



**KLACHTENRAPPORT  
2015**

## **Klachtenrapportering 2015**

### **Alles was anders**

De VRT-klantendienst diende zich aan als een doodgewoon jaar op het gebied van klachten. Het jaar diende zich aan als “heel gewoon”, er stonden immers geen grote gebeurtenissen op de planning, zoals verkiezingen en sportevenementen, die extra klachten zouden kunnen genereren. Niets was minder waar. Het werd net geen record, maar nooit eerder ontvingen we zoveel klachten en klantcontacten als gevolg van het maatschappelijke klimaat. Ondanks alle mogelijke inspanningen voor een correct en efficiënt klachtenbeleid, ondanks de proactieve aanpak, was de klachtenstroom onvermijdelijk.

### **2015 was het jaar van de angst**

De meest stijgende groep klachten en klantcontacten, zien we bij de nieuwsdienst en de daaraan gelinkte programmering bij de tv-netten. 2015 zorgde voor een golf van angst bij vele burgers en dat heeft zich vertaald in veel klachten, die niet altijd gegrond waren. Vanaf Charlie Hebdo op 7 januari 2015 in Parijs tot de aanslag op de Bataclan op 13 november 2015 in Parijs, werd de nieuwsinformatie gedomineerd door gebeurtenissen die niet-ver-van-mijn-bed plaatsvonden. Daarnaast liep de vluchtelingenstroom vanuit het Midden-Oosten naar Europa als een rode draad door heel het jaar. Een cocktail die voor veel bezorgdheid en angst zorgde en kritiek genereerde over de “gekleurde aanpak” van de nieuwsdienst en de “overdreven aandacht” voor de gebeurtenissen. Voor anderen was het net een aanzet om zich actief te engageren. Die burgers hadden dan weer hogere verwachtingen over de berichtgeving van de openbare omroep.

### **VRT luistert naar haar klanten**

“De mediagebruiker op de eerste plaats”, het is een waarde die de VRT al lang hoog in het vaandel draagt, en die ze mede door de klantendienst en de klachtenrapportering tot vandaag nog steeds in de praktijk blijft omzetten. Nooit heeft de burger zoveel van zich laten horen als in 2015 en nooit heeft de VRT zoveel geluisterd naar de burger als in 2015. Op basis van de gerapporteerde klachten en reacties van de mediagebruiker, werden het aanbod en de programmering in 2015 aangepast en stuurde de directie beleidsbeslissingen bij op maat van de mediagebruikers.

### **Rapportering als basis voor verbeteringstrajecten**

Alle klantcontacten die de VRT bereiken via de verschillende platformen, worden individueel beantwoord. Klachten worden grondig onderzocht en besproken met de betrokken diensten en medewerkers. Dagelijks rapporteert de klachtencoördinator aan alle betrokkenen en worden processen in gang gezet om, enerzijds snelle oplossingen aan te bieden voor occasionele klachten en anderzijds structurele problemen op langere termijn aan te pakken.

### **Kwaliteit drijft boven**

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 de beste te zijn. Zowel intern als extern onderhoudt de klantendienst nauw contact met alle diensten, collega's, productiehuisen, 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 heel de organisatie.

### **Klachten zijn van iedereen**

Klachten vormen een opportuniteit om het beter te doen. Die boodschap draagt de klantendienst met de rapportering en de bespreking van klachten uit in heel de organisatie. Daarmee worden alle collega's betrokken partij en aangespoord om te leren uit klachten en dat werkt. De betrokkenheid groeit, en de proactieve aanpak van de klantendienst wordt overgenomen door collega's van andere diensten die op hun beurt nu de klantendienst betrekken van bij het begin van nieuwe projecten. De klantendienst biedt met zijn ervaring een meerwaarde door van bij het denkproces van nieuwe projecten de plaats van de burger te vertegenwoordigen. Dit draagt bij tot een meer succesvolle start van nieuwe projecten.

### **Rapporteren blijft een belangrijke basis**

Elke ochtend worden alle klachten door de klachtencoördinator gerapporteerd. Ze onderzoekt de klachten en bespreekt ze met de betrokken diensten/productiehuizen. Mogelijke actiepunten worden opgestart om meerdere klachten te vermijden. Voor occasionele klachten wordt meteen naar een oplossing gezocht. Voor structurele klachten wordt een stappenplan uitgewerkt met tussentijdse evaluaties en rapporteringen aan de directie en/of door de directie aangestelde personen over de stand van zaken.

