



KLACHTENRAPPORT

2016

Klachtenrapportering 2016

Aantal klachten blijft stijgen in 2016

De VRT-klantendienst verwachtte dat 2016 in een jaar met een EK voetbal, gevolgd door de Tour de France en de Olympische Spelen, zou gedomineerd worden door klachten en klantcontacten met betrekking tot Sporza. Alweer kwamen de verrassingen uit een heel andere hoek. De aanslagen in Zaventem en Brussel op 22 maart waren het startschot van een klachtenlawine die gedurende het hele jaar zou toenemen. Ook het stopzetten van de Teletekst-service mondde uit in een onverwacht aantal klachten. Ondanks alle inspanningen voor een correct en efficiënt klachtenbeleid, en de proactieve en oplossingsgerichte aanpak van de klantendienst, noteert de VRT net geen recordaantal klachten en zien we ook het aantal klantcontacten gevoelig stijgen.

Het maatschappelijk klimaat vertaald in klachten

Opnieuw is de meest stijgende groep klachten en klantcontacten terug te vinden bij de nieuwsdienst en de daaraan gelinkte programmering bij de tv-netten. De opeenvolgende aanslagen in Brussel, Zaventem, Nice, Berlijn en verder in en buiten Europa hebben zich vertaald in veel klachten, die meestal niet gegrond waren. De daaraan gelinkte programmawijzigingen vanwege extra Journaals of uitlopende programma's van de nieuwsdienst, resulteerden echter wel in terechte klachten, omdat de programmagidsen op de verschillende mediaplatformen niet altijd correct waren aangepast. Geprogrammeerde opnames mislukten, aangekondigde programma's werden niet uitgezonden en de tegentijdige communicatie daarover roepen veel en vaak terechte ergernis op bij de mondige burger die tegelijk zijn/haar mening ventileert over wat er zich afspeelt in de maatschappij.

Daarnaast liep de vluchtelingenstroom naar Europa opnieuw als een rode draad door heel het jaar. De berichtgeving hierover en tal van andere elementen hebben ervoor gezorgd dat de mediagebruiker ook in 2016 aan de openbare omroep zijn/haar mening liet weten, een mening die zelden positief was.

Klachtencoördinator bemiddelt en verzoent

De VRT luistert naar haar klanten. Klachten vormen een opportuniteit om het beter te doen en de klantendienst zet dit om in de praktijk. Klachten vormen de basis om een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening en het aanbod tot stand te brengen. De klachtencoördinator speelt een bemiddelende rol tussen de interne aanbodverantwoordelijken en de klagers. Deze aanpak leidt vaak tot een succesvolle verzoening en een win-winsituatie voor beide partijen.

Ook in 2016 probeerde de VRT-Klantendienst waar nodig te zorgen voor een verzoening. Wanneer door de actualiteit een programma wegviel of later dan gepland werd uitgezonden zorgde de klantendienst indien mogelijk voor een herhaling. Daarnaast tracht de klachtencoördinator steeds een middenweg te zoeken die voor beide partijen een oplossing biedt. Zo ontving de klachtencoördinator eind 2016 een klacht van een firma die in beeld werd gebracht in het programma 'De Fiscus'. Deze firma, kwam louter toevallig in beeld en had niets te maken met de fraudezaak die op dat ogenblik werd besproken. De firma diende klacht in bij VRT aangezien zij van mening was dat er verwarring was

opgetreden waardoor zij in een negatief daglicht werd gesteld. Het bedrijf eiste een rechtzetting in de pers. De VRT nam daarop contact met de regionale pers en bevestigde dat de zaak in kwestie niets te maken had met de onderzochte fraudezaak.

Bij deze willen wij U danken voor de publicatie in het Belang van Limburg van vandaag. Dit vergemakkelijkt het voor ons enorm, om ons te verdedigen dat ons bedrijf niets met de sigarettensmokkel heeft te maken.

Verder willen wij U nog alle succes toewensen met het programma, ook wij zijn trouwe kijkers.

Kijkersreacties 02-12-2016

Eerlijke en transparante communicatie

Wanneer iets fout loopt, wordt daarover eerlijk gecommuniceerd. Wanneer iets onherroepelijk is, en een verzoening onmogelijk is, dan wordt dat ook openlijk gezegd aan de klagers. Ondanks de negatieve boodschap voor de klager, verstevigt deze houding de geloofwaardigheid van de openbare omroep. Ook op de transparantiewebsite van de VRT worden regelmatig antwoorden van de klachtenbehandeling gepubliceerd.

Prioriteit voor diversiteit

Diversiteit is voor de VRT zeer belangrijk. Alle klachten met betrekking tot diversiteit worden door de klantendienst gerapporteerd aan de diversiteitscoördinator. Die onderzoekt de klachten en levert input en/of advies om een antwoord te formuleren. De diversiteitscoördinator onderhoudt ook contacten met de verschillende organisaties uit de sector. Het is de taak van de VRT om een afspiegeling te zijn van de maatschappij en diversiteit is daarvan een belangrijk onderdeel. Dat moet zich ook vertalen op alle beschikbare platformen en in alle diversiteitsdomeinen zoals gender, beperking, afkomst, enz.

Beroepsethische klachten vormen basis voor interne bewustmaking

De klachtencoördinator betreft zoveel mogelijk afdelingen bij haar werking. Naast de dagelijkse sporadische contacten, is er wekelijks een vast overlegmoment met de manager beroepsethiek, samen met de voorzitter van de programmacharterraad, het hoofd van de juridische dienst en een vertrouwenspersoon.

Klachtcases worden door de manager beroepsethiek besproken tijdens workshops. Die worden zowel intern als extern georganiseerd om programmamakers bewust te maken van de van de beroepsethische waarden.

Klachtenbehandeling is teamwork

Er is maandelijks overleg met de collega's van de dienst technologie die de klantendienst al enkele jaren proactief betrekken bij nieuwe projecten. En dat werpt zijn vruchten af. De doelstelling hiervan is om de ervaring van de klantendienst aan te wenden als de "klant" die mee denkt en kijkt en

suggesties aanreikt om een zo groot mogelijk klantcomfort te kunnen bieden van bij de start van een nieuw project.

VRT wil de beste van de klas zijn

In heel de aanpak rond klachten en klanten blijft kwaliteit primeren. Het is de taak van de openbare omroep om het goede voorbeeld te geven en we willen de beste zijn. Zowel intern als extern onderhoudt de klantendienst nauw contact met alle diensten, collega's, productiehuizen, enz. om het belang van een goede klachtenbehandeling onder de aandacht te houden. Deze aanpak wordt al meerdere jaren gehanteerd en is een werk van lange adem, maar werpt uiteindelijk kwaliteitsvolle vruchten af in de vorm van een mentaliteitsverandering in de hele organisatie. Een traag proces dat loont op lange termijn maar nooit stopt.

Rapportering blijft belangrijkste basis

Elke werkdag worden alle klachten van de afgelopen 24 uur intern gerapporteerd aan alle betrokkenen. Dat kan gaan van programmamakers tot redactieverantwoordelijken en directieleden. Dankzij de klachten komt de klantendienst bij zowat alle VRT-afdelingen terecht voor feedback. Ook externe productiehuizen worden op de hoogte gebracht over de inhoud van klachten met betrekking tot de programma's die ze maken voor de VRT-netten. Zij leveren input aan de klachtencoördinator die de klachten onderzoekt en behandelt. Daarnaast doet de klantendienst suggesties voor verbeteringen en aanpassingen. Dit met het oog op het formuleren van een positief antwoord en om te vermijden dat dezelfde klachten opnieuw worden geformuleerd. Enkel deze manier van werken garandeert een kwaliteitsverbetering op lange termijn voor structurele klachten en op korte termijn voor occasionele klachten.

Zorgzaam omgaan met klachten

Bij de VRT verdient elke klacht een gelijke behandeling. Na de rapportering wordt meteen contact opgenomen met de betrokken productie of dienst om een eerste input te bekomen over de context van het verhaal aan VRT-zijde. Zo nodig worden online teksten, radio- en tv-fragmenten opgevraagd om de klacht verder te onderzoeken. Meestal volstaan deze acties voor een degelijke behandeling van de klacht.

Wanneer een bepaald probleem via meerdere klachten wordt gesignaleerd, wordt dit meteen door de klachtencoördinator gerapporteerd aan alle hiërarchische betrokkenen. Daarna wordt onderzocht of het om een occasioneel probleem gaat of om een structureel probleem.

Voor occasionele problemen worden onmiddellijk oplossingsgerichte acties ondernomen. Voor structurele problemen worden acties gepland op korte of langere termijn, afhankelijk van de aard van het probleem. Voor de opvolging van structurele problemen wordt samen met de betrokken diensten een stappenplan uitgewerkt dat nauwkeurig wordt opgevolgd.

Ongewijzigde werkwijze

Twee mensen zijn permanent bezig met het behandelen van klachten, zowel telefonisch als schriftelijk. Hierdoor is de continuïteit verzekerd en lukt het om een groot deel van de klachten binnen de 24 uur te verwerken.

Voor klachten die meer onderzoek en doorgedreven overleg vragen, wordt ernaar gestreefd om binnen de week een antwoord/oplossing te formuleren.

Klachten waarvoor we op korte termijn geen oplossing kunnen bieden, wordt een voorlopig antwoord geformuleerd en volgt op langere termijn een tweede en meestal definitief antwoord.

Proactieve betrokkenheid vermijdt vragen en klachten

Bij de voorbereiding van nieuwe producties wordt de klantendienst van bij het prille ontwikkelingsproces betrokken om mee te denken in de plaats van de klant. Op die manier vermijden we heel veel klantvragen en mogelijk ook klachten. Vragen en antwoorden over nieuw aanbod worden in samenspraak met de klantendienst opgesteld en proactief gepubliceerd op alle websites en mobiele platformen.

Klantendienst ondersteunt alle collega's

Bij tijdelijke projecten werkt de klantendienst ondersteunend voor de collega's van alle afdelingen. In 2016 heeft de klantendienst bv. support geboden de dag dat "Het vooruitzicht" plaatsvond, dat is een project van de nieuwsdienst dat ten voordele van Music for life werd georganiseerd in Gent. Ook gedurende heel de sportzomer bood de klantendienst ondersteuning aan Sporza. In dergelijke periodes wordt er nog intensiever gerapporteerd.

Wanneer klachten komen bovendrijven bij het monitoren van sociale media, neemt de klachtencoördinator contact op met de betrokken dienst om tot een gezamenlijke efficiënte aanpak van het probleem te komen.

Sterke resultaatgerichte aanpak

In 2016 bleef de klantendienst van de VRT zich onverminderd inzetten om de vooropgestelde resultaten te bekomen:

- De klachtencoördinator bleef de bepalingen van het Klachtendecreet en het Charter voor klantvriendelijkheid naleven en deed zelfs beter. Gemiddeld worden klantcontacten binnen de 24 uur afgehandeld en dat geldt ook voor de meeste klachten. 11 klachten werden niet binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen behandeld. Oorzaak hiervan waren enerzijds vakantieperiodes en lange afwezigheden van personen die betrokken waren bij het onderzoek van een klacht en anderzijds interne meningsverschillen over de behandelingsaanpak. De klachtencoördinator vindt het belangrijk om een klacht pas af te sluiten als alle partijen akkoord gaan over de finale afhandeling van een klacht. Dat vraagt soms extra tijd.

- De klachtencoördinator nam actief deel aan netwerkdagen met collega's van andere domeinen die door de Vlaamse overheid werden georganiseerd en participeerde in de stuurgroep die mee input levert voor het inkapselen van het huidige Klachtendecreet in een nieuw Bestuursdecreet.
- Ook in de klantcontactwereld in de privésector blijft de klachtencoördinator van de VRT zich actief inzetten om haar missie rond klachtenbehandeling en kwaliteitsverbetering uit te dragen tijdens netwerkdagen, congressen, servicetraining, enz. In 2016 was de klachtencoördinator aanwezig op een 15-tal externe evenementen in de privésector.
- Op het gebied van de sociale media heeft de klantendienst sterke vooruitgang geboekt. In de voorbije twee klachtenrapporten werd gewezen op een hiaat in het klachtendecreet voor wat klachten via de sociale media betreft. Naar aanleiding van het klachtenrapport 2015 kwam er een parlementaire vraag van Wilfried Vandaele over de klachtenbehandeling van de VRT via de sociale media. Minister Sven Gatz lichte hierbij toe dat de VRT-Klantendienst bij gebrek aan een wettelijk kader nog niet in staat is om klachten structureel te behandelen via de sociale media.

