

Jaarverslag van de nieuwsombudsman van VRT NWS voor de Vlaamse Ombudsman

Tim Pauwels
10 februari 2018



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
2017: het jaar van de lancering	2
1. Opstart en operationele werking	3
2. Algemene beschrijving van de reacties	4
2.1 Reacties zonder ongenoegen over journalistiek handelen	4
2.2 Publieksreacties over journalistieke keuzes	5
3. Analyse van de gegronde reacties	9
3.1 Inleiding	9
3.2 “Gegronde” en “ongegronde met opmerking” per programma	9
3.3 “Gegronde” en “ongegronde met een opmerking” per ethisch criterium	10
3.4 Onnauwkeurigheid	11
3.5 Partijdigheid	14
3.6 Taalfouten	20
4. Specifieke analyse van de klachten met persoonlijk belang	23
Conclusies	25
Aanbevelingen	255

2017: het jaar van de lancering

Samenvatting :

- De ombudsman heeft in 2017 bijna 1300 publieksreacties behandeld. 935 daarvan gaven uiting aan een ongenoegen over journalistieke keuzes. 72 meldden taalfouten. Verder waren er meer dan 280 vragen, suggesties en felicitaties.
- De indieners van reacties vormen geen representatief staal van de bevolking of van het VRT-publiek. Meer dan 80 procent is bijvoorbeeld man.
- 39 indieners hadden een persoonlijk belang bij hun klacht. Bij alle anderen ging het over meldingen of meningen zonder persoonlijk belang. De klachten met persoonlijk belang konden allemaal tot verzoening worden gebracht.
- De website VRT NWS krijgt veruit de meest reacties.
- Partijdigheid en onnauwkeurigheid zijn de (veronderstelde) tekortkomingen die de meeste reacties opleveren.
- Reacties over (veronderstelde) partijdigheid hadden in 2017 zelden betrekking op politieke verslaggeving van VRT NWS. De buitenlandberichtgeving riep het meest reacties op. Daarna volgt de algemene berichtgeving. Politiek is de derde categorie, meestal met opmerkingen over studiogesprekken.
- Partijdigheidsklachten zijn vaak erg subjectief. Slechts een klein deel werd gegrond verklaard. Wel kreeg zowat een vijfde van de partijdigheidsklachten de beoordeling “ongegrond met een opmerking”.
- Het is de bedoeling dat de nieuwsombudsman geregeld zijn conclusies via workshops voorstelt op de vloer. In 2017 hebben 116 journalisten zo’n workshop gevolgd.
- Reacties die beoordeeld werden als “gegrond” slaan meestal op onnauwkeurigheden op de site. Het gegrondheidspercentage daalde wel in de loop van het jaar.
- De nieuwombudsman stelt voor dat de website zelf een knop zou aanbieden : “Meld ons een fout.”
- Taalfouten op de website blijven een belangrijk probleem dat door de burger wordt aangekaart.
- Het aantal onderwerpen dat aanleiding geeft tot reacties is erg divers. De overgrote meerderheid van de reacties bestaat uit één enkele burger die reageert op één enkele publicatie.

1. Opstart en operationele werking

De nieuwsombudsman is actief sinds 24 april 2017. Hij werkt rechtstreeks onder de CEO van het bedrijf en heeft via het “Statuut van de nieuwsombudsman” garanties over zijn onafhankelijkheid.

Op 5 mei 2017 heeft de nieuwsombudsman ook het vertrouwen gekregen van de deontologische adviesraad van VRT NWS, zoals in het Statuut van de nieuwsombudsman wordt gevraagd.

De nieuwsombudsman bewaakt het redactiestatuut en toetst reacties van het publiek af aan het redactiestatuut, de richtlijnen voor onpartijdigheid en aan de code van de Raad voor de Journalistiek.

De nieuwsombudsman is rechtstreeks bereikbaar via ombudsman@vrt.be. Bij de andere openbare omroepen die een nieuwsombudsman hebben, (Nederland, Estland, Denemarken) ageert de nieuwsombudsman slechts in een minderheid van de gevallen als eerste-lijnsbehandelaar en worden de meeste reacties eerst doorverwezen naar de klantendienst en de hoofdredactie, waarna de nieuwsombudsman eventueel optreedt als beroepsinstantie.

In 2017 is ervoor gekozen om toch ook een relatief groot aantal eerste-lijnsreacties rechtstreeks door de nieuwsombudsman te laten behandelen. Ten eerste om de klantendienst en de klachtencoördinator te ontzien die kampen met een te krappe personeelsbezetting. Ten tweede omdat het behandelen van een significant aantal (een kleine 1000) eerste-lijnsklachten toelaat om een relevante analyse te maken van de reacties die VRT NWS oproept.

Dat neemt niet weg dat burgers in 2017 ook nog steeds via klachtenprocedure@vrt.be konden reageren over VRT NWS. Deze klachten werden door de klachtencoördinator afgehandeld na input van de redactie.

De inhoudelijke analyse in dit jaarverslag heeft alleen betrekking op de publieksreacties die binnenkwamen op ombudsman@vrt.be.

2. Algemene beschrijving van de reacties

De nieuwsombudsman heeft in 2017 1293 publieksreacties behandeld. Die reacties vallen uiteen in verschillende categorieën :

felicities, vragen, suggesties	286
meldingen van materiële fouten	256
meningen zonder persoonlijk belang	640
taalfoutmeldingen	72
klachten met persoonlijk belang	39

2.1 Reacties zonder ongenoegen over journalistiek handelen

358 publieksreacties die binnenkwamen op het mailadres ombudsman@vrt.be gaven eigenlijk geen ongenoegen aan over beroepsethische keuzes. Het gaat onder meer om taalfouten (72), spontane felicitaties (19), suggesties (102) en vragen (165).

Voorbeelden van beantwoorde vragen zijn :

- U hebt beelden getoond van uw redactie en er was een rugzak in beeld die mij echt handig leek. Wat was het merk ?
- Hoe selecteert u nieuws ?
- Waarom kunnen we niet meer reageren op webartikels ?

De beslissing om niet langer de mogelijkheid te bieden om te reageren op webartikels roept nog steeds reactie op, ook al dateert ze van lang voor de aanstelling van de nieuwsombudsman. Het gaat evenwel niet om een journalistieke beslissing, waardoor ze buiten de bevoegdheid van de nieuwsombudsman valt. De beslissing is ingegeven, zoals bij andere media, door een gebrek aan mensen en middelen om de reacties op de website goed te modereren. De nieuwsombudsman onderschrijft het belang van een goede moderatie. Toch is het niet onbelangrijk om vast stellen dat bij heel wat burgers een groot verlangen blijkt naar interactie met VRT en met bijvoorbeeld de schrijvers van opiniebijdragen.

REACTIE

"Ik meen dat dit een kwaliteitsargument is, mocht de openbare omroep kwalitatief kunnen antwoorden op de vele feedback van de lezers of kijkers en hiervoor de nodige middelen zou krijgen van de Vlaamse Overheid. "Waar bijvoorbeeld is de tijd dat Panorama citeerde uit lezersbrieven en nog kort becommentarieerde?" Als kijker had je het gevoel dat er echt ook rekening werd gehouden met de feedback op het programma, er was tweerichtingsverkeer."

