Het is voor mij als nieuwsombudsman op dit moment niet duidelijk of het ook tot een concrete praktijk zal leiden.

### 7.3

#### **VERGEET NIET DAT ER OOK NAAST CORONA NOG BELANGRIJK NIEUWS IS**

De nieuwsombudsman kan geen “coronamoehed” vaststellen. Mensen blijven vragen, suggesties en opmerkingen geven rond dit thema. Maar tegelijk is er wel een duidelijke vraag om andere onderwerpen niet te vergeten. Van zonnepanelen tot Reuzegom, er is zeker ook vraag naar berichtgeving over andere onderwerpen. Met name aan energie, werd in 2021, terecht heel wat aandacht besteed. Volgens de voorlopige cijfers van het ENA is het aandeel van de coronaberichtgeving in 2021 alvast significant gedaald. (Zie 3.2.1/C)



## 7.4

### VERBETER DE ZOEKFUNCTIE

Gezien het belang van selectieklachten, blijft het aanbevelingswaardig om te onderzoeken of de zoekfunctie op de site beter kan. Al te vaak kan een klacht worden afgehandeld door te antwoorden : dit is de link naar het artikel dat u zoekt. Maar dat betekent ook dat er allicht heel wat andere lezers zijn die het artikel niet gevonden hebben en die niet naar de nieuwsombudsman hebben gemaïld om ernaar te vragen. Niet alleen is het zeer tijdrovend om op dit soort contacten te antwoorden. Lezers die op zoek zijn naar specifieke informatie, moeten ze ook kunnen vinden. Vaak genoeg blijkt uit de mails al snel verontwaardiging wanneer men iets niet vindt, vaak genoeg gaat dat ook gepaard met verregaande conclusies : “U verzwijgt ...” Het persoonlijke nieuwsoverzicht via “Mijn NWS” komt al gedeeltelijk aan dit probleem tegemoet.

Maar voor een echte verbetering van de zoekfunctie stoot de hoofdredactie kennelijk op beperkingen van het achterliggende systeem voor de website. Om dezelfde reden is het kennelijk ook onmogelijk om een spellingchecker in het systeem te integreren. Dat noopt uiteraard de vraag of de website VRT NWS.be wel beschikt over het juiste systeem.

Pas in de loop van 2021 is ermee begonnen om dit soort contacten specifiek bij te houden. Door de grote werkdruk zijn ze mogelijk ook niet altijd gecatalogeerd. De cijfers zijn dus onvolledig. Toch kregen 102 contacten het kenmerk “Ik vind het niet”. Het kenmerk werd alleen toegekend wanneer er wel degelijk berichtgeving over het onderwerp beschikbaar was.

## 7.5

### START OPNIEUW EEN WERKING OP ROND KWALITEIT EN ZELFREFLECTIE

In 2020 en 2021 kon de nieuwsombudsman nauwelijks workshops of feedbacksessies geven op de redactie. De coronamaatregelen maakten dat onmogelijk of minstens onverstandig. Voor 2022 staan ze nu wel weer gepland. Maar uiteraard ging deze aanbeveling verder dan workshops van de nieuwsombudsman. Met zogenaamde “Zita” sessies, werd de vloer in 2021 online meer geïnformeerd over het beleid van de hoofdredactie, over lopende projecten en over relevante expertise op de redactie. Ook de nieuwsombudsman heeft zo’n sessie gegeven. Dat neemt niet weg dat dergelijke online sessies noodgedwongen grotendeels éénrichtingsverkeer blijven. Uit de schaarse workshops die gegeven konden worden, blijkt ook dat redactiemedewerkers nood hebben aan onderlinge interactie en reflectie over journalistieke kwaliteit en redactionele keuzes, maar die staan voor 2022 dus gepland.

# 8

## Conclusies

Er is hoop dat corona als sterk polariserend thema wat meer naar de achtergrond kan verschuiven in 2022. Maar er zullen ongetwijfeld andere polariserende thema's opduiken. De stemmingmakerij tegen journalistiek zal niet ophouden met corona. Het "rally behind the flag" gevoel uit 2020, inclusief dagelijks applaus voor de zorg, zorgde voor een stijging van het vertrouwen in journalistiek in dat jaar. 2021 zal mogelijk een ander beeld geven.

Journalistiek moet altijd "alert en kritisch" zijn voor het beleid. Er valt zeker ook kritiek op het beleid te geven. Het beleid was vaak chaotisch, inconsistent en niet efficiënt. Maar tegelijk is het wel degelijk redelijk dat contactbeperkende maatregelen en vaccinatie uit de journalistieke methode naar voren komen als logische maatregelen tegen epidemie. De vaccinatiecampagnes van 2021 hebben wel degelijk geholpen om de druk op de ziekenhuizen te beperken en om levens te redden. Dat blijkt uit alle cijfers. Journalisten kunnen niet anders dan dat zo melden.