### **Gefaseerde klachtenbehandeling**

Bij de klantendienst zijn permanent twee mensen 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.

### **Klachtenbehandeling is teamwork**

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 meegenomen naar interne en externe workshops voor de opleiding en bewustmaking van programmamakers in de omgang met beroepsethische waarden.

Er is maandelijks overleg met de collega's van de dienst technologie die de klantendienst proactief betrekken bij nieuwe projecten. 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.

Bij tijdelijke projecten werkt de klantendienst ondersteunend voor de collega's van alle afdelingen. In 2015 heeft de klantendienst bv. support geboden tijdens de warmste week voor de collega's van Studio Brussel en de collega's van de nieuwsdienst, die een grootschalig project ten voordele van Music for Life op het getouw hadden gezet.

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 dat zich stelt, te komen.

### **Sterke resultaatgerichte aanpak**

In 2015 leverde de klantendienst van de VRT onverminderd inspanningen om de vooropgestelde resultaten te bekomen:

- De klachtencoördinator bleef de bepalingen van het Klachtendecreet en het Charter voor klantvriendelijkheid onverminderd naleven en deed zelfs beter. De gemiddelde doorlooptijd voor het behandelen van klantcontacten en klachten, bedraagt amper een dag. Slechts 4 klachten werden niet binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen behandeld. Oorzaak hiervan waren vakantieperiodes en lange afwezigheden van personen die betrokken waren bij het onderzoek van een klacht.
- Op 27 oktober 2015 was de VRT gastvrouw voor de organisatie van een netwerkdag voor klachtencoördinatoren van de Vlaamse overheid. Tijdens die dag werden gastsprekers uitgenodigd van B-post en van de Vlaamse 1700-lijn en lichtte de VRT zelf haar werking toe rond klachten. De klachtencoördinator gaf een praktijkvoorbeeld uit het Klachtenrapport van 2014 rond het EPG-dossier mee. De manager beroepsethiek van de VRT lichtte toe hoe klachten als basis kunnen dienen om workshops te geven aan de collega's van productie en media, zowel intern als extern. Daarnaast kregen een 70-tal aanwezigen een rondleiding achter de schermen van de VRT en was er ruimte om te netwerken.
- 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 2015 was de klachtencoördinator aanwezig op een 10-tal externe evenementen in de privésector.
- Op het gebied van de sociale media heeft de klantendienst onderzocht welke aanpak het meest efficiënt zou zijn en waar de mediagebruiker het meest gebaat bij zou zijn, los van de klachtenprocedure. De klantendienst startte met een eigen account en reageert op relevante vragen en suggesties. Een team van vijf mensen, waaronder collega's van corporate communicatie, volgt de sociale media en houdt mekaar op de hoogte in een whatsapp groep. Aan klagers via de sociale media wordt de weg naar de klachtenprocedure uitgelegd.
- In 2015 is de dienst Line Extensions, dat is een afgeleide dienst voor commerciële activiteiten, met betrekking tot VRT-producten, gestart met een online Mediaboetiek, een webshop die beschikbaar is via de verschillende websites van de VRT. De klantendienst was hierbij proactief betrokken om klachten te vermijden. Daarnaast hebben de klantendienst en de klachtencoördinator hun kennis en ervaring met de collega's van Line Extensions gedeeld, wat heeft geleid tot een meer mature aanpak van bij de start.