“Vooraleer ik verder inga op de concrete vragen met betrekking tot de VRT zelf, wil ik benadrukken dat ik persoonlijk vind dat de VRT-klachtendienst zeer goed georganiseerd is en uitstekend werk verricht, en wens ik ook mijn appreciatie uit te drukken voor de samenwerking die ik met de klantendienst en de klachtendienst van de VRT heb.”

Minister Sven Gatz maart 2016

De VRT heeft in deze een voortrekkersrol ingenomen en heeft intern een beleid uitgewerkt om klantcontacten te behandelen via deze weg. Dit werd intussen intern goedgekeurd. De VRT-klantendienst zal in 2017 deze klantcontacten integreren in haar huidige werkwijze. Dit zal als voordeel hebben dat de opvolging makkelijker kan gebeuren en dat ook deze klantcontacten meegerekend worden in de cijfers.

Wat de klachtenbehandeling zelf betreft, wacht de VRT-Klantendienst de vernieuwing van het huidige Klachtendecreet in een Bestuursdecreet af. De VRT is vragende partij om in dit decreet de klachtenbehandeling via de sociale media op te nemen.

De klantendienst onderzocht ook welke aanpak het meest efficiënt zou zijn en waar de mediagebruiker het meest gebaat bij zou zijn, los van de klachtenprocedure. Onder het corporate logo van de VRT werkt de klantendienst al met een Facebook- en Twitteraccount. Hiervoor is een interne samenwerking opgezet met de collega's van corporate communicatie die mee de sociale media volgen en mekaar op de hoogte houden via een WhatsAppgroep. Er wordt ook proactief gecommuniceerd via Facebook en Twitter. Aan klagers via de sociale media wordt de weg naar de klachtenprocedure uitgelegd.

- In 2016 werd het integriteitsbeleid onverminderd voortgezet. Medewerkers die integriteitsinbreuken opmerken, kunnen dit melden bij hun leidinggevende. Geeft dat geen resultaat, dan kan de medewerker een vertrouwelijke melding doen via de vertrouwenspersonen en de integriteitscoördinator. Twaalf medewerkers zijn aangesteld als “vertrouwenspersonen”. Een belangrijke voorwaarde om als vertrouwenspersoon te kunnen worden aangesteld is, dat men geen

leidinggevende mag zijn, wat drempelverlagend werkt voor de melder. Alle interne en externe meldingen worden geregistreerd in hetzelfde systeem als dat van de klachtenregistratie.

- In 2016 zijn we gestart met een tevredenheidsonderzoek van de klanten. Elke burger die een vraag stelt, een suggestie doet of een klacht formuleert, ontvangt samen met het antwoord een weblink, die de mogelijkheid biedt om enkele vragen te beantwoorden over de kwaliteit van de klanten- en klachtenbehandeling. Doelstelling is om hieruit te leren en in de mate van het mogelijk rekening te houden met de opmerkingen van de mediagebruiker. Met occasionele klachten werd zoveel mogelijk rekening gehouden om zo snel mogelijk een oplossing te bieden. De tool bevat een schat aan informatie over wat de burger vindt van het VRT-aanbod en haar werking.
- Het klachtenbeheersysteem van de VRT blijft door Audit Vlaanderen nog steeds als goede praktijk bestempeld. De analyses van de interne audit wijzen aan dat de VRT met haar klachtenbeheerproces en het bijhorende informatiesysteem tot de besten behoort omdat er voortdurend aan verbeteringstrajecten wordt gewerkt.
- Het klachtenrapport werd door de klachtencoördinator toegelicht aan de directie die dit nauwgezet heeft opgevolgd met tussentijdse evaluaties van verbeteringstrajecten. Zo wordt het EPG-dossier, dat is de Elektronische Programma Gids, op dit ogenblik nog steeds opgevolgd tot heel het verbeteringstraject volledig is gerealiseerd.
- Ter bevordering van de klantbeleving heeft de klantendienst n.a.v. de Dag van de klant een evenement georganiseerd waarbij klagers een hele dag letterlijk in de bloemetjes zijn gezet met een brunch, een rondleiding, een VRT-torenbezoek,.... Er was face to face contact met de klagers die naar huis gingen als de grootste fans van de openbare omroep.

Tweedelijnsklachten blijven beperkt

De VRT ontvangt zeer weinig tweedelijnsklachten. Via het Kabinet van de Vlaamse minister van Media ontvingen we enkele tientallen klachten. Het overgrote deel van deze klachten had de VRT al eerder rechtstreeks bereikt. Ook de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) onderzocht enkele klachten die betrekking hadden op de VRT.

Ook van de Vlaamse Ombudsman ontvingen we enkele tweedelijnsklachten, die door de Vlaamse Ombudsdienst zijn onderzocht. De VRT ontving wel klachten via de Ombudsman van mediagebruikers die daar rechtstreeks een klacht hadden ingediend. Ook dat aantal bleef zeer beperkt.

Met elke antwoord op een klacht wordt nog steeds een verwijzing meegegeven naar de verschillende instanties die de VRT kunnen controleren. Wanneer de mediagebruiker niet akkoord gaat met de behandeling van zijn klacht, kan die zich tot een van de controlerende organisaties wenden.

De VRT zet volgende zin consequent in elk antwoord op een klacht:

“De VRT beantwoordt klachten volgens het klachtendecreet. Als u het niet eens bent met de manier waarop de VRT deze klacht heeft afgehandeld, kunt u contact opnemen met de Vlaamse ombudsman. De VRT erkent ook de uitspraken van de Raad voor de Journalistiek, de Vlaamse regulator voor de Media en van de Jury voor Eerlijke Reclamepraktijken.”

De VRT Nieuwsdienst werkt onafhankelijk en volgt daarbij een eigen strenge deontologische code die door elke journalist is ondertekend. Een college van hoofdredacteuren en een deontologische adviesraad controleert of de regels nauwkeurig worden nageleefd. Om de onafhankelijkheid van de nieuwsdienst te garanderen, krijgen antwoorden op klachten over de nieuwsdienst van de VRT een meer specifieke tekst mee waarin duidelijk wordt verwezen naar de Raad voor Journalistiek en naar de VRM. Hiermee wordt de onafhankelijkheid van de VRT-nieuwsdienst nog meer benadrukt. Deze beslissing is genomen in samenspraak met de Vlaamse ombudsman.

Volgende zin wordt meegegeven met antwoorden op klachten over de nieuwsdienst.

“Wanneer u niet akkoord gaat met de manier waarop de VRT deze klacht heeft behandeld, kunt u zich steeds wenden tot de Raad voor Journalistiek. De VRT erkent ook de uitspraken van de Vlaamse regulator voor de Media en van de Jury voor Ethische Reclamepraktijken. “

Aantal klachten en categorieën in 2016

Voor de rapportering worden klachten in een aantal categorieën ondergebracht. Dat geeft een duidelijker beeld van de verschillende soorten klachten en het aanbod of de dienstverlening waarop ze betrekking hebben. Hieronder zijn alle klachten ondergebracht die de VRT bereiken via de webcontacten, e-mails, telefoons en brieven.

1. Programma- en media gerelateerd	1.272
2. Nieuwsdienst	849
3. Technologie/transmissie	572
4. Sporza	359
5. Beroepsethische klachten (Nieuwsdienst)	286
6. Beroepsethische klachten (Andere)	327
7. Programmering	322
8. Teletekst	304
9. Taal	184
10. Personen	139
11. Ongedefinieerd	87
12. Wedstrijden	72
13. Derden	30
14. Diversiteit	15

Totaal aantal klachten in 2016	4.820
---------------------------------------	--------------

Klachtenbeeld en oplossingsgerichte actie

Toelichting bij de klachten en opvallende tendensen:

1. Programma- en mediagerelateerd

Een vaste rubriek klachten heeft betrekking op de radio- en tv-programma's en het online-aanbod op de verschillende mediaplatformen. In zowat alle programma's wordt voor meer informatie verwezen naar een website of een app. Wanneer die content niet beschikbaar is, worden die klachten als gegrond beschouwd. Door het langer beschikbaar zijn van audio en video op meerdere platformen wordt er ook meer en meer uitgesteld radio geluisterd en tv gekeken. Een gevolg hiervan is dat we klachten met betrekking tot een bepaalde uitzending over een langere periode na de uitzending blijven ontvangen.

Andere programmagerelateerde klachten gaan over de aard van en de onderwerpen die in een programma aan bod komen. Meestal gaat het over subjectieve vooringenomenheid over de itemkeuzes en de programmaopbouw, gebrek aan duiding, eenzijdige visies van programmamakers, enz. Het gaat meestal om reacties waar eerder een eigen mening van de mediagebruiker wordt geventileerd dan om een gegronde klacht. Deze groep klachten zien we in de loop van 2016 stijgen. Reden hiervoor is dat een aantal reactiefora op de websites werden afgesloten. Het was onmogelijk om alle content nauwkeurig te monitoren. Ondertussen wordt onderzocht wat de toekomstmogelijkheden zijn met reactiefora via de sociale media.

Nog een andere groep klachten gaat over de presentatie- en kledingstijl van schermgezichten en radiostemmen. Deze laatsten zijn ook te zien op de websites via een live webcam en de radiostudio's kunnen op vaste tijdstippen live gevolgd worden op televisie. Kijkers en luisteraars storen zich mateloos aan presentatoren die hun gasten onderbreken. Ook hier gaat het vaak om ongegronde klachten en eerder subjectieve meningen.

Ook de spelformules van quizprogramma's worden vaak in vraag gesteld. Hier volstaat een standaardantwoord met een verwijzing naar de programmafilosofie en meer duiding van het betreffende productiehuis.

2. Nieuwsdienst

De VRT-Klantendienst ontving 849 klachten over de nieuwsdienst. Veelal gaat het hier over meningen of reacties op de berichtgeving. Klagers horen een item in de berichtgeving en willen hun eigen ervaring delen.

Reden voor de stijging van het aantal klachten is ongetwijfeld het stopzetten van de reactiefora op de nieuwssite van de VRT, deredactie.be.

De burger houdt de nieuwsdienst ook scherp, klachten zorgen voor een verbetering van de berichtgeving. De academische wereld kijkt mee en wijst de redactie op wetenschappelijke onjuistheden in de berichtgeving. De klacht hieronder is daar een voorbeeld van.

Ik stel het erg op prijs dat Deredactie ook wetenschappelijk nieuws brengt, maar verwacht wel dat dit geen onjuistheden bevat.

In het artikel over fijnstof ("Wat doet fijnstof exact met ons lichaam?" <http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/wetenschap/1.2837390>) worden microgrammen en micrometer herhaaldelijk door elkaar gehaald (zoals in de zin: "De groep met de grootste deeltjes wordt PM10 genoemd (particulate matter) en de grootte van de deeltjes gaat van 10 tot vijf microgram. Vervolgens is er PM2,5, met deeltjes tussen 5 en 1 microgram en de fijnste deeltjes, PM0,1 of UFP (ultra fijne partikels) bevat deeltjes die kleiner zijn 1 micrometer."). Zoals de meeste mensen weten is gram een eenheid van gewicht, en meter een eenheid van lengte. Dit is niet anders bij een microgram of micrometer.

Ook de zin "een toename van 10 microgram fijnstof leidt tot een toename van het aantal problemen met de bloedvaten met 24 procent, en dat als gevolg daarvan er 76 procent meer mensen overleden." is problematisch. Ik vermoed dat u bedoelt "een toename van 10 microgram fijnstof **per kubieke meter**". Een oversterfte van 76% lijkt me in dat geval sterk overdreven. Een recent overzichtsartikel dat meerdere studies samenvat komt op 11% (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3679821/>). Dit is een significante stijging, die (tenminste ten dele) vermijdbaar is, maar het is een stuk minder dan bijvoorbeeld de oversterfte door roken.