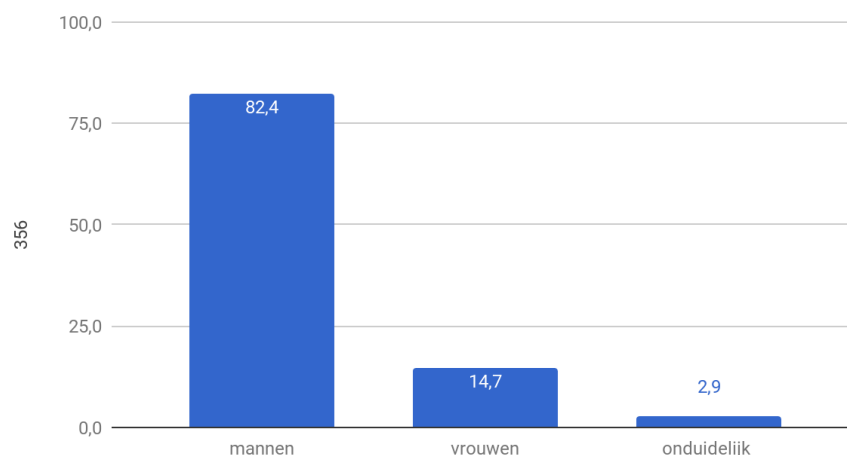
2.2 Publieksreacties over journalistieke keuzes

Voor deze categorie worden de klachten met persoonlijk belang, de onnauwkeurigheidsmeldingen en de meningen samen genomen. Samen 935 dossiers. (Talfouten worden apart behandeld.) De nieuwsombudsman is er in 2017 in geslaagd om vrijwel alle klachten in deze groep die binnenkwamen op het mailadres ombudsman@vrt.be zelf te onderzoeken en te beoordelen, maar de workload daarvan lag voor een nieuwsombudsman die alleen werkt toch maar net houdbaar.

2.2.1 Wie dient een klacht in ?

Hoe dan ook moet er rekening mee worden gehouden dat de indieners van publieksreacties, met name in de categorie "meningen zonder persoonlijk belang", niet representatief zijn voor de Vlaamse bevolking of voor het VRT-publiek. Het zou relevant zijn om hier nader onderzoek naar te doen, maar ook zonder onderzoek valt op dat - op basis van de namen - meer dan 80 procent van de indieners mannen zijn. De namen suggereren ook dat de wat oudere en autochtone mannen sterk vertegenwoordigd zijn.

Klachten, meldingen en meningen % m/v



Het is niet evident om een verklaring te vinden voor die oververtegenwoordiging. Hoewel de indianers daar zeker niet toe herleid mogen worden, is er ook in de Vlaamse samenleving een groep veelal oudere en autochtone mannen die zich niet erkend voelen in de maatschappelijke status quo, te vergelijken met de door Amerikaanse sociologen omschreven groep “angry white men”. Het valt buiten de focus en de mogelijkheden van dit verslag hier een meer diepgaande analyse over te ontwikkelen. Het gaat hoe dan ook maar om een gedeeltelijke verklaring. Ze kan geen reden zijn om de reacties niet op te volgen.

2.2.2 Een zeer dispaat geheel

Wat opvalt is de zeer grote verscheidenheid aan onderwerpen. Reacties over berichtgeving die op de één of andere manier te maken had met Donald Trump vormen het grootste, inhoudelijk af te lijnen cluster (43 reacties). (Het gaat dan over de verkiezingscampagne, de eedaflegging, het Ruslandonderzoek, Noord-Korea, de uitstap uit het klimaatakkoord, het bezoek van Trump aan Brussel over alle andere onderwerpen waarmee de Amerikaanse president in het nieuws is geweest in 2017.)

Ook Catalonië was een belangrijk cluster (34). Als de onderwerpen islam, terrorisme en migratie worden opgeteld, leveren ze samen 41 reacties op. Dat blijven hoe dan ook relatief kleine aantallen tegenover het totaal van 935.

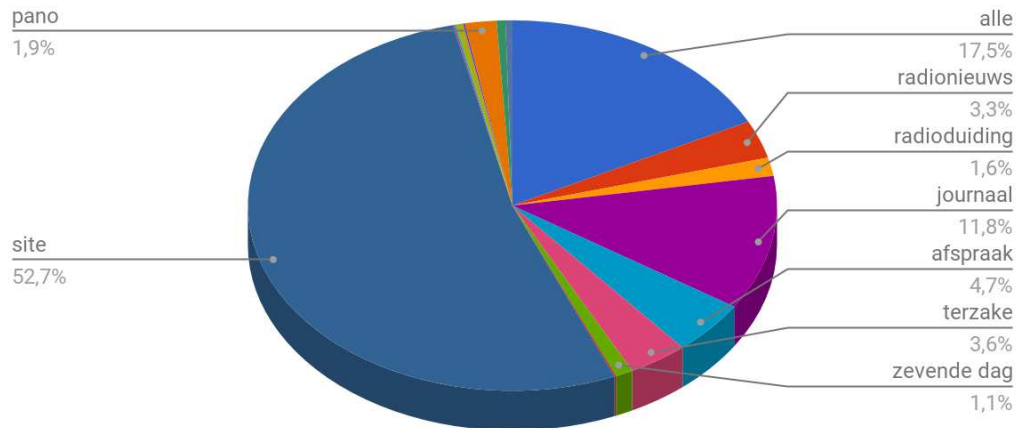
Het merendeel van de door de ombudsman verwerkte reacties komt van één burger die reageert op één artikel of uitzending, dus zonder dat er over hetzelfde onderwerp nog andere publieksreacties binnenkwamen. De onderwerpen zijn zeer divers. Ook gezondheid, mobiliteit en energie leveren bijvoorbeeld relatief veel reacties op. Maar het algemene beeld is dat de klachten bij de nieuwsombudsman gewoon zeer dispaat zijn.

Dat betekent niet dat er geen grotere, meer abstracte categorieën gemaakt kunnen worden. Dat is in de loop van 2017 dan ook voor het eerst gebeurd.

Wanneer een publieksreactie een ongenoegen bevat over het journalistieke handelen van VRT NWS, wordt de reactie gecategoriseerd. Dat gebeurt per deontologisch criterium, per inhoudelijk thema en per programma.

2.2.3 Verdeling over de programma's en de website

Klachten, meldingen en meningen per publicatie

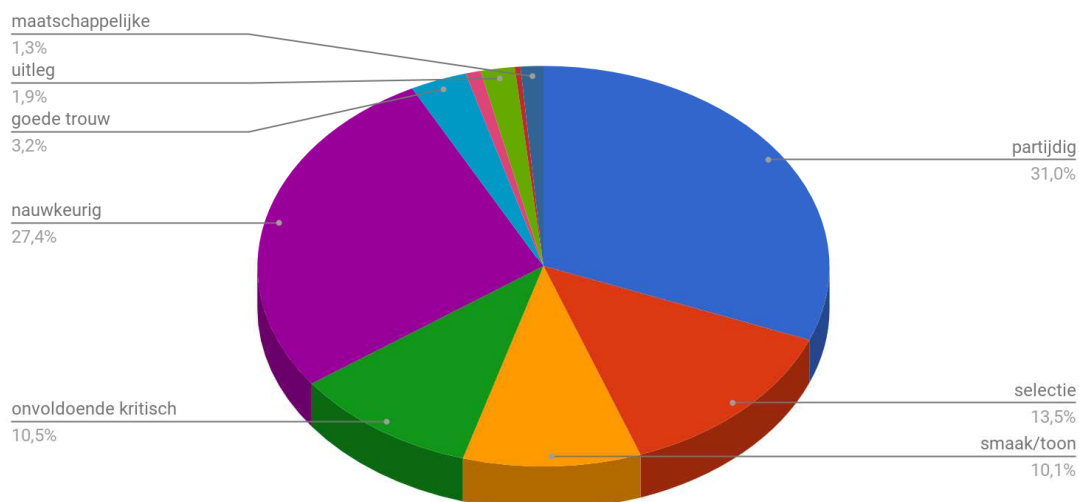


De website is op zichzelf goed voor de helft van alle publieksreacties. Dat heeft een zekere logica omdat de website permanent beschikbaar blijft en niet snel passeert zoals het lineaire aanbod op radio en televisie. Wie op de website leest, zit bovendien al op een interactief scherm, wat de drempel om te reageren verkleint. Voor radio en televisie blijft de drempel toch iets hoger.

2.2.4 Verdeling volgens beroepsethische criteria

Partijdigheid en nauwkeurigheid zijn de vaakst terugkerende ethische criteria in reacties. Vragen over de selectie van onderwerpen vormen de derde categorie.

Klachten, meldingen en meningen per ethisch criterium



De andere categorieën komen minder vaak terug.

Wanneer een burger vindt dat er onvoldoende kennis van zaken was om het onderwerp of het interview echt kritisch te benaderen, zonder dat daarbij partijdigheid wordt verweten, wordt dat gecatalogeerd als “onvoldoende kritisch”.