- De servicemeter van de Vlaamse ombudsman werd intern besproken met de VRT-directie, die volledig akkoord ging met de toepassing ervan. Wanneer we de verschillende punten van de servicemeter in de praktijk meten, stellen we vast dat de VRT heel ver staat in de toepassing ervan.
- In 2015 is 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. In de toekomst zal de klantendienst deze informatie grondig analyseren.
- Het klachtenbeheersysteem van de VRT blijft door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) 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 klantcontactstelsel onderging in 2015 een eerste fase van een upgrade die ingrijpende wijzigingen als gevolg had voor de analyse-interpretaties en voor de behandelingsmethode van klantcontacten. De tweede fase volgt in 2016 en zal een bijkomende opleiding voor alle betrokken medewerkers tot gevolg hebben. Ook hiervoor zal de klantendienst support bieden.
- 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 torenbezoek,... Er was face tot face contact met de klagers die de VRT die dag hebben verlaten als de grootste ambassadeurs van de openbare omroep.
- Ook in 2015 bleef de klantendienst intern haar missie uitdragen door de bewustmaking van haar bestaan bij de collega's van heel de VRT, in de vorm van allerlei acties ten voordele van goede doelen. Zo werkte de klantendienst intern een activiteit uit ten voordele van Kom op tegen Kanker en ten voordele van Music for Life. Hierover werd intern gecommuniceerd via het intranet en er werd massaal aan deelgenomen door de collega's.

### **Prioriteit voor integriteit**

In 2015 is het integriteitsbeleid in de praktijk omgezet. 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. In 2015 werden 12 personen in de organisatie 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.

## **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.”*

## **Tweedelijnsklachten nieuwsdienst**

Een tweedelijnsklacht die door de Vlaamse ombudsman werd onderzocht en nog steeds “hangende” is, gaat over een voorzittersdebat van politieke partijen in het zondagochtendprogramma op Eén, De Zevende Dag. Het debat vond plaats op zondag 21 juni 2015 en de Partij van de Arbeid (PvdA) was daarvoor niet uitgenodigd. De verzoekers repliceerden daarop dat de PvdA een nationale partij is en twee vertegenwoordigers heeft in een fractie van het federale parlement.

Het criterium voor de uitnodiging op het bewuste debat was “een fractie hebben” en dat met name in het Vlaams parlement of in de Nederlandstalige groep van de Kamer, wat voor de PvdA niet het geval is. De Vlaamse ombudsdienst doet de aanbeveling om altijd dezelfde criteria te hanteren. De nieuwsdienst van de VRT is het daar niet mee eens. Wanneer een debat op federaal of Vlaams niveau wordt gehouden, wil men hiervoor ook de criteria gelijkstromen met het niveau.

Los hiervan is de VRT van mening dat klachten met betrekking tot de VRT-nieuwsdienst niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsman vallen. De VRT erkent hiervoor de uitspraken van de Raad voor Journalistiek en van de VRM en is van mening dat meerdere erkende controle-organen hierover geen uitspraken of aanbevelingen kunnen doen. Dat moet gebeuren door slechts 1 controle-orgaan in geval van klachten.

De Vlaamse Ombudsdienst liet hierover aan de VRT weten dat de “bevoegdheden van de VRM en de Vlaamse Ombudsdienst geenszins wederzijds uitsluitend zijn”.

## **Mee met de sociale media**

In het klachtenrapport van 2014 werd reeds vermeld dat de opmars van de sociale media ervoor zorgde dat er een hiaat was in de dienstverlening van de VRT-Klantendienst. Doordat we niet actief waren op deze kanalen werden de vragen en klachten die langs deze weg werden geformuleerd niet behandeld. Hoewel er reeds enkele jaren werd gemonitord op deze kanalen en we dus wel een zicht hadden op het aantal vragen en klachten via deze media was hiervoor geen procedure uitgeschreven.

In 2015 werd er door een kernteam gewerkt aan de sociale media strategie van de VRT-Klantendienst. Vooreerst werd een procedure uitgeschreven voor het behandelen van vragen en klachten via de sociale media.

Voorlopig merken we dat de behandeling van vragen en klachten via de sociale media nog wat op zich laat wachten. We plannen daarom in 2016 een verbetering van de bekendheid van de accounts door de verwijzing op te nemen in alle bestaande communicatie. Daarnaast kan er ook meer gebruik gemaakt worden van deze accounts om proactief te communiceren. Hierdoor kunnen klachten en vragen via de sociale media maar ook via de gebruikelijke weg voorkomen worden.