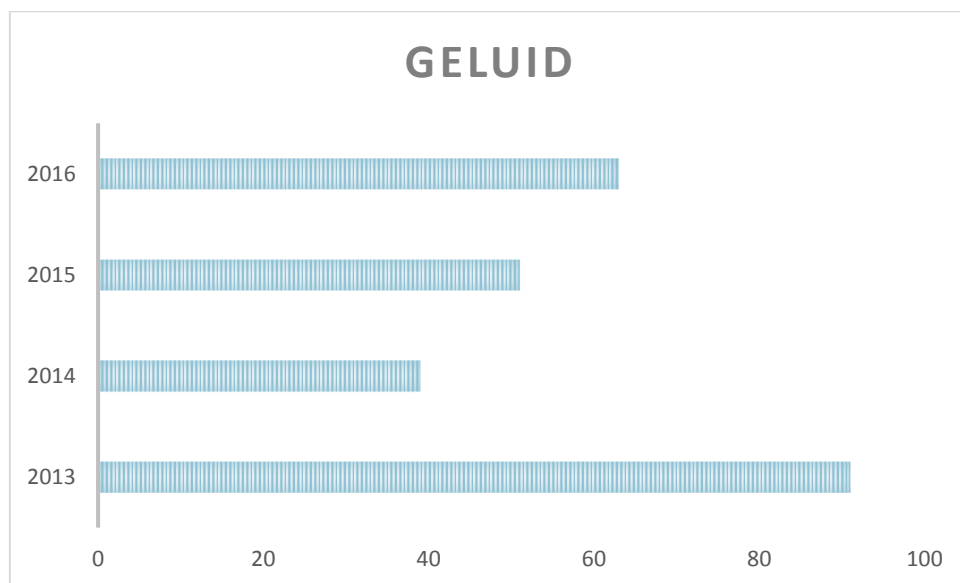
Archief VRT-Klantendienst december 2016

3. Technologie/Transmissie

Deze groep klachten stijgt licht al merken we enkele verschuivingen. De meeste klachten hebben betrekking op de radiospeler, op het Gigya project en op de klachtengroep “videozone/apps” die allemaal minder klachten genereerden. Transmissieklachten voor radio kenden een opmerkelijke stijging.

Geluid

In 2016 ontving de VRT 63 klachten over het geluidsniveau van haar programma’s. Begin 2016 werd de generiek van het VRT journaal vernieuwd. De nieuwe ‘tunes’ worden helaas niet door iedereen gesmaakt. Dit verklaart de lichte stijging ten opzichte van 2015.



De Vlaamse ombudsman onderzocht in 2016 een klacht met betrekking tot het geluidsniveau van Blokken. De klachtencoördinator heeft deze klacht onderzocht maar stootte hierbij op het netmanagement van één en het productiehuis van Blokken die niet meteen bereid waren om hun medewerking te verlenen.

Naar aanleiding van klachten in het verleden werden bij het productiehuis De Mensen verschillende facetten van de audiomix tegen het licht gehouden en -indien nodig- aangepast. We verwijzen hiervoor naar onderstaand fragment uit het klachtenrapport 2015:


“In de categorie geluid ontvingen we in 2015 welgeteld 51 klachten, deze handelden voornamelijk over de geluidsbalans van radio en televisie. Opmerkelijk was wel een plotse stijging van klachten in april 2015. Dit werd veroorzaakt door een aantal uitzendingen van Blokken die niet aan de loudness normen voldeden. De klantendienst trad hier op als bemiddelaar tussen het productiehuis en het netmanagement. Vanuit het productiehuis was er onmiddellijk een engagement om de volgende uitzendingen die hetzelfde probleem bevatten opnieuw te monteren. Het netmanagement stond hier weigerachtig tegenover. Na tussenkomst van de klantendienst is dan toch beslist de resterende afleveringen opnieuw te monteren wat de klachtenstroom deed stilvallen.”

Klachtenrapport 2015

VRT legt aan externe productiehuizen zoals De Mensen regels op waaraan de aangeleverde afleveringen moeten voldoen. Sinds begin 2013 is de geautomatiseerde Loudness controle actief volgens de EBU R128-norm. Alle productieteams worden verondersteld om bestanden aan te leveren die voldoen aan deze norm en voldoen aan het genormaliseerde gemiddelde geluidsniveau van -23 LUFS voor het volledige programma.

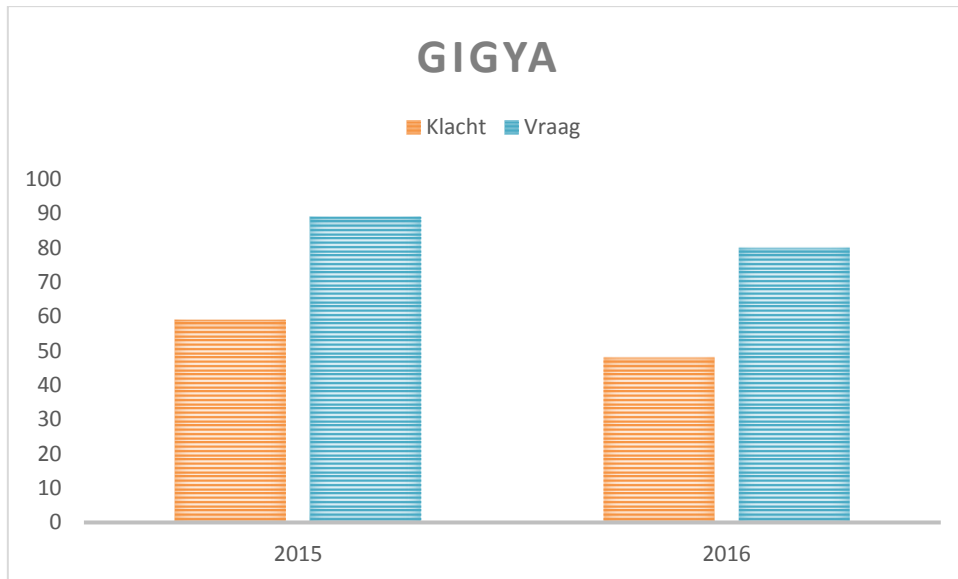
Deze EBU R128-norm beschrijft hoe die waarde bepaald wordt door een gewogen gemiddelde te maken van het geïntegreerde geluidsniveau in een welbepaalde selectie van frequenties. De meting slaat op het volledige item en het niveau is dus voor één item niet continu hetzelfde. Het blijft de verantwoordelijkheid van de aanleverende productie om verantwoord het geluidsniveau te laten variëren over het gehele item zodanig dat men een goede geluidsdynamiek heeft. Vanuit de VRT kan enkel ingegrepen worden om een gehele uitzending luider of stiller te doen klinken. Wij kunnen helaas niet ingrijpen om bepaalde passages (bijvoorbeeld applaus) stiller te maken en andere passages (gesproken stukken) luider te doen klinken.

Het productiehuis De Mensen heeft naar aanleiding van de klachten in het verleden enkele controles ingelast. Sindsdien is het aantal klachten sterk verminderd. Op een seizoen van 220 opnames met gemiddeld 700.000 kijkers krijgen we hier nauwelijks klachten over. In deze evaluatie houden we best ook in het achterhoofd dat het ervaren van geluid een subjectief gegeven is. Niet iedereen ervaart geluid op dezelfde manier en dit varieert ook naargelang de leeftijd van de kijker. Ook de individuele instelling van een televisietoestel kan zorgen voor een geheel andere geluidservaring. VRT is van mening dat zij in deze voldoet aan de vooropgestelde normen en zal de controles op het naleven van de geluidsnormen, in de toekomst verder blijven uitvoeren.

 [@een #blokken](#) : wat is dat storende permanente achtergrondgeluidje? Dacht eerst dat er een boomcar in de straat stond, echt!

Gigya

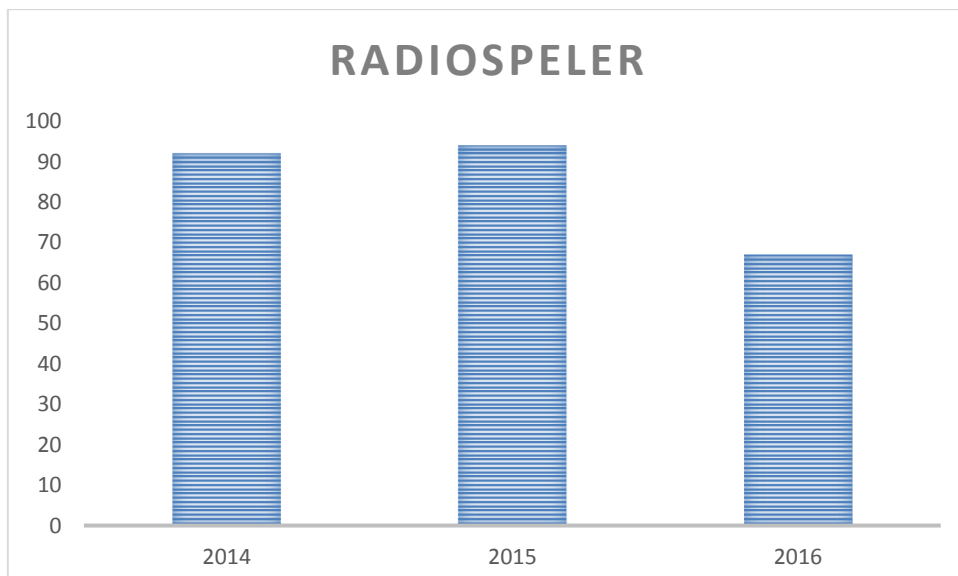
In 2014 schakelde de VRT voor 5 van haar 13 websites over naar Gigya, een technisch platform voor identiteitsmanagement, aangeleverd door een externe leverancier. De lancering van Gigya ging in 2014 gepaard met kinderziektes die in 2015 en 2016 verder opgelost werden. We kunnen in 2016 een kleine daling waarnemen in de hoeveelheid klachten en vragen. In 2016 werd beslist om Gigya voorlopig niet verder te gebruiken voor het beheer van het in- en uitschrijven voor nieuwsbrieven van de verschillende VRT merken. Gigya wordt wel het achterliggende systeem van het 'VRT-profiel', dit zal in de toekomst voor alle merken centraal beheerd worden. Momenteel loopt hiervoor een intern testtraject. Uit de eerste resultaten blijkt dat er nog weinig gebruikers problemen ervaren bij het inloggen.



De eerste grote test van dit systeem zal plaatsvinden bij de lancering van de nieuwe videospeler VRT NU. De VR-Klantendienst werd proactief betrokken bij dit project en heeft meermaals het belang van een goedwerkend inlogsysteem benadrukt. De VRT-Klantendienst zal bij de lancering van VRT NU ondersteuning bieden bij het opvolgen van de klantcontacten en eventuele problemen tijdig signaleren.

Radiospeler


Het aantal klachten over de radiospeler is fors gedaald. Deze daling is grotendeels toe te schrijven aan enkele aanpassingen die werden doorgevoerd om het gebruiksgemak te verhogen.



In het klachtenrapport 2015 werd aangehaald dat de belangrijkste oorzaak van klachten een inhoudelijke oorzaak was. Gebruikers stoorden zich aan het feit dat er van sommige programma's meerdere uitzendingen te herbeluisteren waren terwijl van andere slechts de meest recente. In de

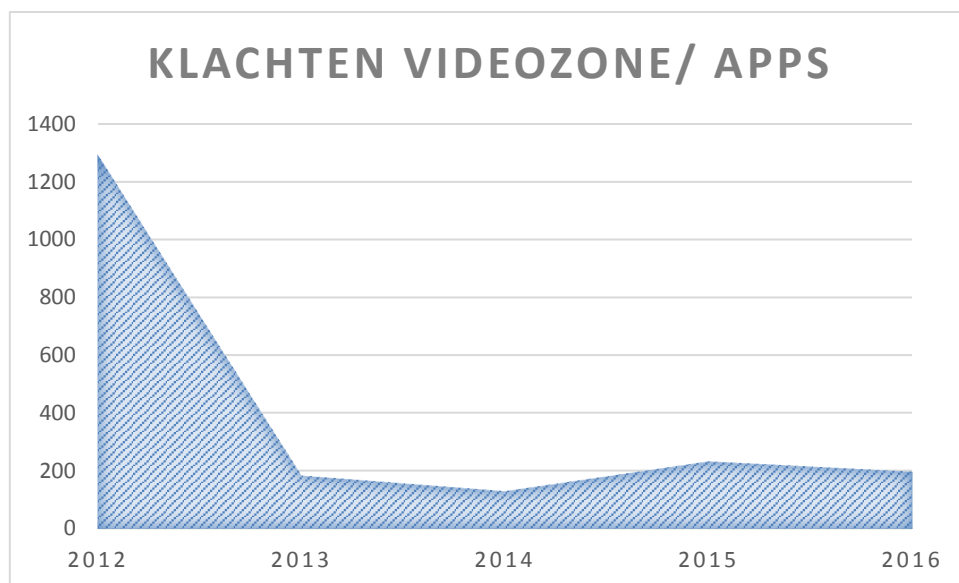
loop van 2016 is het aantal te herbeluisteren uitzendingen uitgebreid. De verschillende radionetten beheren hierbij zelf hun te herbeluisteren aanbod, rekening houdend met de aard van het programma en de vraag van het publiek. Daarnaast werden er verbeteringen aangebracht op het vlak van gebruiksgemak en toegankelijkheid.