Met “goede trouw” wordt verwezen naar het correct gebruiken van archiefmateriaal, verborgen opnames etc.

“Smaak/toon” verwijst naar klachten over formuleringen, maar bijvoorbeeld ook naar burgers die vinden dat bepaalde onderwerpen niet naast elkaar kunnen staan op de website of dat onderwerpen ten onrechte het label “Ook dat nog” krijgen.

“Uitleg” betekent dat de burger vond dat een artikel of reportage onvoldoende duidelijk was, zonder dat er andere criteria in het spel waren.

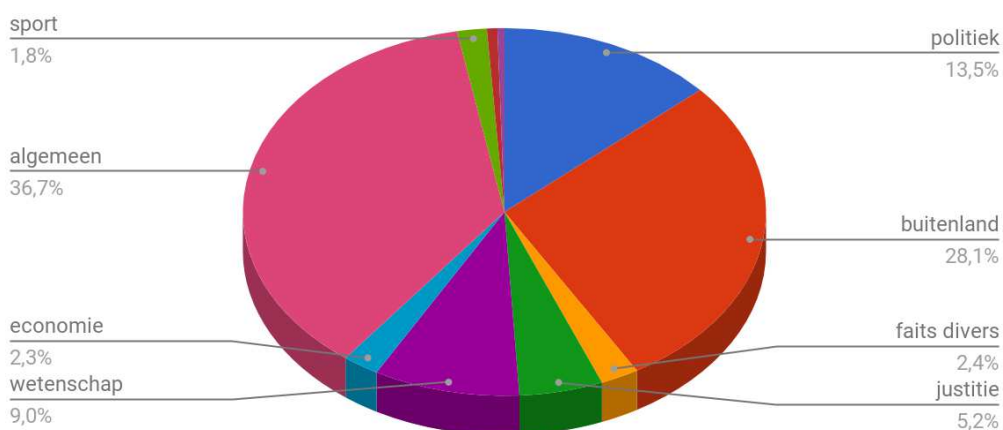
Met “maatschappelijke verantwoordelijkheid” wordt de verantwoordelijke houding van de journalist bedoeld in bijvoorbeeld de berichtgeving over zelfmoord.

2.2.5 Verdeling over inhoudelijke thema's

De algemene verslaggeving roept begrijpelijkerwijze het meest reacties op, omdat ze nu eenmaal een groot aantal domeinen bestrijkt.

Nummer twee is de buitenlandberichtgeving. Politiek staat op de derde plaats, met minder dan de helft van de reacties over het buitenland.

klachten, meldingen en meningen per thema

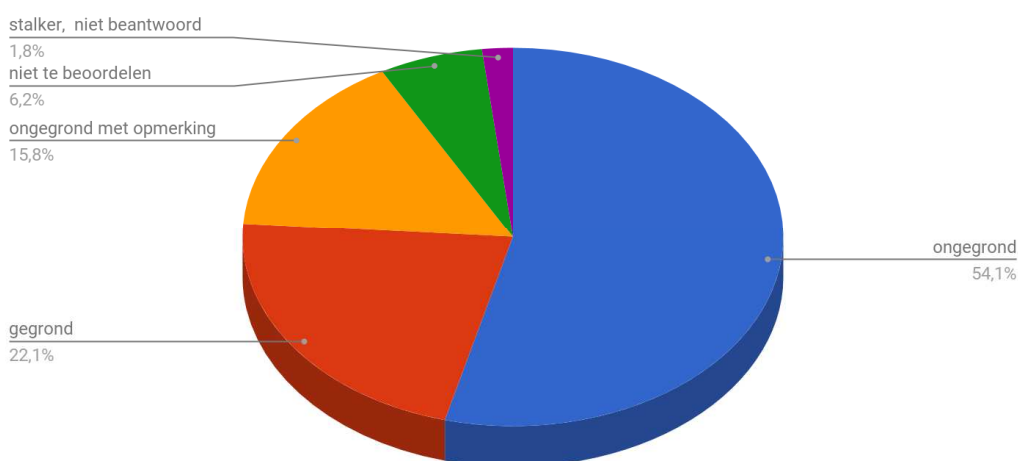


3. Analyse van de gegronde reacties

3.1 Inleiding

De nieuwsombudsman verklaarde in 2017 zo'n 22 % van de reacties gegrond. Daarnaast kreeg 15,4 % van de reacties de beoordeling "ongegronnd met een opmerking" toegekend. Dat betekent dat er geen schending van het redactiestatuut kon worden vastgesteld maar dat er wel een les te leren viel of een aandachtspunt afgeleid kon worden uit de reactie, zonder dat er daarom een journalistieke fout werd begaan. Iets meer dan de helft van de reacties werd beoordeeld als ongegrond.

beoordeling van klachten, meldingen en meningen



Een typisch voorbeeld van gegrond verklaarde publieksreacties zijn onnauwkeurigheidsmeldingen. (Brice De Ruyver is 62 geworden en niet 66 zoals de website aanvankelijk meldde.) Maar ook een reactie over de partijdigheid van een radionieuwsbericht werd gegrond verklaard omdat het bericht over de rectorverkiezingen alleen het koplopersduo met naam vermeldde en niet de andere kandidaten.

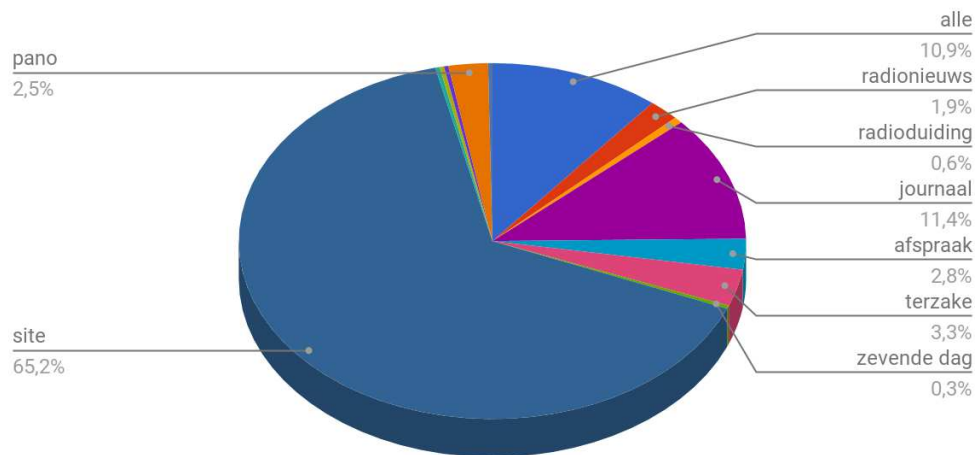
Voorbeelden van de beoordeling "ongegronnd met een opmerking" zijn opgenomen in de bespreking van het criterium partijdigheid in 3.5.

3.2 "Gegrond" en "ongegronnd met opmerking" per programma

Veruit de meeste reacties met de beoordeling "gegrond" of "ongegronnd met een opmerking", hebben betrekking op de site. Dat komt onder meer door het hoge aandeel onnauwkeurigheidsmeldingen in de reacties over de site. Onnauwkeurigheidsmeldingen worden vaker gegrond verklaard. Meestal gaat het om kleine slordigheden, maar de burger

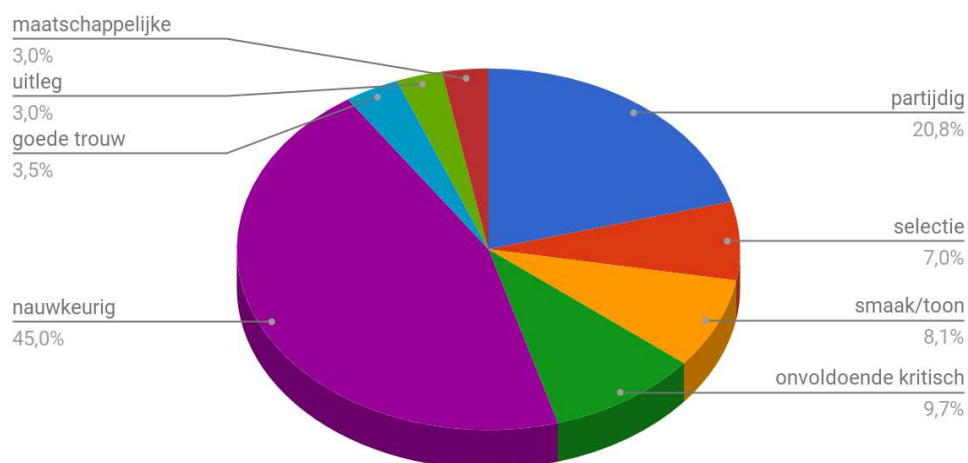
geeft vaak aan dat hij er zich wel degelijk aan stoort, en dat hij beter verwacht van de openbare omroep. Voorbeelden van dat soort reacties zijn opgenomen in deel 3.4 over onnauwkeurigheid.