Hoe ga je als journalist dan om met degenen die je van partijdigheid en zelfs medeplichtigheid beschuldigen omdat je hun alternatieve werkelijkheid niet wil erkennen? Het antwoord kan alleen binnen de journalistiek zelf liggen. Uiteraard moet het beleid op een faire manier kritisch worden bevraagd. Het is belangrijk dat mensen voelen dat dat gebeurt. En dat dat gebeurt met kennis van de bezorgdheden, de frustraties en de praktische vragen van het publiek. Ook dat is een manier om het publiek te "erkennen".

Maar verder is er geweldig veel nood aan uitleg. Antwoorden op de vele vragen die mensen zich stellen op basis van de propaganda die ze op het net vinden. Het is eenvoudigweg onmogelijk om op alles te reageren. Als er gereageerd wordt, moet dat op een zeer feitelijke manier gebeuren, zonder te ridiculiseren of te paternaliseren.

Daarom moet journalistiek ook blijven praten over de journalistieke methode. Hoe komt de redactie tot een bepaalde conclusie? Dat mag nog vaker expliciet worden aangegeven, zelfs als dat betekent dat verwezen wordt naar wat moeilijker tekst en naar wetenschappelijke studies. Het is immers in de methode dat het verschil wordt gemaakt met propaganda en stemmingmakerij. En ook propaganda verwijst steeds vaker naar cijfers en studies. Het is belangrijk om het publiek nog beter uit te leggen hoe wetenschap journalistiek wordt ingeschat.

De aanbevelingen voor dit jaar kunnen hopelijk helpen om het vertrouwen in de journalistiek zo veel mogelijk te vrijwaren.

# 9

## Aanbevelingen voor 2022

### 9.1

#### VERBETER DE ZOEKFUNCTIE

Deze aanbeveling is een vrijwel jaarlijks ritueel. Kennelijk kan er alleen iets aan gebeuren als de onderliggende software in haar geheel vervangen wordt. Daar zijn nochtans goede redenen voor want de huidige software kan ook al geen spellingchecker integreren, terwijl lezers inzake taal duidelijk een voorbeeldfunctie verwachten van de openbare omroep. De lezer verwacht ook een zekere volledigheid. Heel wat mailers verwachten dat informatie die weerklank vindt op sociale media - hoe onbetrouwbaar ook - besproken, geduid en zo nodig gecorrigeerd wordt door de redactie, met name op de website. Dat is niet altijd mogelijk en zelfs niet altijd wenselijk omdat het risico bestaat dat desinformatie alleen nog maar meer verspreid geraakt. Het blijft hier rijden en omzien. Maar als de informatie journalistiek besproken is op VRT, moet ze ook vindbaar zijn.

### 9.2

#### BLIJF INVESTEREN IN INTERACTIE

“Stel je vraag” en de inspanning om meer te interageren en modereren op de eigen Facebookpagina's blijven erg nuttige initiatieven. Uit de mailbox van de nieuwsombudsman blijkt juist dat mensen eigenlijk op zoek zijn naar manieren om te interageren met de redactie. Eerder dan dat ze altijd een precieze klacht formuleren. Wel wordt er vaak uiting gegeven aan een algemene frustratie ten aanzien van de berichtgeving. Maar vaak genoeg gaat het ook gewoon om het uiten van een mening. Een aantal van die inhoudelijke opmerkingen en aanvullingen zijn overigens best legitiem en zouden zeker hun plaats hebben op een goed gemodereerd discussieforum. Ik blijf ervoor pleiten dat de mogelijkheden daartoe onderzocht worden, onder meer op basis van het project in samenwerking met de KU Leuven.

### 9.3

#### EXPLICITEER DE WETENSCHAPPELIJKE STAND VAN ZAKEN

Zelden hebben zo veel mensen Het Journaal gevolgd met het notitieboekje in de hand. Zelden werd er ook op publieke fora, met name op sociale media, gediscussieerd met wetenschappelijk onderzoek in de hand. Helaas, en dat blijkt ook uit de mailbox van de nieuwsombudsman, werden er vaak heel verregaande conclusies getrokken uit één onderzoek of werd onderzoek heel selectief gelezen. Factchecks kunnen dat deels tegengaan op voorwaarde dat ze een niet paternaliserende toon hanteren. Maar het is even belangrijk dat de wetenschappelijke stand van zaken, met onderzoek in de hand, duidelijk wordt gemaakt. Het argument dat een “breed” publiek daar geen boodschap aan zou hebben, vervalt toch enigszins als je het debat op andere fora bekijkt. Het mag een erfenis van de corona-epidemie zijn dat er meer aandacht mag gaan naar het helder weergeven van de onderzoeksbasis voor de wetenschappelijke stand van zaken. Daarbij is het zeker niet verboden om aan te geven dat wetenschap een proces is en dat er ook altijd onzekerheden blijven.