De lancering van de native apps, dat is een aparte app op maat voor elk radionet van de VRT, heeft bijgedragen aan een betere service voor de luisteraars. Elke radiozender kreeg in juni 2016 een eigen native app voor een sterke verhoging van het mobiel luistercomfort. De apps zijn inmiddels meer dan een kwart miljoen keer gedownload. Dit wijst op het feit dat we hiermee hebben ingespeeld op een (mobiele) behoefte van een deel van ons luisterpubliek.

 Zwaar dilemma deze namiddag [#greatestswitch](#) op [@stubru](#) of [#lagelandenlijst](#) op [@radio1be](#) al een geluk kunnen we herluisteren via [#radioplus](#)

Videozone/ Apps

In de categorie videozone en apps zien we weer een lichte daling. Hoewel het videoaanbod stelselmatig uitbreidt, zien we in verhouding geen stijging van het aantal klachten. Waar Canvas al een uitgebreid aanbod aan online programma's had, begon ook Eén in augustus 2016 met het aanbieden van volledige programma's.



De klachten kunnen worden ingedeeld in enkele categorieën. De grootste groep van klachten is die van de specifieke gebruikersproblemen. Deze problemen zijn niet structureel maar zijn te herleiden tot de instellingen of het toestel van de gebruiker. Wanneer een gebruiker bijvoorbeeld een oude versie van een browser gebruikt, kan dit problemen geven. Een tweede groep van klachten zijn de tijdelijke problemen. Zo kan het gebeuren dat een video tijdelijk niet werkt omwille van een menselijke of technologische fout. Na tussenkomst van de VRT-klantendienst wordt dit door de betrokken redacties snel in orde gebracht.

En tot slot de derde groep klachten handelt over 'geoblocking'. VRT biedt programma's uitgesteld aan op haar websites, ook programma's die aangekocht zijn. Hiervoor leggen de producenten beperkingen op aan de VRT. Aangekochte programma's mogen niet onbeperkt aangeboden worden voor uitgesteld kijken. De programma's mogen enkel binnen een beperkte tijd, binnen de landsgrenzen worden aangeboden. VRT-kijkers in het buitenland gaan hiermee niet akkoord. Vooral uit Nederland ontvangen we hierover opmerkingen. In 2016 ontvingen we uit Nederland 90 klantcontacten over de geoblocking waarvan 28 klachten.

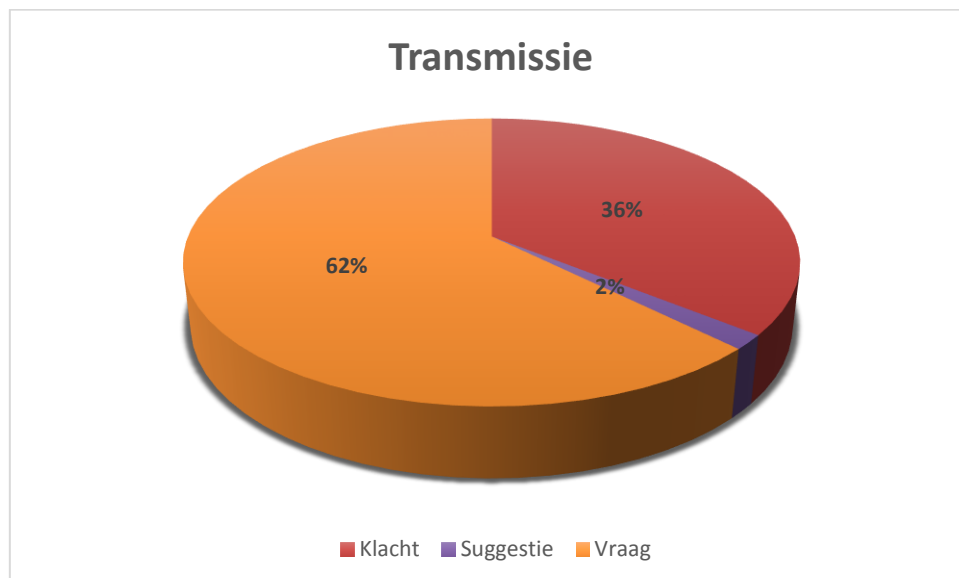
Geachte heer/mevrouw, Wij hebben met veel plezier de serie La Trêve gevolgd. Helaas zijn wij vergeten aflevering 9 en 10 op te nemen. Nu moeten wij de beide afleveringen missen! Via internet kijken, kan niet omdat we in Nederland wonen. Is er misschien nog een andere mogelijkheid dat we de 2 laatste afleveringen kunnen kijken?

Klantreactie 15-11-2016

De nieuwe videospeler VRT NU zal voor Nederlandse kijkers geen oplossing kunnen bieden. Enkel VRT NU-gebruikers die een Belgische domicilie opgeven kunnen alle programma's ook in het buitenland herbekijken. De VRT volgt hiermee de regelgeving rond portabiliteit van programma's.

Transmissie

De VRT-klantendienst ontving in deze categorie afgelopen jaar 551 klantcontacten. Met 221 klantcontacten in 2015 betekent dit een opmerkelijke stijging.



De oorzaak van deze stijging is te herleiden tot het stopzetten van de VRT radiostreams via TuneIn. Dit zorgde voor 390 klantencontacten op slechts enkele weken tijd. TuneIn is een streamingdienst die op onrechtmatige wijze en buiten het wettelijk kader waarbinnen de VRT opereert, gebruik maakte van de streams van de VRT radiozenders. Om die reden waren de streams tijdelijk niet beschikbaar voor gebruikers van TuneIn en audiosystemen die zich baseren op deze streams.

De VRT ging in dialoog met TuneIn om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen. In tussentijd werden gebruikers doorverwezen naar Radioplus, de eigen radiospeler van de VRT. De VRT-Klantendienst zorgde ervoor dat er altijd een pagina beschikbaar was op www.vrt.be waar de gebruikers de laatste nieuwe informatie konden terugvinden. De VRT-Klantendienst heeft ook iedere gebruiker, die hierover contact had met de VRT, persoonlijk aangeschreven toen het probleem werd opgelost.

Alles werkt weer prima nu.

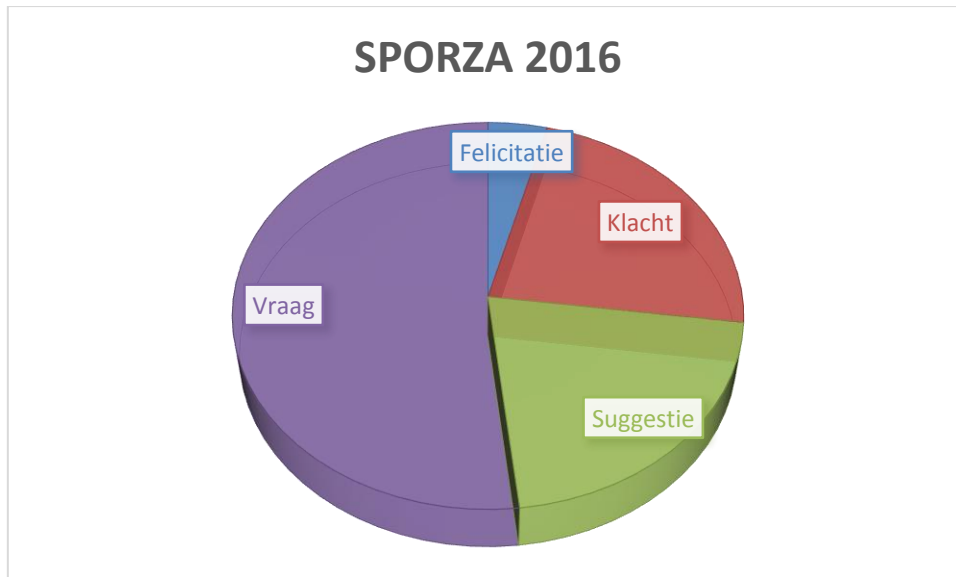
Mijn hartelijke dank voor de onmiddellijke reactie een paar weken geleden en de herinnering dat alles in orde is.

Geweldig,

Klantreactie 9-12-2016

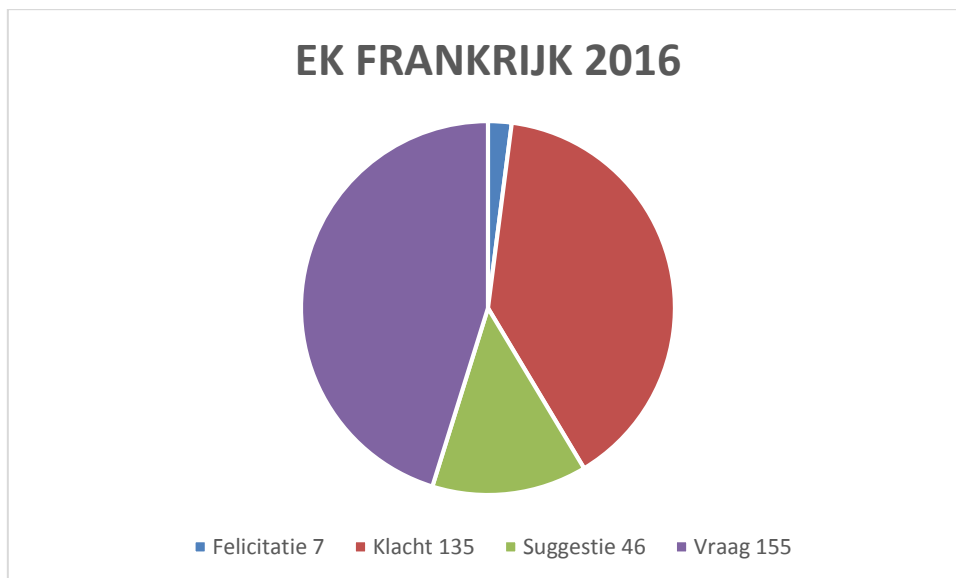
4. Sporza

2016 was een druk sportjaar, met een Europees kampioenschap voetbal en de Olympische Spelen. Dit merken we ook in het aantal klantcontacten. Sporza ontving afgelopen jaar 1.560 klantcontacten.



EK 2016

Het Europees kampioenschap voetbal zorgde voor een significante bijdrage aan het aantal klantcontacten. We ontvingen 343 extra contacten die als volgt verdeeld waren.



De cijfers maken duidelijk dat het EK voetbal een groot aantal klachten genereerde. Wanneer we kijken naar de inhoud van de klachten, onderscheiden we twee grote groepen. Enerzijds het online pronostiekspel en anderzijds de klachten over personen. Het pronostiekspel was een online spel waar gebruikers prijzen konden winnen met het juist voorspellen van voetbalwedstrijden. De tool van dat spel vertoonde echter heel wat technische problemen met veel klachten als gevolg.