"gegrond" en "ongeground met een opmerking" per programma



3.3 “Geground” en “ongeground met een opmerking” per ethisch criterium

"gegrond" en "ongeground met een opmerking" per criterium



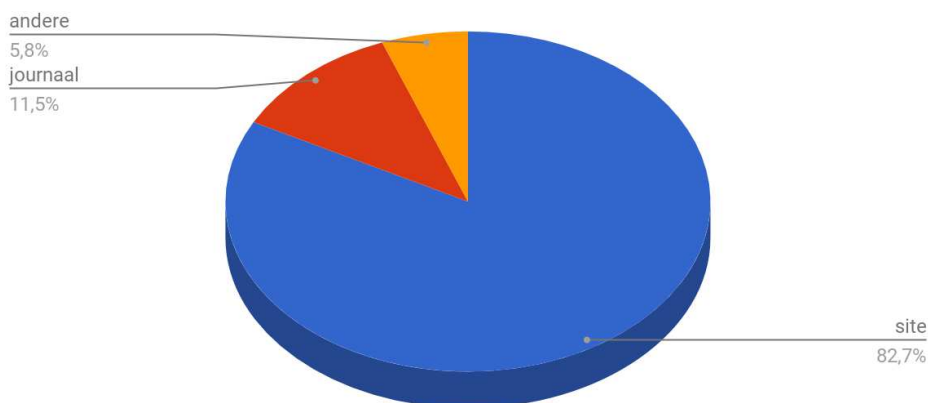
Onnauwkeurigheidsmeldingen vormen veruit de grootste groep in de gegronde reacties. Partijdigheid is een sterke tweede. Daarom wordt in de volgende hoofdstukken ingegaan op deze twee criteria.

3.4 Onnauwkeurigheid

Wanneer de burger een inhoudelijke onnauwkeurigheid meldt bij VRT Nieuws heeft hij in ongeveer de helft van de gevallen ook gewoon gelijk. De nieuwsombudsman ontving 256 onnauwkeurigheidsmeldingen in 2017. In 139 van die gevallen of 54,3 % had de indiener het bij het rechte eind.

3.4.1 Gegronde nauwkeurigheidsmeldingen per programma

gegronde meldingen onnauwkeurigheid



Onnauwkeurigheidsmeldingen bij de site zijn iets vaker gegrond. (59 % gegrond bij de site tegenover 54% over alle programma's heen.) Bij de site maken de onnauwkeurigheidsmeldingen 39 % van de reacties uit, terwijl dat voor het hele aanbod gemiddeld op 27% ligt. Voor vrijwel alle programma's is partijdigheid (soms nipt) de meest gegeven reactie. Alleen voor de site is onnauwkeurigheid zonder concurrentie de meest gehoorde opmerking.

Dat heeft ermee te maken dat een webartikel blijft staan en niet snel passeert zoals lineair aanbod. Dat maakt het makkelijker om een artikel te herlezen en de feiten te controleren. Een studiegesprek geeft ook meer aanleiding tot een partijdigheidsklacht dan een onnauwkeurigheidsmelding. Maar het blijft opvallend dat meer dan tachtig procent van de gegronde onnauwkeurigheidsmeldingen betrekking hebben op de site.

Een belangrijke oorzaak ligt uiteraard in de hoge werkdruk. Snelheid én de druk om veel te publiceren zetten redacties onder spanning. De drang om de klikcijfers te verhogen mag niet ten koste gaan van de kwaliteit. Het kwaliteitslabel VRT NWS mag niet onder druk komen door de strijd om marktaandeel.

Verder was de omschakeling naar een nieuwe softwareomgeving en een nieuwe lay-out erg belastend voor de redacties. Dat vertaalde zich ook in een stijging van het

gegrondheidspercentage van de onnauwkeurigheidsmeldingen tijdens de maanden waarin de verandering werd voorbereid en uitgevoerd.

De onnauwkeurigheden hebben zelden betrekking op de kern van een bericht, maar worden door lezers vaak als storend ervaren. Terecht wordt vaak uiting gegeven aan teleurstelling over slordigheden die niet stroken met de kwaliteit en betrouwbaarheid die men van VRT NWS verwacht. In totaal waren 114 onnauwkeurigheidsmeldingen bij de site gegrond op een totaal van 139 gegronde onnauwkeurigheidsmeldingen over het hele aanbod.

REACTIE

“Als trouwe kijker van jullie nieuwsuitzendingen, zie ik ongeveer elke dag kleine feitelijke foutjes in het VRT journaal op TV. Gisteren was de pancarte ivm de Koreaanse ICBM fout. De hoogte was 4500 Km en niet meter zoals in de uitzendingen werd vermeld. Voor alle duidelijkheid: ik vind dat jullie zéér goed werken. Als recent gepensioneerd heb ik nu eenmaal veel tijd.”

REACTIE

“Ik weet ook wel dat het wellicht niet de bedoeling was alle details uit de doeken te doen, maar een artikel dat specifiek dient om het onderwerp uit te leggen en geschreven is door een iemand die als "expert" in het domein voorgesteld wordt, mag toch wel op zijn minst correct zijn in zijn rekenvoorbeelden, of toch minstens de conditie vermelden waaronder de berekening wel correct is.”

REACTIE

“Het is niet de eerste keer dat uw journalisten foutieve info geven, of ook héél veel taalfouten maken, zowel naar de betekenis als naar de grammatica toe. Eigenlijk wordt men dat stilaan beu, vooral bij een openbare omroep.”

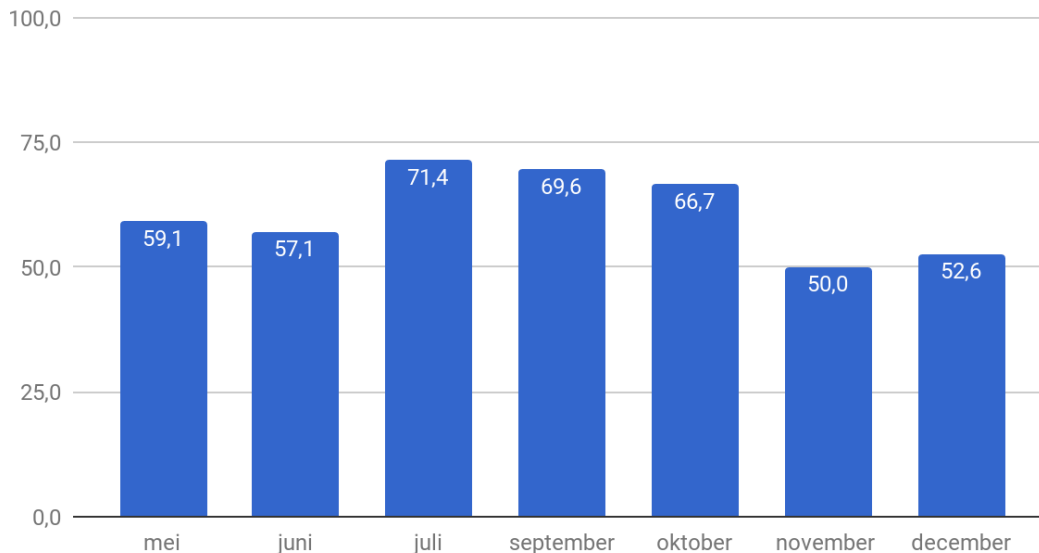
Er zijn weinig referentiepunten voor de genoemde cijfers. Er zijn bijvoorbeeld geen gegevens bekend over onnauwkeurigheidsmeldingen bij andere media. Het is onmogelijk te zeggen of VRT NWS het hier slechter doet dan andere websites.