## 9.4

### GEEF SLACHTOFFERS EEN GEZICHT

Belangengroepen zijn in 2021 veel meer aan bod geweest dan de slachtoffers van Covid-19. Er waren zelden portretten van slachtoffers. Ook het zorgpersoneel viel, anders dan in 2020, vaak buiten beeld. In die zin werden de redenen voor maatregelen en vaccinatie vaak voorgesteld op basis van rationele argumenten: wetenschappers en cijfers. Cijfers die vaak anoniem bleven. Terwijl benadeelden of tegenstanders van het beleid vaak wel een gezicht kregen. In die zin werd de emotie van benadeelden of tegenstanders niet in evenwicht gehouden met emotie van slachtoffers, nabestaanden of zorgpersoneel. Het beleid werd verdedigd met cijfers en ratio. De kritiek met emotie. Slachtoffers werden cijfers. Het is logisch dat daar zou gestreefd worden naar iets meer evenwicht.

## 9.5

### HERONTDEK HET BUITENLAND

Uit cijfers van het Elektronisch Nieuwsarchief bleek dat in 2020 ook het aandeel buitenland in de Vlaamse nieuwsuitzendingen was gedaald. De verklaring ligt bij corona, hoewel dat een onbevredigende reden was. Ook in het buitenland sloeg corona immers toe. Uit buitenlandse voorbeelden kan ook geleerd worden. Het is juist dat de coronaberichtgeving zich vaak in dezelfde, Belgische driehoek lijkt af te spelen : virologen, politici, belangengroepen. Het mag de ambitie van een redactie zijn om in het debat, dat vaak volgens gelijkaardige lijnen verloopt, nieuwe zuurstof in te brengen, bijvoorbeeld via reportages uit het buitenland.

Nu zijn er ook in 2020 zeker buitenlandse reportages geweest. Zo mocht de nieuwsombudsman zelfs mails uit Ethiopië ontvangen naar aanleiding van VRT reportagewerk daar. Maar volgens het ENA was het aandeel buitenland dus lager in 2020. Volgens de voorlopige cijfers van 2021 is het aandeel buitenland opnieuw gestegen maar nog niet op het niveau gekomen van de jaren voor corona. Het valt overigens ook op dat de nieuwsombudsman geregeld specifieke vragen krijgt voor meer buitenlandberichtgeving.

## 9.6

### KIES VOOR KWALITEIT

Stemmingmakerij tegen journalistieke media kan alleen beantwoord door een consequente keuze voor kwaliteit. Kwaliteit sluit overigens geenszins uit dat er een plaats kan zijn voor emoties en frustraties. Maar altijd juist geplaatst wat de inhoudelijke argumenten betreft. De expertise die op de redactie absoluut aanwezig is, moet daarvoor nog beter kunnen doorstromen naar presentatoren en reportagemakers ter plaatse.

# Appendix

## Menselijke nabijheid

De voorbije twee coronajaren waren ook een periode waarin veel mensen een hand uitstaken naar de openbare omroep omdat ze op zoek waren naar menselijk contact. Of de mail nu woedend was of schrijnend, eigenlijk zat er vaak achter : erken mij in wat ik meemaak. De impact van Corona was oneindig veelzijdiger dan mediaberichtgeving kan vatten. Hieronder een getuigenis van een dame die door de maatregelen haar normale activiteit, gidsen, niet meer kon uitoefenen. Maar het is vooral een getuigenis over de manier waarop het team van de nieuwsombudsman, zonder dat dat ooit de hoofdbekommernis was, mensen soms toch nabij kon zijn.

### **00226549      Ik had u vorig jaar gemaïld**

**Geachte Heer Pauwels**

Ik heb u vorig jaar gemaïld, niet om te klagen over het VRT nieuws, maar gewoon om mijn hart eens uit te storten.

(Over dat ik op de begrafenis van mijn grootmoeder mijn familie niet mocht aanraken en hoe hard ik mijn groepen kinderen miste omdat ik als museumgids geen rondleidingen meer mocht geven).

Ik heb toen van u een heel lieve mail teruggekregen waarin het ook over creativiteit ging.