## **Aantal klachten en categorieën in 2015**

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	1402
2. Programmering	355
3. Technologie/transmissie	543
4. Beroepsethiek	542
5. Nieuwsdienst	717
6. VRT-corporate	19
7. Derden	78
8. Personen	328
9. Taal	146
10. Wedstrijden	132
11. Ongedefinieerd	399

## Klachtenbeeld en oplossingsgerichte actie

Toelichting bij de klachten en opvallende tendensen:

### 1. Programma- en media gerelateerd

Een blijvende groep klachten heeft betrekking op het programma-aanbod van alle netten en merken op de verschillende mediaplatformen. In radio- en tv-programma's wordt de mediagebruiker verwezen naar andere digitale media met interactieve fora en blogs, videofilmmpjes en audio. Wanneer die content niet aanwezig is, wordt dit als een gegronde klacht beschouwd. Klachten blijven niet beperkt tot een korte periode na het uitzenden van een programma. De steeds groeiende mogelijkheid tot uitgesteld kijken en luisteren, maakt dat het aantal ontvangen klachten een langere periode bestrijkt.

Het succes van sommige programma's blijft evenredig aan het aantal klachten dat we over datzelfde programma ontvangen. Dat is elk jaar het geval met Blokken. Kijkers en luisteraars geven kritiek op inhoudelijke fouten in quiz- of spelprogramma's, vooral wanneer een goed antwoord wordt afgekeurd. Wanneer het programma enkele maanden later wordt herhaald, zien we vaak dezelfde klachten terug.

Steeds meer mediagebruikers verwachten, na de uitzendingen, de beschikbaarheid van het lineaire aanbod op andere platformen. Op dit ogenblik is slechts een beperkt aanbod digitaal beschikbaar voor uitgesteld kijken in de videozone op [dredactie.be](http://dredactie.be), op [canvas.be](http://canvas.be) en op [ketnet.be](http://ketnet.be).

De mediagebruiker stoort zich aan de houding, kleding en uitspraken van schermgezichten en radiostemmen en in videofilmmpjes op de websites. Ook de spelformules van quizprogramma's worden vaak in vraag gesteld. Vaak gaat het om meningen en volstaat een standaardantwoord, met een verwijzing naar de reactiemogelijkheden op interactieve fora.



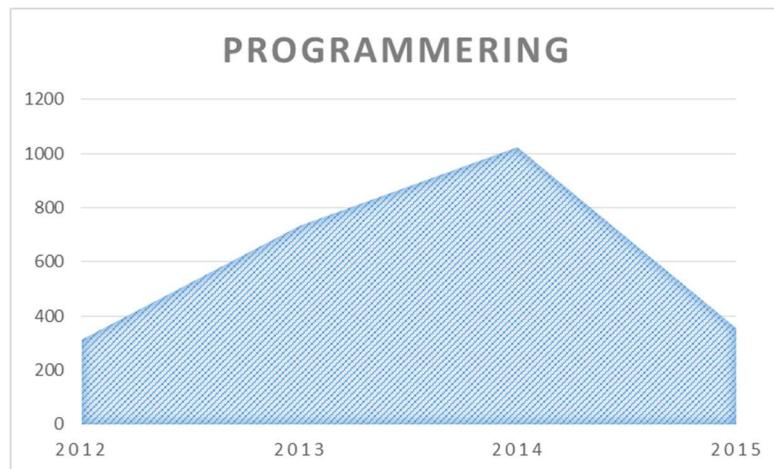
[Patrick Declercq @NoenkelPatrick](#)

Wanneer wordt die #CathLuyten samen met haar vent #FrankRaes voor eeuwig en altijd naar #ibiza gestuurd?@vrtpers @een @canvastv #echt nietok



## 2. Programmering

Niettegenstaande het totaal aantal programmeringsklachten is gedaald in 2015 blijft het een grote groep klachten.



De daling van het aantal klachten, moet worden gerelativeerd omdat Canvas sinds het voorjaar van 2015 overdag niet meer uitzendt. De zender start, in het kader van de besparingen, pas om 19u. Hierdoor ontvangen we sindsdien geen klachten meer over de namiddagprogrammering. De klachten over de vervangende rolkrant, bleven beperkt. De programmering van het vernieuwde Canvas stuitte echter op veel kritiek. De verschuiving van de vaste waarden Terzake en het schrappen van een kortnieuwsverzicht stuitte op veel kritiek. In aanloop naar 2016 werd dit dan ook herbekeken.