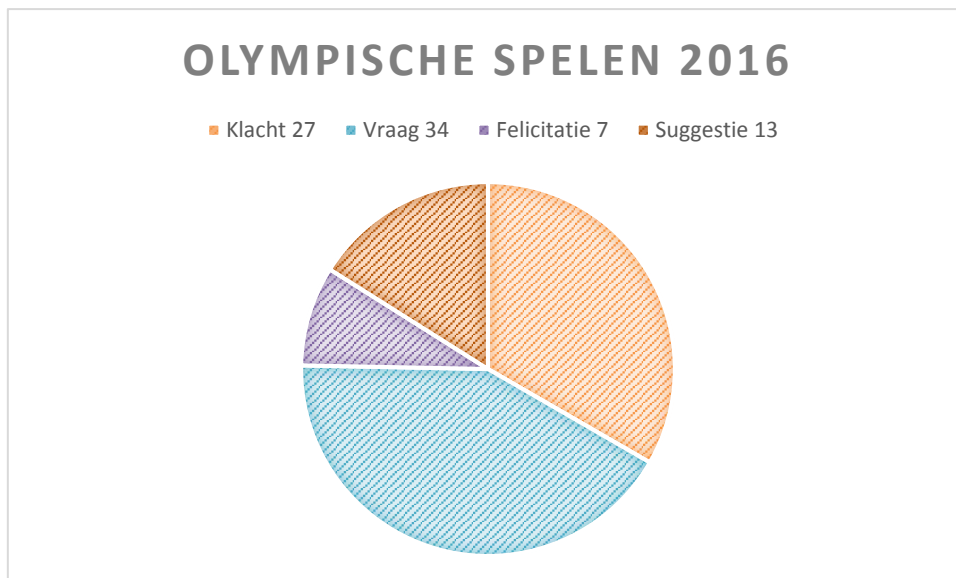
De tweede groep klachten kunnen we eerder onder de noemer “meningen” onderbrengen. Kijkers en luisteraars geven aan dat ze een bepaalde presentator niet weten te appreciëren of nemen aanstoot aan een bepaalde uitspraak.

Jammer van alle kritiek: hoor [#frankraes](#) nog altijd graag wedstrijden verslaan: mag van mij nog een paar tornooitjes meedraaien bij [@sporza](#)

Ik heb liever het gezoem van een mot dan het gezaag van [#FrankRaes](#). [#PORFRA](#)

Olympische Spelen 2016

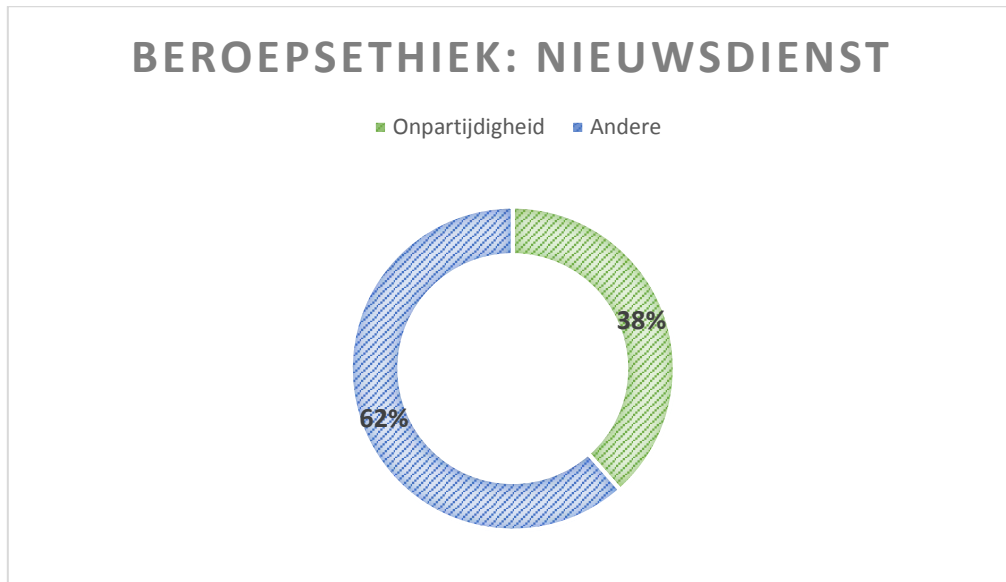
Ook de Olympische Spelen vonden plaats in 2016. Dat leverde 81 klantcontacten op, wat heel weinig is voor een evenement dat 16 dagen duurt. Ook hier zien we bij de klachten twee grote groepen. Net zoals bij het EK kwamen er ook hier klachten binnen over presentatoren. Daarnaast waren er klachten over het al dan niet uitzenden van bepaalde sporten. Met een aanbod zoals dat van de Olympische Spelen moeten er keuzes worden gemaakt in wat we op televisie uitzenden. Op de website en de app werden er meerdere streams aangeboden wat voor een oplossing zorgde. We kregen tot slot ook enkele klachten over de app die gelanceerd werd naar aanleiding van de Olympische Spelen. Deze app werd aangeleverd door het Internationaal Olympisch Comité (IOC) en kende heel wat problemen. De app was gemaakt in opdracht van het IOC waardoor de VRT in een afhankelijke positie zat bij klachten. Na het melden van de problemen werd er snel een oplossing gevonden bij het IOC.



Ook in 2016 ontvingen we heel wat klachten over de geoblocking van sportbeelden. Sporza beschikt niet over de rechten om sportbeelden in het buitenland te verspreiden. Dit zorgt voor heel wat frustratie van Belgen in het buitenland.

5. Beroepsethische klachten over de nieuwsdienst

We ontvingen 286 beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst. Daarnaast ontvingen we 849 andere klachten over de nieuwsdienst. (zie pagina 10). Wat het totaal aantal klachten op 1.135 brengt. 38% van de beroepsethische klachten handelen over de onpartijdigheid van de VRT Nieuwsdienst.



De woelige weken van maart 2016

Waar we in 2015 spraken van een jaar vol angst bracht 2016 niet veel beterschap. Van dinsdag 15 maart bij de huiszoeking in Vorst, naar de arrestatie van Salah Abdeslam en op 22 maart de aanslagen in Brussel en Zaventem. Deze gebeurtenissen lieten niemand onberoerd en de Vlaming voelde meer dan ooit de nood om zijn of haar mening te ventileren. Daarnaast werd de berichtgeving door de VRT-Nieuwsdienst niet enkel door de burger onder de loep genomen maar was er zelfs sprake van politieke kritiek.

De VRT-Klantendienst ontving heel wat klachten in deze periode. Kijkers, luisteraars en surfers uitten hun ongenoegen over de snelheid van de berichtgeving of de choquerende beelden maar willen ook gewoon hun mening en ongenoegen kwijt over de gebeurtenissen. De vermeende rellen in Sint-Jans-Molenbeek en de daaropvolgende kritiek vanuit de politiek zorgen ervoor dat de VRT in een mediastorm belandt. Een gemanipuleerde video die de berichtgeving van de VRT in diskrediet brengt zorgt voor een groot aantal reacties.

“Op zaterdag 2 april hebben alle redacties van VRT Nieuws de feiten op het terrein in Brussel en Molenbeek correct weergegeven en verteld. Een radiojournalist, een tv-verslaggever, twee cameramannen en een geluidsman/monteur van de VRT hebben allemaal hetzelfde gezien en geregistreerd. Zoals het van professionals mag verwacht worden.

De feiten worden correct en accuraat verteld in het VRT Nieuws: dat de sfeer gespannen was, door de verwachte komst van rechtse manifestanten, door de massale politieaanwezigheid, door de allochtone jongeren die tegengas zouden willen geven, en door de massale persaanwezigheid.

De beelden geven weer wat er wél en niét is gebeurd: er zijn geen stenen gegooid, en dat zit overigens ook niet in de items van andere omroepen. Op het moment dat het bericht over stenen gooien de wereld werd ingestuurd via mobiele media, stond de VRT-ploeg op die plek, naast de ploeg van VTM en was niets te zien van stenen gooien. Er is welgeteld met één stoel gegooid, aan het begin van de brug tussen Brussel-Centrum en Molenbeek, op 50 meter afstand van het politiecordon.

Tegen 19u was alles afgelopen: er was geen spoor van vernieling door de stad, er zijn geen ruiten gesneuveld, er zijn geen gevechten geweest, er zijn geen auto's in brand gestoken. VRT Nieuws rapporteert altijd over wat er te zien is, niet over wat er verwacht wordt. In dit geval: een gespannen sfeer, maar geen rellen.

De auto die inreed op een vrouw heeft VRT Nieuws niet getoond vanwege de gruwelijke beelden. Er is wel verslag over gedaan in de reportage en in de live berichtgeving erna. Blijkt achteraf dat in de auto geen extreemrechtse betogers zaten, zoals beweerd door een andere omroep, wel dronken jongeren uit de buurt, die niets te maken hadden met de mogelijk te verwachten rellen. Het gaat dus echt om twee van mekaar losstaande feiten.

-Er hing wel veel spanning in de lucht, ongetwijfeld ook door de grote aanwezigheid van minstens 15 cameraploegen uit verschillende delen van de wereld die grote rellen verwachtten, en die er niet zijn gekomen. De VRT-ploeg ter plekke bevestigt in de reportage dat jongeren naar het spektakel kwamen kijken en dat er geprovoceerd is, wat niet gelijkstaat aan rellen. In de live reportage is gezegd dat in de loop van de dag zo'n 100 mensen zijn opgepakt (30 linkse betogers aan de Beurs, 10 rechtse manifestanten op weg naar Molenbeek, en 60 allochtone jongeren in Brussel en Molenbeek. Die feiten zijn allemaal meegegeven in het VRT Journaal.

VRT Nieuws doet niet mee aan het opkloppen van feiten. Evenmin wil VRT Nieuws feiten onder de mat vegen. Journalistiek is de naakte feiten geven en tonen, zonder agenda, zonder ideologische sturing, zonder censuur. Frank Thevissen, de man die als prof aan de VUB werd ontslagen wegens ondermaatse prestaties en slechte beoordelingen, gooit een video de wereld in, die manipuleert. Hij gebruikt beelden van YouTube waar we de herkomst niet van kunnen achterhalen, en mengt die met verslaggeving van VRT en VTM, en NOS en nog andere zenders. Ook op andere omroepen ziet men geen beelden van rellen. Thevissen voegt er andere beelden aan toe. Dit is manipulatie, en stemmingmakerij. Zoals een man ooit zei: een leugen goed verteld, en lang genoeg herhaald, wordt op den duur waarheid. Dat is gevaarlijk, en een akelige vaststelling.

VRT Nieuws laat zich in heel dat manipulatieverhaal niet meeslepen maar blijft staan voor de waarden en normen die haar zo geloofwaardig maken. Feiten brengen zoals ze zijn en duiden vanuit verschillende invalshoeken door pro's en contra's aan het woord te laten. Kortom, de mediagebruiker informeren, zodat die zich zelf een beeld kan vormen van wat er zich afspeelt in de wereld."

Archief Klantendienst april 2016

Klachten over onpartijdigheid in 2016

Ook in 2016 ontving de VRT heel wat klachten over haar neutraliteit. Waar de ene klager de VRT een 'rood bastion' vindt wordt de VRT de andere dag verweten een promomachine te zijn voor N-VA. We ontvangen vaak over dezelfde uitzending klachten uit verschillende hoeken. Omwille van de tegenstrijdigheid van deze klachten kunnen we besluiten dat deze veelal ongegrond zijn.



Wat voor lompe boeren zijn die [@VRT](#) -journalisten, laten een mens nooit uitspreken. Behalve hun rode en groene vrienden natuurlijk



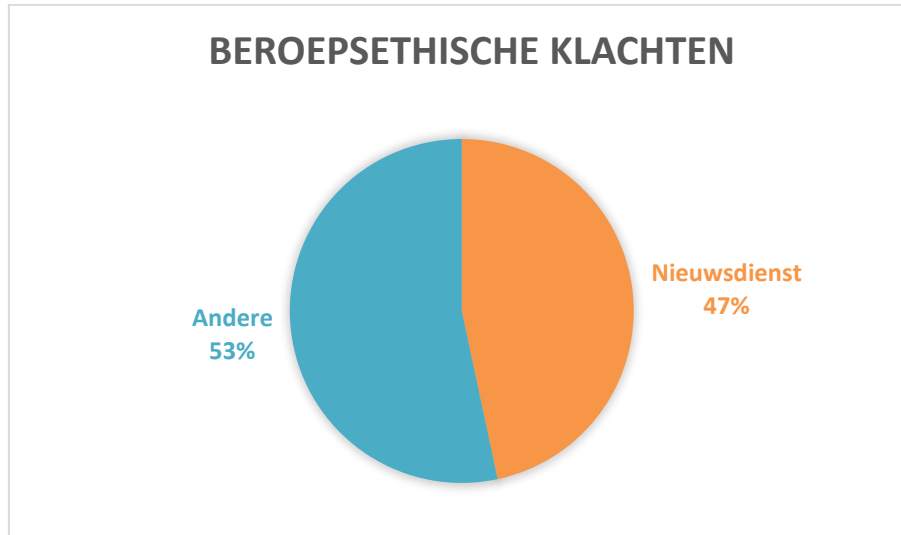
Nooit was de [@VRT](#) meer staatsomroep dan onder de N-VA [#propaganda](#)

Gebruik van archiefmateriaal

Ook in 2016 blijft het hergebruik van archiefmateriaal een aandachtspunt. Beelden die ooit werden opgenomen door de nieuwsdienst kunnen opnieuw gebruikt worden in een andere context. Wanneer herkenbare personen die in beeld komen, hierover een klacht indienen bij de VRT wordt dit onderzocht. De klachtencoördinator bespreekt dit met de betrokken hoofdredacteur en de manager beroepsethiek. Wanneer de klacht gegrond wordt bevonden kan het materiaal in het archief worden gemarkeerd zodat dit in de toekomst niet meer hergebruikt kan worden.