Het aantal gegronde onnauwkeurigheidsmeldingen bij de site (114) moet ook worden afgezet tegen de naar schatting 30.000 artikels die op een jaar worden gepubliceerd. (Gemiddeld 89,67 per dag eind 2017.) In die schatting zijn ook de vele kleinere artikels inbegrepen waarmee eigenlijk alleen een stukje video op de site wordt gezet. Met name in de korte, begeleidende tekst bij die videofragmenten wordt overigens wel eens een slordigheid begaan. Maar dat neemt niet weg dat - herberekend over de acht maanden waarin de nieuwsombudsman actief is geweest - de gegronde onnauwkeurigheidsmeldingen betrekking hebben op niet meer dan 0,57 % van de gepubliceerde artikels.

De foutloze website bestaat natuurlijk niet, maar dat neemt niet weg dat elke fout er één te veel is. De nieuwsombudsman is van oordeel dat met name het hoge grondheidspercentage van de onnauwkeurigheidsmeldingen in een aantal maanden niet strookt met het kwaliteitslabel dat VRT NWS probeert uit te dragen. Gemiddeld over het hele aanbod is 54 procent van de onnauwkeurigheidsmeldingen gegrond. Maar specifiek voor de

website lag dat gegrondheidspercentage gedurende juli, september en oktober hoger. ¹ Dat zijn dus de maanden waarin de omschakeling naar de nieuwe lay-out en software werd voorbereid en uitgevoerd.

percentage gegrond voor nauwkeurigheidsmeldingen site



De nieuwsombudsman heeft op basis van die cijfers bij het college van hoofdredacteurs in het najaar van 2017 aangedrongen op actie. Dat is ook opgenomen. De eindredactie werd versterkt en er werd aan de journalisten gevraagd om elkaars teksten systematisch na te lezen. Er werd in het algemeen aangedrongen op meer aandacht voor nauwkeurigheid.

Sinds november is er voor de meldingen over de website een daling in het gegrondheidspercentage tot een niveau dat vergelijkbaar is met de rest van het VRT-aanbod (respectievelijk 50 en 52,6% voor november en december.) In 2018 zal moeten blijken of deze trend kan worden bevestigd.

Omdat webartikels nu eenmaal permanent opzoekbaar blijven, is het van belang dat eventuele fouten wel degelijk ook worden rechtgezet, ook indien er pas na verloop van tijd een melding binnenkomt van een onnauwkeurigheid.

De nieuwsombudsman pleit ervoor dat VRT NWS zelf een knop “meld ons een fout” zou aanbieden aan de mediagebruiker en dat de redactie van de site zelf meldingen van onnauwkeurigheid zou verwerken.

¹ Augustus was door de vakantie van de nieuwsombudsman een maand waarvan de cijfers niet vergelijkbaar zijn met die van de andere maanden.

3.5 Partijdigheid

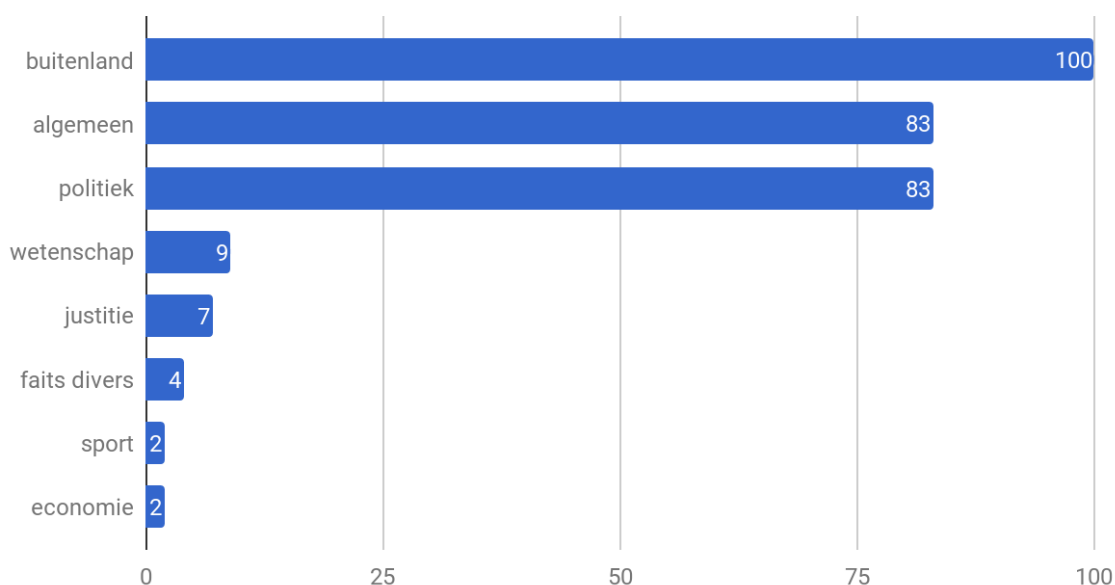
De nieuwsombudsman ontving in 2017 290 reacties over (veronderstelde) partijdigheid van VRT NWS. Dat komt neer op iets meer dan 30 procent van het totale aantal reacties over journalistieke keuzes.

3.5.1 Partijdigheidsreacties per inhoudelijk thema

Buitenland is het inhoudelijke thema dat de meeste partijdigheidsreacties provoceert, op de voet gevolgd door algemene verslaggeving.

Partijdigheidsreacties gaan slechts in de derde plaats over politiek en ze hebben zelden betrekking op de politieke verslaggeving van VRT NWS maar eerder op politieke studiogesprekken en interviews.

reacties over partijdigheid per vakdomein



Dat de buitenlandberichtgeving veruit de meeste reacties oplevert inzake partijdigheid kan verrassen, maar heeft een zekere logica. De groep die felle anti-establishmentgevoelens koestert, voelde zich in 2017 zeer verbonden met de verkiezing van Donald Trump en met de (verwachte) opkomst van FN in Frankrijk, PVV in Nederland en AfD in Duitsland. De emoties op dat vlak lagen in 2017 meer in het buitenland dan op binnenlands politiek vlak.

Het valt te verwachten dat het verkiezingsjaar 2018 een ander beeld zal geven.

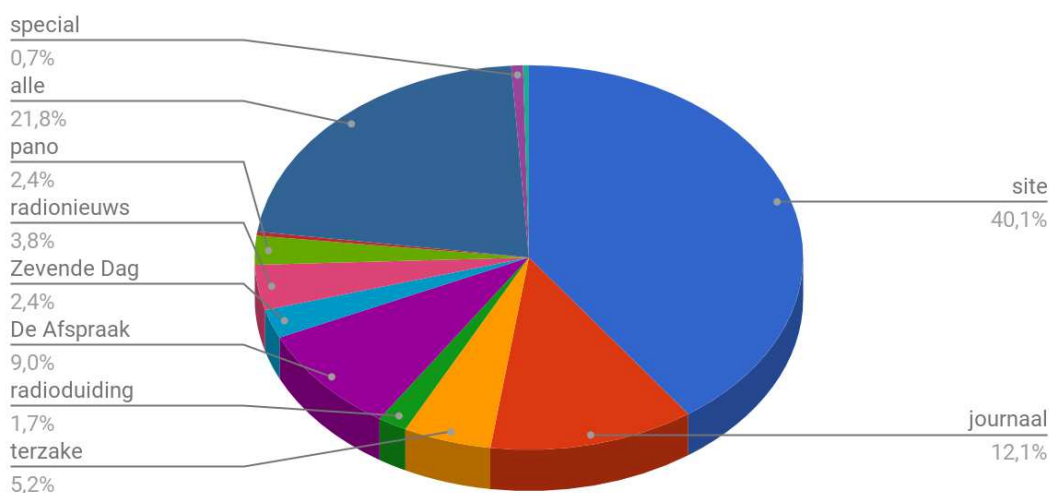
3.5.2 Partijdigheidsreacties volgens aanbod

Ook hier kaapt de website het grootste deel van de reacties weg, zij het dat het aandeel van de site inzake partijdigheid beduidend lager ligt dan bij de onnauwkeurigheidsmeldingen (40,1% tegen 82,7%).