Ik had me toen voorgenoemen om u nog eens een mail terug te sturen als ik echt iets creatiefs had gedaan of als ik u kon melden dat ik mijn activiteiten tot iets Coronaproofs had omgevormd. Deels om u te bedanken voor uw opbeurende mail en deels om u iets leuks te geven om te lezen tussen alle klachtenmails door.

Laat ons zeggen dat ik goed nieuws en slecht nieuws heb.

Ik zal eerst met het slechte nieuws beginnen, zodat ik met iets leuks kan eindigen.

Ik heb 17 maanden geploeterd. De laatste 4 maanden leek alles terug normaal te worden en had ik veel activiteiten en kon ik zelfs zonder overheidssteun. Maar dit weekend is er weer een groot kruis getrokken door alle geplande rondleidingen en workshops. En ook door alle bijhorende vergoedingen.

De ene moment ben ik hoopvol en denk ik 'We schuiven alles naar een latere datum', en de andere keer denk ik 'Wat ben ik toch een mislukkeling dat ik na 21 maanden nog steeds geen andere job heb gevonden'.

Want ik heb gesolliciteerd en ik ben heel vaak opgebeld. Om te zeggen dat ik tweede was geworden, maar dat ik een zeer getalenteerde kandidate was. Ik heb al gedacht om samen met Wout Van Aert de zilverenmedaille praatgroep op te richten.

Maar ik wilde u, om uw dag op te vrolijken tijdens het lezen van alle klachtenmails, ook vertellen over de meest gekke en leuke plaatsen waar ik het afgelopen jaar opdrachten heb mogen doen. Plaatsen waar ik zonder Corona nooit geweest zou zijn.

Ik heb tijdens de zomer themakampjes voor kleuters gedaan en ik heb daar zoveel knuffels gekregen dat ik een voorraadje heb om nu op te teren.



Ik heb verschillende dagen op het Filmfestival van Gent mogen spreken omdat we daar de klassen in de grote cinemazalen goed uit elkaar konden zetten. Vorige week heb ik de vraag gekregen of ik dat ook in UGC Antwerpen wil doen. Eerst een filmvertoning en dan een educatieve voordracht/ Workshop waarmee de leerlingen zelf in de klas aan de slag kunnen.

Ik werk als vrijwilliger in het Speelgoedmuseum. (Doe ik toch iets in ruil voor het crisisoverbruggingsrecht dat ik al maanden krijg).

En geloof me, van de hele dag tussen het speelgoed te zitten word ik heel vrolijk. Ik ben nu alle knuffels aan het sorteren en alles wat we dubbel hebben gaat daar het goede doel. (Onderstaande hondjes zoeken iemand om mee te spelen).

En ik ben in Planckendael terechtgekomen!

Ik weet niet of u van die doorloopverblijven kent, waar de bezoekers tussen de dieren mogen lopen. Maar dan moet er wel een ranger (babysit) zijn die ervoor zorgt dat de mensen de dieren niet voederen of dat ze niet ontsnappen als de deur wat lang openstaat.

Toen ik begin juni daar begon, was maki Wifi nog een kleine baby die aan de buik van haar moeder hing, maar nu is ze een flinke jongedame die zelfstandig speelt en eet en letterlijk van zich afbijt als de volwassen maki's haar proberen weg te duwen. Haar papa heet Oreo. U kunt misschien wel raden waarom...

Onze maki's vormen een bubbel, dus afstand houden en mondmaskers dragen hoeft niet.

Ik hoop dat alles goed gaat met u en dat u niet overwerkt raakt van de stroom aan klachten. En ik hoop dat ik uw dag een beetje heb opgevrolijkt met een mail over knuffels en maki's.

Ter info: ze heten Andrea, Antonio, Steffie, Robbert, Fieke, Qkum, Kimmie, Oreo en Wifi.

Heel veel groeten en nog heel veel succes

**REDACTIE EN EINDREDACTIE**

Tim Pauwels

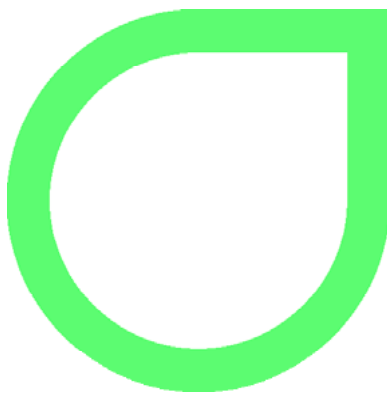
**FOTOGRAFIE**

© VRT

**VORMGEVING**

Jonas Leupe en Flore Robberechts  
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)