6. Beroepsethische klachten uitgezonderd nieuwsdienst

De VRT-Klantendienst ontving in 2016 een 613 beroepsethische klachten waarvan 47% handelde over de VRT-Nieuwsdienst. De beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst werden besproken op pagina 19.



Pietenpact

Net zoals in 2015 ontving de VRT klachten naar aanleiding van het bijgestuurde uiterlijk van Zwarte Piet. De aanleiding was het zogenaamde Pietenpact dat de actualiteit beheerste.

“Ketnet besloot in 2015 om het uiterlijk van de Pieten te verfijnen. Dit was niet de eerste keer in de geschiedenis dat de VRT het concept van Sinterklaas aanpaste aan de huidige context. Reeds in 1993 moderniseerden VRT samen met Hugo Matthysen het Sinterklaas verhaal in Dag Sinterklaas en hielden we rekening met de maatschappelijke realiteit van toen zonder het traditionele verhaal uit het oog te verliezen. In het programma Dag Sinterklaas wordt dan ook reeds verduidelijkt dat zwarte Piet eigenlijk niet zwart is, maar zwart ziet door het roet van de schouw. Er is dus eigenlijk niet zo veel veranderd met de trend die reeds in 1993 ingezet werd.

In 2015, 22 jaar later, voelden we de noodzaak om het verhaal verder te verfijnen. We hadden daarbij oog voor de gevoeligheden van vandaag zonder het traditionele verhaal uit het oog te verliezen. Zwarte Piet blijft een belangrijke plaats innemen in het Sinterklaas verhaal op Ketnet. Hij blijft zwart zien door het roet van de schouw. Enkel een aantal accessoires van dit personage werden in 2015 aangepast. Ten aanzien van 2015 is er dus niets veranderd in het verhaal dat Ketnet brengt en de Pieten die de Sint vergezellen op zijn reis.

Het initiatief voor het Pietenpact komt van het Vlaams-Nederlands Huis deBuren uit Brussel. Met het Pietenpact engageren een aantal organisaties zich om het Sinterklaasfeest te vieren zonder raciale stereotypingen. Vanzelfsprekend steunt ook Ketnet dit initiatief zonder aan traditie in te boeten, met aanwezigheid van Pieten en zonder enig verschil met 2015. Het gaat om een statement, een engagement om geen racistische klemtonen te leggen zonder de traditie te verloochenen.

Jammer dat de berichtgeving hieromtrent dergelijk vertekend beeld gaf dat dit tot verontwaardigde reacties van de omgeving van onze kijkers leidde.”

Archief Klantendienst 2016

VRT-beeldmateriaal onrechtmatig aanbieden online

VRT zette in 2016 een concrete stap om het onrechtmatig verspreiden van haar beeldmateriaal via YouTube tegen te gaan. Het online aanbieden van content van VRT programma's door externen druist in tegen de gebruiksvoorwaarden. Dit stuitte op heel wat kritiek van gebruikers die via deze onrechtmatige wijze programma's van de VRT online konden bekijken. Met het uitbreiden van het online aanbod van de VRT en de komst van de videospeler heeft VRT een oplossing kunnen bieden voor deze gebruikers.

De klachtencoördinator heeft een aanbeveling gedaan bij de juridische dienst om in de toekomst misbruik van VRT materiaal efficiënter op te sporen door middel van monitoring zodat er sneller tegen kan worden opgetreden.

Alcohol in VRT-programma's

De kijker stoorde zich het afgelopen jaar ook aan de consumptie van alcohol in televisieprogramma's. Voornamelijk in de fictiereeks THUIS is dit aanstootgevend. De klachtencoördinator heeft deze problematiek besproken met de manager beroepsethiek, die werk maakt van een interne bewustmakingscampagne rond alcoholgebruik in programma's.

Beroepsethische klachten over derden

VRT ontving ook dit jaar beroepsethische klachten over derden, dit zijn partners waar VRT een activiteit aan uitbesteedt. Een van deze partners is de VAR, dat is de Vlaamse Audiovisuele Regie. De VAR staat in voor de reclameboodschappen op de netten van de VRT. Wanneer VRT klachten ontvangt over uitgezonden reclameboodschappen, wordt verwezen naar de wettelijke bepalingen in het mediadecreet.

"Alles wat advertenties, sponsoring en reclame betreft wordt voor de VRT geregeld door de VAR (Vlaamse Audiovisuele Regie). De communicatie gebeurt rechtstreeks tussen de adverteerder en de VAR. De VRT staat hier volledig buiten en verkoopt of verleent, afhankelijk van het soort advertentie, uitzendtijd, volgens de bepalingen in het Mediadecreet."

Archief Klantendienst 2016


Wanneer de VRT een klacht ontvangt over een VAR-spot wordt die besproken met de VAR. De VRT neemt hierover geen standpunt in en verwijst de klager door naar de VAR en/of de opdrachtgever van de VAR. Een uitzondering in 2016 was een klacht over een spot met betrekking tot diabetes. In de spot gaf men aan dat diabetes kon worden voorkomen door tijdig naar de dokter te gaan. De VRT ontving hierop klachten omdat in de spot geen onderscheid werd gemaakt tussen diabetes type 1 en 2. Naar aanleiding van deze klachten werd beslist om deze spot onmiddellijk stop te zetten.

"Als verpleegkundige stoort het mij enorm dat er gesproken wordt dat diabetes te voorkomen is, maar er is een groot verschil tussen type 1 en type 2, en bij type 1 gaat het over een auto-immuun ziekte, en die mensen worden ten onrechte "zwaar" benadeeld door het spotje op de radio. Hopelijk gaat "men" dat eindelijk eens "correct" uitleggen aan de "doorsnee" luisteraar. Met dank in naam van al de diabetes type 1 mensen."

Archief Klantendienst maart 2016

De VRT ontving in 2016 ook een aantal klachten over enkele BAN-spots (Boodschap van Algemeen Nut) van Gaia. Deze worden door kijkers als aanstootgevend ervaren. VRT neemt in deze geen standpunt in

aangezien deze spots volledig beantwoorden aan de wettelijke bepalingen en voorwaarden. De VRT verwijst in deze door naar de Jury voor Ethische Praktijken. De klachtencoördinator nam wel contact op met Gaia om hen hiervan op de hoogte te brengen.

 Sinds wanneer wordt [#gaia](#) propaganda uitgezonden op onze nationale tv zender als een 'boodschap van algemeen nut'? [@VRT](#)

7. Programmering

Positief is dat deze groep klachten opnieuw een lichte daling kent van 355 in 2015 naar 322. Niettemin blijft dit een aandachtspunt omdat het om een complex verhaal gaat dat tot veel ergernis kan leiden bij de gebruikers.



Om 21:05 begint de docu met Louis Theroux. 21:11, de docu is nog steeds niet begonnen. De VRT heeft een nieuwe klok nodig.

Het grootste aantal klachten gaat over het niet respecteren van de aangekondigde uitzendtijden op Eén en Canvas waardoor opnames mislukken of programma's niet of onvolledig op de digirecorder staan, zelfs wanneer er met een marge van 15 minuten wordt geprogrammeerd. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn:

- De rechtstreekse duidingsprogramma's op Canvas die zich niet aan de vooropgestelde uitzendtijden houden. De programmamakers van De Afspraak en Terzake respecteren de toegemeten tijd niet. Hierdoor wordt er in de loop van de avond een achterstand opgebouwd in de programmering die niet meer kan worden ingehaald.
- Het tijdstip waarop een sportwedstrijd start en de duur van een wedstrijd kunnen vaak niet (lang) op voorhand geprogrammeerd worden, waardoor de programmagidsen op de verschillende mediaplatformen niet kloppen.
- Op Eén en Canvas gebeuren veel ad hoc wijzigingen die niet meer via alle media kunnen worden verspreid. De weekbladen verspreiden een programmagids die de VRT drie tot vier weken op voorhand levert. Deze informatie is vaak achterhaald.
- Het overgrote deel van de digitale kijkers programmeert via de Elektronische Programma Gids (EPG) die de distributeur aanbiedt. De input hiervoor wordt door verschillende privébedrijven geleverd, die enkel tijdens de kantooruren werken. Daardoor klopt de informatie vaak niet en tonen de opnames andere programma's dan wat er werkelijk is uitgezonden. Daarnaast duurt het inladen van een aangepaste programmagids bij de providers meerdere uren, waardoor ad hoc-wijzigingen nooit correct kunnen worden aangepast.
- De meest betrouwbare bron voor de programmagids zijn de websites. Die zijn gelinkt aan een EPG-systeem van de VRT en worden ad hoc aangepast door de uitzendregie. Het nadeel is dat deze bronnen niet geschikt zijn voor de kijkers om programmaopnames vooraf te programmeren.
- Ten slotte bepalen de dienst autopromotie en de Vlaamse Audiovisuele Regie (VAR) mee de programmagidsen door trailers en boodschappen van algemeen nut en andere sponsorboodschappen te programmeren. Dit gebeurt niet door de netten en kan lichte verschuivingen in de programmering veroorzaken.

Door de toegenomen digitale consumptie is het belang van een goed werkend EPG-systeem toegenomen. De vorige jaren werd een verbeteringstraject rond de programmering gerealiseerd met tussentijdse evaluaties. Dat heeft geleid tot minder klachten en de trend zet zich voort. Ondertussen zijn alle websites gelinkt aan de EPG-gids van de VRT, behalve sporza.be. Dat genereert klachten omdat er geen gedetailleerde programmadetails en programmatijden beschikbaar zijn.

De koppeling van sporza.be met de EPG-gids is al meerdere keren uitgesteld vanwege andere technologische prioriteiten. Bijkomend probleem is ook dat Sporza geen zender is, maar een merk en dus programma's aanbiedt voor alle netten. Daarnaast staan in het manuele ingevoerde overzicht op de website ook programma's die sportgerelateerd zijn maar geen Sporzaprogramma's zijn, zoals bv. De zomer van Lucien. Dat is een Eén-programma dat sportgerelateerd is en de technologie herkent dat niet als een sportprogramma in het systeem.

In 2016 werd een nieuwe website voor Eén gebouwd waaraan de EPG-gids is gekoppeld, wat meteen ook heeft geleid tot minder klachten.


Extern heeft Telenet zich geëngageerd om wijzigingen in de EPG-gids sneller aan te passen, al blijft het buiten de kantooruren een probleem. Telenet heeft toegang tot het EPG-systeem van de VRT maar gebruikt de informatie niet voor de update van zijn programmagids. Die wordt gevoed door Magnet Media die er een eigen systeem op na houdt. Proximus werkt op zijn beurt ook samen met nog een ander bedrijf om zijn EPG-gids aan te passen. Hiermee verlopen de gesprekken moeizaam en zijn er nog geen noemenswaardige vorderingen geboekt. Het verhaal wordt door de klantendienst op de voet gevolgd.


Een regelmatig terugkerende klacht gaat over de leeftijdscategorieën waarvoor de verschillende Ketnetprogramma's bestemd zijn en de tijdsblokken waarin ze zijn geprogrammeerd. Tussen 18 en 20 uur kijken zowat alle leeftijdscategorieën televisie en programmeert Ketnet voor de grotere kinderen.

Digitaal biedt Ketnet.be een oplossing met een uitgebreid videoaanbod. Wanneer een bepaalde aflevering van een reeks niet online staat, merken we dit meteen aan de reacties en meldt de klantendienst dit aan de webmaster die de nodige acties onderneemt.