Het programma De Afspraak kreeg veel reacties zolang de rol van de islam frequent een gespreksonderwerp was, vaak in verband met IS, de aanslagen in Brussel of Syriëstrijders. Die onderwerpen zijn in het najaar iets minder vaak aan bod gekomen en tegelijk is ook het aantal reacties over De Afspraak sterk gedaald. Het aantal reacties lijkt in het algemeen overigens meer bepaald te worden door het polariserende karakter van het onderwerp, dan door de gemaakte journalistieke keuzes.

Eén vijfde van de reacties spreekt over meerdere programma's of over het aanbod in het algemeen. Deze klachten zijn vaak moeilijk te onderzoeken. Vaak reageert de indiener van de klacht ook niet meer wanneer er gevraagd wordt naar concrete voorbeelden.

partijdigheidsreacties volgens aanbod



3.5.3 Partijdigheidsreacties naar beoordeling

Het blijkt zelden mogelijk om partijdigheidsreacties met het redactiestatuut in de hand gegrond te verklaren. De inschatting van wat als partijdig wordt ervaren is vaak erg subjectief. Niet meer dan 5 procent van de partijdigheidsreacties werd beoordeeld als gegrond.

Voorbeelden van gegronnd verklaarde klachten zijn :

- In een radionieuwsbericht werden alleen de koplopers in de Gentse rectorverkiezingen bij naam genoemd.
- Mobile Vikings werd niet genoemd als een operator die de roamingkosten vroeger had afgeschaft dan wettelijk verplicht, terwijl dat voor concurrenten wel gebeurde.
- Een reactie op een artikel over Trump werd gegronnd verklaard omdat verslaggeving en evaluatie naar het oordeel van de nieuwsombudsman te veel met elkaar werden vermengd.
- Een presentator sprak in een interview met Wouter Van Besien over de totstandkoming van het kartel over “goed nieuws” i.p.v. het bedoelde “goed nieuws voor u/volgens u”.

Wel kregen partijdigheidsreacties vaker dan gemiddeld de beoordeling “ongegronnd met een opmerking.” (21,3 % van het totale aantal reacties over partijdigheid.)

Dat betekent dat de nieuwsombudsman oordeelde dat er geen journalistieke fout en geen schending van het redactiestatuut kon worden vastgesteld, maar dat er mogelijk wel een aandachtspunt was waarbij de redactie de perceptie van partijdigheid misschien had kunnen vermijden.

3.5.4 Voorbeelden van “ongegronnd met een opmerking” inzake partijdigheid

Die aandachtspunten zijn vaak eerder intuïtieve boodschappen dan objectiveerbare journalistieke fouten. Overigens valt “gepercipieerde partijdigheid” nooit helemaal te vermijden. Achter elke lach of grimas van een presentator wordt wel wat gezocht.

Voorbeeld 1

De beoordeling “ongegronnd met een opmerking” is bijvoorbeeld toegekend aan een publieksreactie over een journaaluitzending waarin Natuurpunt meerdere keren aan het woord kwam (over verschillende onderwerpen). Het redactiestatuut zegt duidelijk dat evenwichten en de onpartijdigheid over langere periodes moeten worden geëvalueerd en over een langere periode bleek zich geen onevenwicht voor te doen. Dat neemt niet weg dat de nieuwsombudsman oordeelde dat het toch een aandachtspunt mag zijn om een te grote concentratie in één journaal te vermijden, ook al is er geen sprake van een journalistieke fout. (Voor alle duidelijkheid, ook bijvoorbeeld de Boerenbond kwam in deze uitzending aan bod.) Er kwam over deze uitzending één reactie binnen.



Voorbeeld 2

Een burger vond dat een bepaalde journaaluitzending over de Franse verkiezingen voor 80% over Macron had gehandeld en maar voor 20 % over Le Pen. De nieuwsombudsman herbekeek de uitzending en oordeelde dat beide kandidaten evenwichtig aan bod kwamen.

REACTIE

“Beste ombudsman, hoe komt het toch dat 80 % van uw berichtgeving pro Macron en maar 20% pro Le Pen ?”

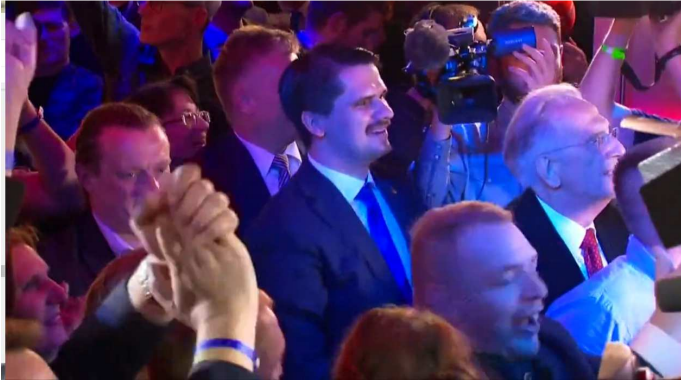
Wel is het zo dat alle tags in het scherm onveranderlijk handelden over Macron. Dat kwam omdat ook de vragen van de presentator over Macron gingen. Dat had een journalistieke logica omdat Macron op dat moment nog een nieuw fenomeen was. In de analyse kwamen beiden evenwel op een evenwichtige manier aan bod, met sterke en zwakke punten voor elke kandidaat. Na verdere mailwisseling stemde ook de indiener van de reactie ermee in dat het de tags waren die hem tot de indruk hadden gebracht dat Macron meer aandacht kreeg. Op zichzelf is er geen journalistieke fout gemaakt. Maar onbewust was bij één kijker toch de perceptie gecreëerd dat er meer aandacht was voor Macron.



Dit voorbeeld staat niet op zichzelf. De nieuwsombudsman komt wel vaker tot de conclusie dat intuïtieve boodschappen meer klachten triggeren dan expliciete evaluatie. (Overigens legt het redactiestatuut uitdrukkelijk vast dat er ruimte moet zijn voor expliciete evaluatie in het aanbod van de redactie.)

Met name op de onderwerpen waarmee mensen met een sterk anti-establishmentgevoel zich identificeren wordt fel gereageerd op elke veronderstelde bijbedoeling. De bovenstaande aandachtspunten zijn daar overigens maar enkele zeer eenvoudige voorbeelden van, andere voorbeelden laten zich moeilijk in een jaarverslag uiteenzetten. Over intuïtieve boodschappen en (gepercipieerde) onpartijdigheid is een workshop georganiseerd die 116 journalisten op de directie Nieuws&Sport hebben gevolgd.

Dat betekent overigens niet dat verwacht mag worden dat VRT NWS erin kan slagen om elke intuïtieve connotatie bij de kijker onder controle te houden. Zo was één burger ook van oordeel dat het geen toeval kon zijn dat op beelden van het publiek op een overwinningfeest van AfD in Duitsland een man met een snor enkele seconden in beeld kwam. De burger zag er een gelijkenis in met Adolf Hitler en was ervan overtuigd dat het hier om een bewust complot ging om AfD te associëren met nazi-Duitsland. De reactie werd ongegrond verklaard. De beelden kwamen overigens uit de internationale EBU-uitwisseling.