Op het gebied van programmering is Ketnet de beste van de klas met een nagenoeg klokvast aanbod.

Tijdens de zomermaanden blijven de herhalingen van herhalingen van eigen programma's zoals FC De Kampioenen klachten genereren. Deze staan echter niet in verhouding tot het aantal kijkers dat de reeksen wel sterk kan waarderen.

 [@een](#) die klote afleveringen van [#fcdekampioenen](#) zijn we zo beu! Volgend jaar nog eens? Speel dan tenminste eens een andere oude serie

 De herhalingen van [#FCDeKampioenen](#) storen mij niet. Vroeger kon ik niet kijken op zaterdagavond en zoon van 5 vindt het ook plezant! [@een](#)

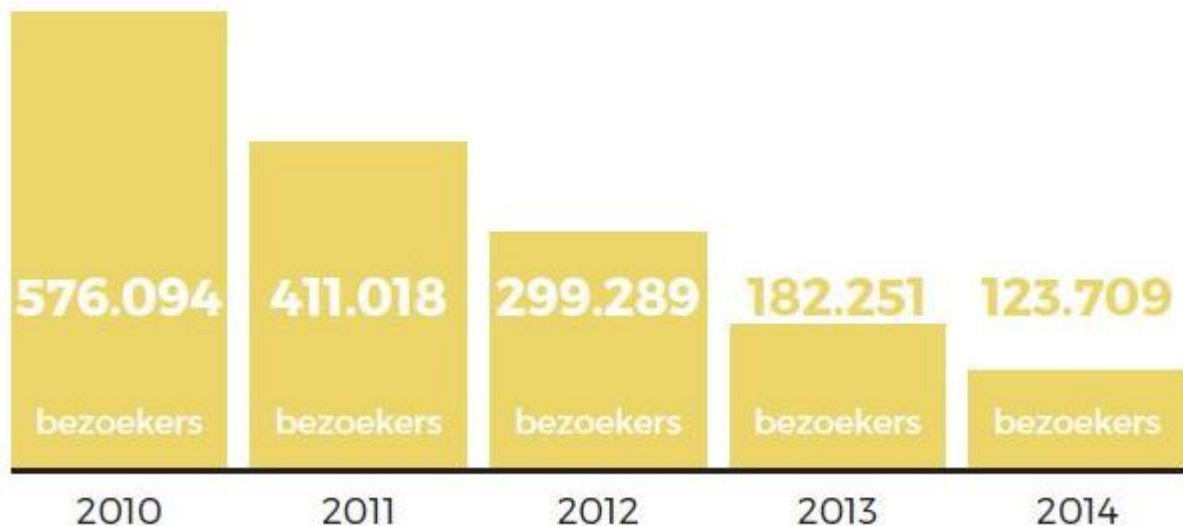
8. Teletekst

In 2015 bedroeg het aantal gebruikers van Teletekst 67.413. Het aantal onlinegebruikers van Teletekst was in 2015 gedaald tot 17.514. De sterke daling van het Teletekstgebruik, leidde tot een gefaseerde stopzetting van de dienstverlening in 2016.


Niettemin ontving de klachtendienst hierover 544 reacties, waarvan 304 klachten, waardoor dit item meteen de leider werd in de klantcontacten van 2016. Er heerste bij de gebruikers ook de vrees dat ondertiteling werd afgeschaft, wat uiteraard niet het geval was.


EVOLUTIE VAN HET AANTAL TELETEKST-BEOEKRERS VIA EÉN, CANVAS, KETNET EN OP12 PER DAG (2010-2014)


BRON: CIMJGFK-AUDIMETRIE – VRT-STUDIEDIENST



Pagina 888 blijft wel behouden als ondertitelingspagina voor doven en slechthorenden. N.a.v. de klachten over Teletekst heeft de klantendienst bemiddeld waardoor men nu bij de overschakeling naar het TT-signaal meteen op de ondertitelingspagina terecht komt i.p.v. op de lege hoofdpagina 100.

 RIP teletekst [@vrt](#). Dank aan al die stille krachten die ons jarenlang langs deze weg geïnformeerd hebben. Deze gebruiker zal het missen.

 Maar effe serieus, was er buiten de 90-jarige Jeanine uit Liedekerke nog iemand die anno 2016 nog Teletekst gebruikte?

 [#dtv](#) [#RIPTeletekst](#)

9. Taal

Taal is belangrijk voor de VRT en taalklachten blijven een aandachtspunt. In 2016 steeg het aantal klachten met ruim een kwart. Als openbare omroep zijn wij het aan ons publiek verplicht standaardtaal te gebruiken. Onze kijkers en luisteraars - en de Vlamingen in het algemeen - hechten aan het Nederlands van de openbare omroep traditioneel een grote normatieve waarde. Voor hen geeft de VRT het voorbeeld: ze beschouwen onze taal als bron voor correct Nederlands en passen dat voorbeeld zelf toe. Een taaladviseur waakt permanent over het taalgebruik op radio, televisie en online.

Elke taalklacht wordt door de klachtencoördinator gerapporteerd aan de taaladviseur die de terecht klachten bespreekt in zijn nieuwsbrief.

De stijging van het aantal klachten is voor een groot gedeelte toe te schrijven aan het EK voetbal waarbij de namen van spelers van andere landen niet altijd correct werden uitgesproken.

"Zeg a.u.b. eens tegen Filip Joos dat de achternaam van de doelman van Hongarije 'Kieraa' uitgesproken wordt (hetgeen 'heer' of 'koning' betekent, zoals in het kaartspel dus)."

Klantenreactie juni 2016



Daarnaast blijven schrijf- en taalfouten op deredactie.be klachten genereren. De taaladviseur heeft toegang tot het productiesysteem van de nieuwswebsite, waardoor fouten ook sneller kunnen worden verbeterd. Hier moet zeker genuanceerd worden dat de geschreven content die wordt geproduceerd op de 13 websites van de VRT, jaar na jaar stijgt. Daarnaast gaat het produceren van content voor de nieuws- en sportwebsite gepaard met hoge werkdruk waarbij de snelheid om te publiceren niet onbelangrijk is. Toch stellen we aanzienlijk meer taal- en schrijffouten vast op deredactie.be dan op sporza.be.

Schermgeluiden en radiostemmen die bepaalde woorden fout uitspreken blijven ook klachten genereren.

En een laatste groep klachten rond taal gaat over het gebruik van te veel Engelse en Franse woorden waarvoor Nederlandse alternatieven bestaan.

10. Personen

De bekende Vlamingen die te zien en te horen zijn, komen soms onder vuur te liggen omwille van een uitspraak waarmee ze hun eigen mening verkondigen. Wanneer het gaat om programmamakers van wie geacht wordt dat ze zich onpartijdig opstellen, worden de klachten als gegrond beschouwd. Vaak gaat het echter om meningen van de mediagebruiker.

 [#terzake](#) [#kathleenCools](#) zit echt te genieten van dat begrotingstekort.."het ging toch anders worden" tot 5x toe 

We ontvangen ook klachten over uitspraken van mensen die occasioneel of op regelmatige basis te gast zijn in programma's. Zij zijn uitgenodigd om hun eigen standpunt te verdedigen en zo een discussie op gang te brengen. Mediagebruikers interpreteren dat soms onterecht alsof de gast de mening van de VRT verkondigt.

Een derde reeks klachten over personen heeft betrekking op humoristische uitspraken. Burgers horen soms vaag iets waarmee ze niet akkoord kunnen gaan, zonder de echte context te kennen. Humor is belangrijk voor de VRT en zolang de regels van het Programmacharter worden gerespecteerd, blijft het genre een vast onderdeel van het aanbod.

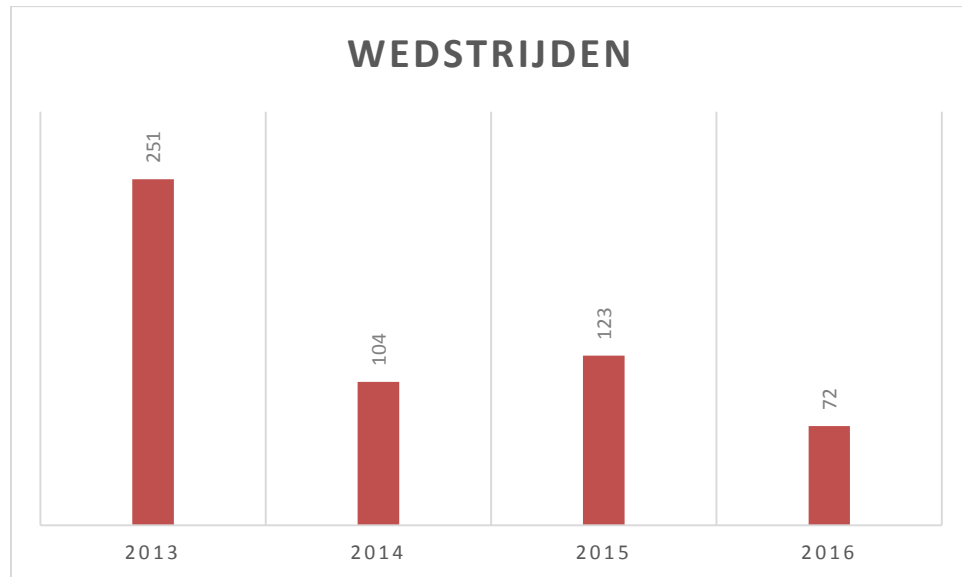
En een laatste groep klachten gaat over personen met een uitgesproken presentatie- of kledingstijl die de kijker of luisteraar irriteert. Deze opmerkingen worden ook niet als gegrond beschouwd.

11. Ongedefinieerd

Deze groep klachten omvat hoofdzakelijk scheldmail. Wanneer de vermeende klagers berichten blijven sturen, wordt een gefaseerde stalkersprocedure ingezet met een blokkeren van alle contactmogelijkheden met de VRT voor de klager gedurende een periode van zes maanden.

12. Wedstrijden

Waar er in 2015 nog een stijging was, zien we in 2016 een daling in het aantal klachten over wedstrijden georganiseerd door de netten van de VRT.



Van 251 klachten in 2013 kon de VRT-klantendienst deze herleiden naar 71 in 2016. Het beleid van de klantendienst, de samenwerking met de manager beroepsethiek, die het wedstrijdreglement herschreef, en de bereidwilligheid van de netten zorgen voor deze daling. In het klachtenrapport 2015 haalde we nog aan dat Sporza en Radio 2 de het grootst aantal klachten ontvingen over het afhandelen van wedstrijden. Deze twee netten hebben als gevolg hiervan concrete stappen ondernomen om het aantal klachten te verminderen. Zij bewijzen in 2016 dat het ook anders en beter kan. De VRT-klantendienst kan enkel tevreden zijn met deze evolutie. Bij Eén waren er het afgelopen jaar opmerkelijk meer klachten over het technologische aspect van de wedstrijden. Dat had te maken met kinderziektes in de wedstrijdtools van de nieuwe website van Eén. Surfers kregen een foutmelding of slaagden er niet in om gegevens te uploaden. De VRT-klantendienst gaf hier een belangrijke signaalfunctie naar de betrokken webredactie.

Een heikel punt blijft net zoals in 2015 de afhandeling van prijzen door externe partners. Sponsors die verondersteld worden de prijzen te versturen nemen het nog steeds niet te nauw met het algemene wedstrijdreglement van de VRT. De VRT-Klantendienst hoopt in 2017 de gesprekken op te starten met de externe partners om tot een eenvormige aanpak te komen.

13. Derden

Andere klachten van derden zijn terug te vinden bij externe partners waarmee de VRT een contractueel samenwerkingsverband heeft. De VRT neemt deze klachten ernstig en doet er alles aan om tot een oplossing te komen omdat de problemen betrekking hebben op de VRT zelf of op haar producten, en omdat ze het imago van de organisatie kunnen schaden.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Problemen bij de distributeurs waardoor het aanbod tijdelijk niet beschikbaar is. In dit geval onderhandelt de VRT om de betrokken programma's langer dan gepland in het aanbod te houden, zodat de mediagebruiker de dienstverlening krijgt waarvoor die betaald heeft.
- Klachten over het niet bekomen van gewonnen prijzen door nalatigheid van de sponsor.
- Klachten over bestelde tickets die niet ontvangen zijn voor VRT-evenementen, vallen onder de verantwoordelijkheid van de organisaties die de ticketverkoop doen. De VRT onderzoekt mee de klachten en brengt suggesties aan om de problemen mee op te lossen.
- Commerciële radiospots en sponsortrailers op televisie die onder de verantwoordelijkheid van de VAR (Vlaamse Audiovisuele Regie) vallen, genereren regelmatig klachten. Hoewel de planning van de spots helemaal los staat van de rest van de programmering, wordt dit toch als aandachtspunt meegegeven aan de VAR, die er in de mate van het mogelijke rekening mee houdt. Zie ook pagina 23.
- Commerciële boodschappen online worden door de klagers als agressief ervaren. Ze vallen onder de verantwoordelijkheid van Pebble Media.

14. Diversiteitsklachten

In 2016 ontving de VRT 17 diversiteitsklachten. Deze klachten handelen vaak over uitspraken van schermgezichten, studiegasten en taalgebruik. Kijkers, luisteraars of surfers merken op dat een bepaalde groep gediscrimineerd wordt in de berichtgeving of content en melden dit aan de VRT. De klachtencoördinator bespreekt deze klachten steeds met de VRT-diversiteitscoördinator en de manager beroepsethiek.

VRT ontving in 2016 haar eerste klacht van de Genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst, dat is een orgaan dat bevoegd is voor het onderzoeken van gendergerelateerde klachten. Opmerkelijk aan de Genderkamer is dat de ombudsvrouw gender een klacht spontaan kan onderzoeken zonder dat er effectief een klacht is geformuleerd door een burger. De klacht die de VRT ontving van de Genderkamer ging onder meer over het genderonevenwicht in het duidingsprogramma De Afspraak van de VRT-nieuwsdienst.

VRT erkent dat er in De Afspraak weinig vrouwen te zien zijn en betreurt dit ten zeerste. Dit is voor de redactie van De Afspraak, die voor een meerderheid uit vrouwen bestaat, een dagelijkse zorg en bekommernis. Elke dag opnieuw worden er vrouwen, potentiële gasten gecontacteerd en uitgenodigd en elke dag zijn er vrouwen die zelf doorverwijzen naar een andere, mannelijke collega. Potentiële vrouwelijke experten achten zichzelf niet bekwaam genoeg of ze besteden hun avond liever anders.

Daarnaast heeft het duidingsprogramma 'De Afspraak' gaandeweg een opiniërend karakter gekregen. En dat heeft gevolgen. Het team van De Afspraak ondervindt dagelijks dat vrouwen minder geneigd zijn om meningen te komen verkondigen dan mannen. Dit betekent geenszins dat de redactie geen extra inspanningen meer doet. Ze blijft vrouwelijke gasten zoeken en hen overtuigen om op een uitnodiging om te participeren in het programma, in te gaan.

Diversiteit is voor de VRT zeer belangrijk en er wordt permanent gewerkt aan de bewustmaking van programmamakers met betrekking tot genderevenwicht. De VRT is van plan om voor de derde keer een netwerkevent voor nieuwe gezichten op te zetten. Zo worden nieuwe kansen gecreëerd om vrouwelijke deskundigen aan te trekken die met hun expertise de uitzendingen in balans brengen. Daarnaast wil de VRT de ombudsvrouw gender uitnodigen om de werking zowel binnen- als buiten de nieuwsdienst op vlak van diversiteit verder toe te lichten om zo versterkend te werken.

Ambitieuze toekomstplannen

“Fier op de VRT van morgen” is een van de belangrijkste ambities voor de toekomst en daar zet de klantendienst mee de schouders onder. De klantendienst wil een referentie blijven voor heel de organisatie met het oog op een globale kwaliteitsverbetering van het aanbod en ook daarbuiten.

Met volle goesting werken voor een organisatie die luistert naar haar klanten blijft het belangrijkste uitgangspunt om positief om te gaan met klachten. De feedback die de VRT bereikt via een diverse waaier van klanten bevat een schat aan informatie die de basis vormt voor een doorgedreven kwaliteitsverbetering op vele domeinen. Klanten die zich “gehoord” en “gewaardeerd” voelen, worden onze grootste fans. Van de grootste klagers de grootste fans maken die “fier zijn op hun VRT” is de belangrijkste doelstelling voor de toekomst.

Extra aandacht voor privé-partners

Vooraf aan de buitenwereld wil de klantendienst in 2017 extra aandacht besteden. De mediawereld ondergaat door de digitaliseren een heel snelle evolutie. Hierdoor verschijnen er heel wat spelers op de markt die dezelfde content aanbieden en die content op dezelfde manier verspreiden. Een samenwerking met de privésector, zoals de distributeurs, de uitbater van het zenderpark en andere productiehuisen is voor de VRT onontbeerlijk. De VRT heeft er alle belang bij dat klachten die betrekking hebben op de werking van de privésector mee worden opgevolgd. Ze bepalen immers mee het imago van de openbare omroep. Deze samenwerking optimaliseren en samen naar betere oplossingen zoeken voor de toekomst, is een uitdaging waarop de VRT-Klantendienst in 2017 wil focussen.

Nieuwe registratietool

In 2016 is uitgebreid marktonderzoek gedaan met het oog op de modernisering van het ondertussen 10 jaar oude klantregistratiesysteem van klachten. In het voorjaar van 2017 zal een nieuw klantregistratiesysteem worden uitgerold op vrt.be. Vanop alle andere websites zal kunnen worden gelinkt naar de tool op de corporate website.

Met het nieuwe registratiesysteem is het ook mogelijk om klachten die geformuleerd zijn via de sociale media, rechtstreeks binnen te trekken, te registreren en als een volwaardige klacht een-op-een te behandelen. Hiermee geeft de VRT een antwoord op de vraag die aan Minister van Media Sven Gatz in het Vlaams Parlement is gesteld over de aanpak van klachten via sociale media.

Een derde element in het nieuwe registratiesysteem is dat integriteitsklachten, die onafhankelijk door de integriteitscoördinator van de VRT worden onderzocht, in een aparte registratielijn kunnen geplaatst worden, los van alle andere klachten en nooit zichtbaar kunnen worden voor andere gebruikers van het systeem. Belangrijk hierbij is dat de VRT hiermee voldoet aan de privacyregels met betrekking tot integriteitsklachten en toch in staat is om een volledige rapportering te kunnen doen in eenzelfde systeem.

Een vierde belangrijk element is dat er met het nieuwe registratiesysteem samenwerkingsverbanden kunnen worden opgezet met andere afdelingen in de organisatie. Meerdere technologische tools

kunnen gelinkt worden waardoor andere afdelingen inzage kunnen krijgen in klantinformatie die kan bijdragen tot een snellere en betere kwaliteitsverbetering.

Efficiëntere en snellere klantbediening

De VRT hanteert een elektronisch systeem om nieuwsbrieven automatisch te versturen vanuit de verschillende websites van netten en merken. De vorige jaren ontving de klantendienst vrij veel klachten met betrekking tot het uitschrijven en registreren voor nieuwsbrieven. Dit is intern nauwkeurig opgevolgd en de klantendienst krijgt in 2017 toegang tot de systemen zodat de medewerkers zelf wijzigingen kunnen aanbrengen in de klantprofielen wanneer de klant daar naar vraagt, wat het proces aanzienlijk sneller doet verlopen.

Tussen de medewerkers van het onthaal van de VRT en de klantendienst is er een nauwe samenwerking ontstaan door het uitwisselen van informatie waardoor er minder telefoons moeten worden doorverbonden. We zien het aantal telefoons ook aanzienlijk dalen. Voor 2017 wordt verder onderzocht op welke andere manieren er nog efficiënter kan worden samengewerkt.

De klantendienst onderzoekt in welke mate er met andere diensten kan worden samengewerkt voor het bevorderen van de klantbeleving na het behandelen van een klacht. Wanneer Eén bv. een THUISdag organiseert, dan kan de klantendienst een aantal mensen met klachten over THUIS uitnodigen om die dag samen door te brengen op de THUISdag.

Op de Dag van de Klant, in september, nodigt de VRT een 50-tal klanten uit die het afgelopen jaar een klacht hebben geformuleerd of een vraag hebben gesteld. De klanten worden dan letterlijk een hele dag in de bloemetjes gezet en krijgen de kans om met “hun” VRT van dichtbij kennis te maken. Deze vorm van klantenbinding wil de klantendienst ook in de toekomst verder uitbouwen.

In oktober vindt de jaarlijkse Zuiddag plaats. Dat is een dag waarop scholieren op de werkvloer meedraaien en hun bezoldiging schenken aan een ontwikkelingsproject. De VRT-klantendienst laat elk jaar een scholier kennis maken met de klachtenbehandeling en zal dit in de toekomst ook blijven doen.

De klantendienst zal in de toekomst de bepalingen van het Klachtendecreet en het Charter voor klantvriendelijkheid onverminderd blijven naleven.

De dagelijkse rapportering leidt tot snellere actiemogelijkheden bij het management en versterkt de inzet om structurele problemen aan te pakken.

Het klachtenrapport zal worden toegelicht aan alle leden van het management en aan de directie.

In het kader van een transparante aanpak wordt het klachtenrapport op de transparantiewebsite gepubliceerd. Ook de scripts van standaardantwoorden die de klantendienst schrijft, worden op die website gepubliceerd.

In 2017 onderzoekt de nieuwsdienst de mogelijkheid om eventueel te starten met een eigen ombudsdienst. Hiermee kan het onafhankelijke karakter van de nieuwsdienst nog meer worden benadrukt.

Besluit

Elk jaar is anders op het gebied van klachten. 2016 was een jaar met positieve en negatieve verrassingen. Door een drukke sportzomer hadden we extra Sporza-klachten verwacht, wat dat was niet het geval. We ontvingen wel beduidend meer vragen, maar in verhouding niet meer klachten.

De klachten met betrekking tot de nieuwsdienst bleven stijgen. Gefrustreerde klagers zagen in de klantendienst en de klachtencoördinator vaak de ideale schietschijf. Ook die contacten waren naast de gegronde klachten waardevol en we hebben eruit geleerd.

De afschaffing van de dienstverlening van Teletekst genereerde het grootste aantal klachten. We ontvingen ook heel veel vragen om op deze beslissing terug te komen. Vermits het om een beleidsbeslissing gaat in samenspraak met de overheid, kon op deze vragen niet worden ingegaan.

Het aantal klachten verminderen kan geen doel op zich zijn. Het aantal klachten mag ook geen indicatie zijn die de kwaliteit bepaalt. Wat er met die klachten wordt gedaan, daarentegen, draagt zeker bij tot de kwaliteitsbarometer van een organisatie. En op dat gebied blijft de VRT het goed doen.

De VRT luistert nu meer dan ooit naar haar klanten. De klantendienst is perfect geplaatst en heeft voldoende expertise om die vertaalslag te maken naar de collega's die er rekening kunnen mee houden in hun aanbod en dat alles binnen de krijtlijnen van de Beheersovereenkomst.

Met een zeer groot en wisselend aanbod dat voortdurend vernieuwt en verbeteringstrajecten lanceert, is het normaal dat er heel wat kan fout lopen. Kinderziektes en groeipijnen genereren terechte klachten. Deze klachten beschouwt de VRT als waardevol omdat de betrokken medewerkers er veel uit leren.

In 2016 was de VRT op het gebied van beroepsethiek nog strenger voor zichzelf. Aan de hand van de klachten merken we dat de burger meer dan ooit een beroepsethische aanpak opeist van de openbare omroep. De verhouding beroepsethische klachten over de nieuwsdienst en andere zien we kleiner worden in 2016.

Ook in 2016 blijven klagers de onpartijdigheid van de nieuwsdienst in vraag stellen. Ondanks de resultaten van een wetenschappelijk onderzoek in 2015 die dit tegenspreken, blijft de hardnekkige perceptie bij een aantal Vlamingen bestaan.

Begin 2017 wordt het nieuwe videoplatform VRT NU gelanceerd. Dat zal de videobeleving van de VRT-programma's aanzienlijk veranderen, zowel in binnen- als buitenland. Dergelijke digitale evoluties zorgen meestal voor extra klachten vanwege de klassieke kinderziektes bij de lancering. Ze geven ons opnieuw een kans om te leren uit een nieuw soort klachten. En die blijven ons inspireren om bij te dragen tot een kwaliteitsverbetering voor heel de organisatie.