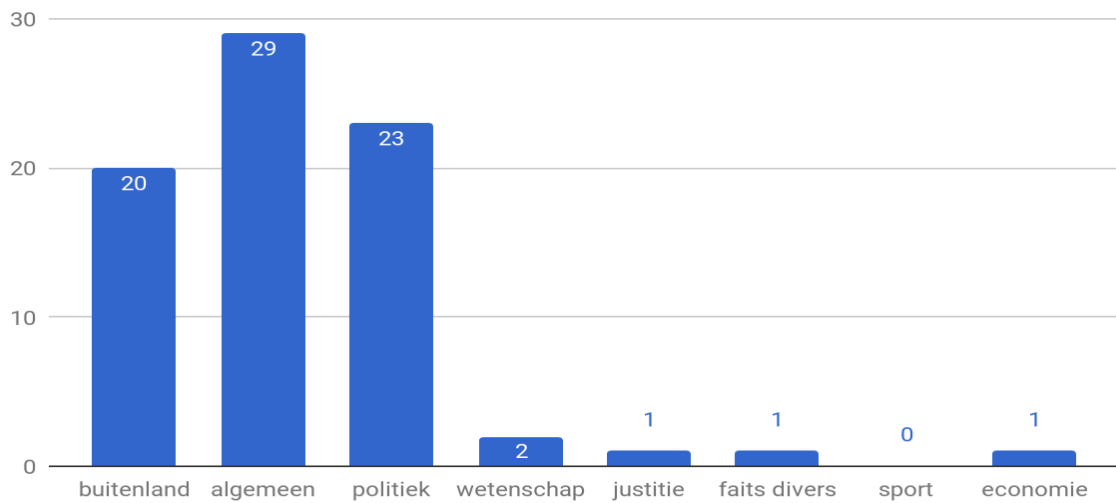
Ook de volgende partijdigheidsreactie werd als ongegrond beoordeeld :

REACTIE *In het VRT-journaal deze middag werd herhaaldelijk gezegd dat er veel sneeuw is gevallen en dat de wegen er “wit” bij liggen. Voor de niet-blanke mensen in onze samenleving kan dit racistisch overkomen. Waarom moet men de nadruk leggen op het “witte” karakter van de sneeuw? Kan er niet gewoon gezegd worden dat er veel “blijvende neerslag” is?*

3.5.5 Partijdigheidsklachten met de beoordeling “gegrond” of “ongeground met een opmerking” per inhoudelijk thema

We hebben eerder al gezien dat buitenlandberichtgeving koploper is in verband met partijdigheidsreacties. Maar het is in het thema “algemene verslaggeving” dat de beoordeling “gegrond” of “ongeground met een opmerking” wat vaker terugkomt.

partijdigheid / gegrond of aandachtspunt per thema



Partijdigheidsreacties inzake politiek hebben vrijwel nooit betrekking op de politieke verslaggeving, maar slaan in meerderheid op studiotegesprekken waarbij de indiener van een reactie vrijwel onveranderlijk vindt dat de politicus van zijn eigen voorkeur te streng werd aangepakt en/of zijn tegenstander niet kritisch genoeg. Deze klachten kunnen zelden met het redactiestatuut in de hand gegrond worden verklaard, maar kregen soms wel de beoordeling “ongegrond met een opmerking”. In dat geval werd dat aandachtspunt met de betrokken presentator besproken. In het algemeen reageren de presentatoren heel open en zelfs bereidwillig op deze feedback.

Met een aantal presentatoren van de duidingsprogramma's op Radio 1 werd ook een individuele begeleiding georganiseerd en er was een meer algemene workshop met de ploeg van radioduiding over hoe interviews voorbereid moeten worden. Zeker de ploeg van De Ochtend werkt door het uitzenduur onder zeer bijzondere omstandigheden. De ploeg reageerde positief op de workshops.

Toch blijft ook de hoge score van buitenlandberichtgeving opvallen. Ook al worden de partijdigheidsreacties over het buitenland dus lang niet altijd gegrond verklaard, toch is het onverwacht dat de buitenlandberichtgeving zo veel reacties uitlokt inzake partijdigheid.

Bovendien is het wat lagere gegrondheidspercentage ook geen excuus om niet te reageren. Het is niet alleen van belang om geen journalistieke fout te maken, het is ook van belang om gepercipieerd te worden als onpartijdig.

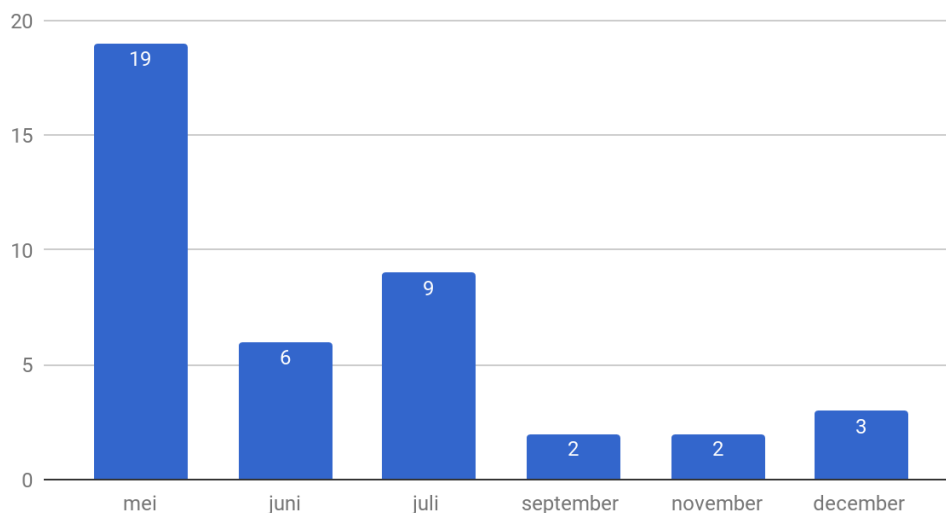
Daarom heeft de nieuwsombudsman, met de steun van de deontologische adviesraad en de hoofdredactie, een workshop over onpartijdigheid opgezet die door 116 journalisten is gevolgd. Het is de bedoeling dat de nieuwsombudsman geregeld workshops organiseert over de binnengekomen publieksreacties.

We zagen al eerder dat het grootste cluster reacties dat rond de Amerikaanse president Trump was. Naarmate de polarisering rond Donald Trump minderde - ze is niet verdwenen -

daalde ook het aantal reacties. Mogelijk heeft ook de workshop van de nieuwsombudsman daartoe bijgedragen.

(De absolute aantallen - tussen 19 en 3 - maken, in vergelijking met het totaal van 935 nogmaals duidelijk dat de reacties worden getriggerd door een zeer grote verscheidenheid aan onderwerpen.)

Reacties over de berichtgeving rond Donald Trump



3.6 Taalfouten

Taalfoutmeldingen zijn een aparte categorie omdat het niet veel zin heeft taalfouten in te delen naar vakdomeinen of ethische criteria.

De nieuwsombudsman ontving 72 taalfoutmeldingen in 2017, wat overigens niet zo veel is in verhouding tot het aantal gepubliceerde artikels. De nieuwsombudsman heeft overigens geen volledig overzicht van de gemelde taalfouten omdat het voor veel lezers begrijpelijkerwijze niet evident is om daarvoor de nieuwsombudsman te contacteren. Taalfouten worden ook gemeld bij de klantendienst, de taaladviseur en op nieuws@vrt.be. De nieuwsombudsman krijgt ook geregeld de vraag waar taalfouten gemeld mogen worden.

Geen enkele website zal ooit helemaal tikfoutvrij zijn. Dat neemt niet weg dat heel wat burgers bij de nieuwsombudsman laten weten dat het aantal taalfouten naar hun beleving te hoog is.

REACTIE

“Het stoort me al lang dat er zoveel tik- en andere fouten (bv. lidwoorden die vergeten worden) voorkomen op de webstek van het VRT-nieuws. Wellicht wegens personeels- én tijdgebrek?”

Een zeer beperkte steekproef georganiseerd door de nieuwsombudsman in december 2017 leverde als resultaat dat VRT NWS tien procentpunt meer taalfouten had dan vergelijkbare artikels die op een vergelijkbaar moment werden gepubliceerd bij een krant.

Oorzaak is ook hier de te hoge werkdruk voor redacteurs van de website. Ook de overschakeling naar de nieuwe lay-out en software eiste haar tol. Daar komt bij dat de nieuwe software bij de overschakeling nog geen spellingchecker had, wat nu in orde wordt gebracht.

De taaladviseur Ruud Hendrickx heeft onder meer op de redactieraad gepleit om in te grijpen.

Het college van hoofdredacteurs heeft de eindredactie versterkt en heeft één redacteur halftijds vrijgesteld om taalfouten te corrigeren. Bovendien voerde de hoofdredactie - behalve bij breaking news - de regel in dat alle artikels systematisch door een collega moeten worden nagelezen voor publicatie.

De taaladviseur meldt dat hij sinds het jaareinde wel degelijk een verbetering opmerkt in het aantal taalfouten.

Ook hier zou een knop “meld ons een fout” voor de mediagebruiker een aanvulling kunnen zijn op het areaal van maatregelen om taalfouten snel te corrigeren. Een lezer die een taal- of tikfout wil laten corrigeren, toont daarmee ook zijn betrokkenheid bij VRT NWS, terwijl het voor veel mensen toch een drempel is om daarvoor de nieuwsombudsman te contacteren, voor wie taalfouten ook niet echt de focus zijn. Een burger die een taalfout wil melden, moet weten waar hij terecht kan.

4. Specifieke analyse van de klachten met een persoonlijk belang

De nieuwsombudsman heeft 39 dossiers onderzocht van mensen die een persoonlijk belang hadden bij hun klacht. Het gaat om een zeer verscheiden groep. Zowel naar ernst als naar onderwerp.

4.1 Ernst van de tekortkomingen

In vier gevallen werd een klacht met persoonlijk belang ingeschat als een ernstige tekortkoming van VRT Nieuws.

- Er werden archiefbeelden gebruikt van een sportclub bij een reportage met een anonieme getuigenis over misbruik in de sport. Maar er werd onvoldoende aangegeven dat er geen verband was tussen de getuigenis en de club. Dat werd rechtgezet met excuses en met de publicatie van een aanvullende verklaring op de website.
- Een afspraak over een embargo werd niet gerespecteerd door een foute handeling van een webredacteur. De fout kon achteraf uiteraard niet rechtgezet worden. Er werden na interventie van de nieuwsombudsman wel persoonlijke en telefonische excuses aangeboden aan de benadeelde.
- Een wederwoord dat beloofd was, viel door technisch falen weg in Het Journaal. Technisch falen valt nooit uit te sluiten. Er was evenwel onvoldoende opvolging om te garanderen dat het wederwoord op een ander moment of op een ander forum toch aan bod zou komen. Door bemiddeling van de nieuwsombudsman werd het wederwoord uiteindelijk toch gepubliceerd.
- In één geval ging het om iemand die vermeld was in de berichtgeving omdat hij was opgepakt op verdenking van een ernstig misdrijf. De man is later vrijgesproken maar aan deze vrijspraak was onvoldoende aandacht besteed. Dit werd rechtgezet met de publicatie van een nieuw webartikel over de zaak.

In 10 dossiers met een persoonlijk belang werd een materiële fout vastgesteld. Die materiële fouten hadden zelden betrekking op de essentie van het artikel, maar dat neemt niet weg dat fouten moeten worden rechtgezet. Dat is ook in alle tien gevallen gebeurd. Voorbeelden zijn:

- Bij een artikel over een jeugdorganisatie werd een verouderd logo gebruikt.
- Een naam werd fout gespeld.
- Er werd bij een foto geen krediet gegeven aan de auteur van de foto.

In 9 gevallen werd een aandachts- of discussiepunt vastgesteld zonder dat er sprake was van een echte fout of een schending van het redactiestatuut.

- Voorbeelden zijn een aantal Pano-uitzendingen, waar geen journalistieke fouten werden vastgesteld maar waar door het spraakmakende karakter van de uitzendingen wel vaak heel wat voor- en nazorg nodig is. Pano neemt dat zeker ook ter harte, maar het blijft een proces waar evaluatie en overleg een permanent aandachtspunt blijven. De nieuwsombudsman heeft erop aangedrongen dat er bij elke Pano voor uitzending overleg zou zijn over de nazorg.

In 15 gevallen werd de klacht beoordeeld als ongegrond.

4.2 Aanpak

In 7 gevallen nam de ombudsman zelf telefonisch contact voor bemiddeling op, in drie andere gevallen kreeg de indiener van de klacht via bemiddeling van de ombudsman telefonisch contact met de verantwoordelijken van de redactie.

In één dossier werden de klagers ontvangen op de redactie voor gedetailleerd overleg. Met hun input werd achteraf een evaluatie-overleg georganiseerd met de betrokken journalisten.

In één ander geval werd na bemiddeling van de ombudsman een delegatie van de redactie naar de indiener van de klacht gestuurd en werden persoonlijke excuses aangeboden voor een vergissing in de communicatie, zonder dat er sprake was van een journalistieke fout in de uitzending.

4.3 Evaluatie

- Het gebruik van de archiefbeelden van de sportclub en het ongewild schenden van een embargo zijn individuele fouten. In de deontologische opleiding die journalisten op VRT NWS moeten volgen, worden deze kwesties uitdrukkelijk aangebracht. Er is dus geen structureel gebrek aan aandacht voor deze onderdelen van de deontologie. De betrokkenen werden ook op hun fouten gewezen.
- De andere ernstige tekortkomingen hebben te maken met gebrek aan communicatie en opvolging op de redactie. Dit is wel degelijk een structureel probleem dat samenhangt met werkdruk en met de neiging van redacties om zich altijd weer te richten op wat nu onmiddellijk actueel is. De Justitiegel nam zich voor om de opvolging van vrijspraken te verbeteren, de nieuwsmanagers namen zich voor om een beloofd wederwoord beter op te volgen.

Conclusies

- De analyse van een kleine duizend klachten in 2017 toont vooral aan dat de reacties van het publiek een zeer dispaars beeld geven. Het merendeel van de reacties gaat over één burger die reageert op één publicatie. Het aantal onderwerpen is zeer breed.
- Het beeld dat de openbare omroep te politiek correct is, komt zeker terug, al bestaat ook de reactie dat de openbare omroep “een slippendrager is van rechts”.
- Dat moet overigens niet noodzakelijk in een partijpolitieke context worden gezien. Reacties over partijdigheid gaan vaker over het buitenland en over algemene verslaggeving dan over politiek. Ze gaan in 2017 zelden over de politieke verslaggeving van VRT.
- De vraag naar interactie stijgt. Het valt te verwachten dat het aantal reacties de komende jaren alleen maar zal toenemen.
- Het aantal reacties lijkt overigens nauwer verbonden met de polariserende aard van een aantal onderwerpen dan met de gemaakte journalistieke keuzes al kan dat geen excuus zijn om de reacties van het publiek - in al hun breedheid - niet te blijven analyseren.
- Heel wat Vlamingen reageren om fouten recht te zetten. Het blijft een journalistieke plicht om dat te doen. De website wordt er beter van. VRT NWS moet dankbaar zijn voor die opmerkingen.

Aanbevelingen

- Als VRT blijft kiezen voor interactie met het publiek, dan beveelt de ombudsman aan om ook te blijven investeren in de ondersteuning daarvan. De wens naar interactie vergroot jaar na jaar en dus blijft ook het aantal reacties voortdurend stijgen.
- Ook al zijn de indieners van reacties als groep niet representatief voor het VRT-publiek, het blijft leerrijk om wel degelijk de reacties te onderzoeken en er lessen uit te trekken. Dat vraagt evenwel voldoende mensen en middelen om de zaken op te volgen.
- De nieuwsombudsman beveelt aan dat de website zelf een knop “meld ons een fout” zou hebben waar burgers taalfouten en feitelijke onnauwkeurigheden kunnen melden.
- De nieuwsombudsman beveelt aan om te blijven investeren in taalcorrectie op de site.
- Met name Pano's vragen erg veel voor- en nazorg. De nieuwsombudsman vraagt systematisch overleg over met name die nazorg.
- De nieuwsombudsman beveelt aan om, samen met de deontologische adviesraad, te blijven inzetten op permanente opleiding en bewustwording over journalistieke kwaliteit en onpartijdigheid.
- Correctheid, ook wat taalfouten betreft, moet voorop blijven staan als beleidsdoelstelling binnen VRT.