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 voornaamste oorzaken hiervan zijn:

- Canvas profileert zich als een actua-gedreven zender en wil kort op de bal spelen wanneer er nieuws is. Hierdoor kunnen rechtstreekse duidingsprogramma's uitlopen of andere programma's wegvallen.
- 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.
- De meest betrouwbare bron voor de programmagids zijn de websites en teletekst. 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 op voorhand 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 de netprogrammering in het gedrang brengen.

Door de toegenomen digitale consumptie is het belang van een goed werkend EPG-systeem toegenomen. De VRT-directie gaf in 2015 opdracht tot een intensieve opvolging van een verbeteringstraject met tussentijdse evaluaties. De klachtencoördinator bracht alle partijen rond de tafel. Er werd een stappenplan uitgetekend met de dienst media en met de dienst technologie om het probleem in kaart te brengen en een verbeteringstraject aan te vatten.

Het gaat om een zeer complex probleem waarvan de oorzaken zowel intern als extern gevonden worden. In eerste instantie wordt een plan uitgewerkt om de interne problemen aan te passen. Grootste oorzaak is dat een programmagids op alle platformen op een verschillende manier wordt ingevoerd en dat de informatie van verschillende bronnen komt.

Vandaag is de situatie verbeterd in die zin dat nog slechts 2 websites, Sporza.be en Een.be niet gevoed worden door de EPG-gids van de VRT. Oorspronkelijk was de aanpassing voor Sporza.be gepland in het najaar van 2015, maar vanwege andere technologische prioriteiten is dit uitgesteld tot 2016. Het linken van de EPG-gids met Eén.be is opgenomen in de planning voor 2016 en gaat gepaard met de ontwikkeling van een nieuwe website.

Extern zijn er gesprekken opgestart met Telenet om de aanpassing van wijzigingen in de EPG-gids sneller te realiseren. Telenet heeft hier al enkele positieve realisaties geboekt. 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 nahoudt. 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 en gerapporteerd aan de directie.

Een regelmatig weerkerende 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.

Voor de allerkleinsten kon de VRT een goede oplossing aanbieden door het gratis ter beschikking stellen van Kaatje en Co in het aanbod voor uitgesteld kijken. Voor deze leeftijdscategorie ontving Ketnet geen enkele klacht meer. Voor de iets grotere kinderen biedt het digitale videoaanbod op ketnet.be een oplossing.

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



[\\*LieselSleurs\\* @lieselsleurs](#)

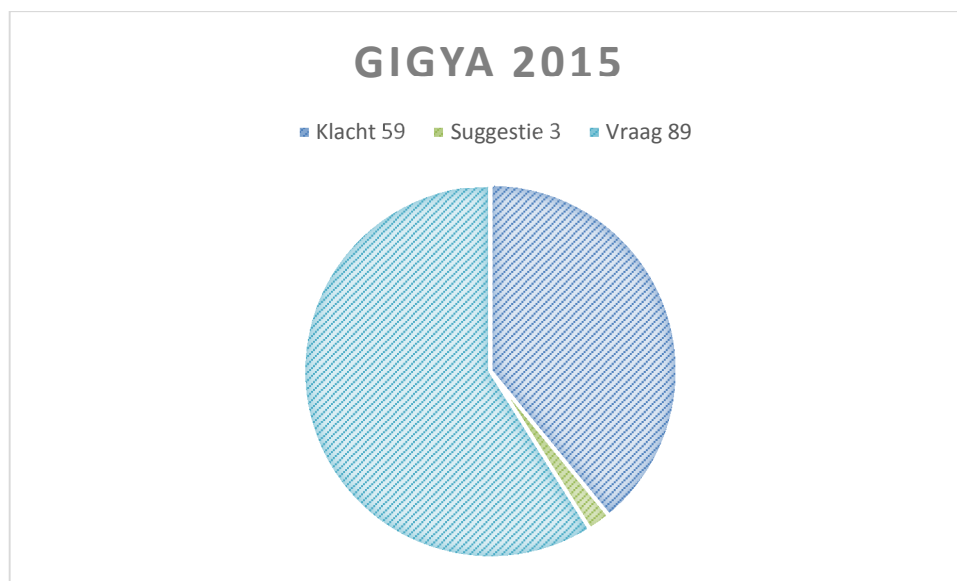
Fc de kampioenen is elke keer opnieuw herhaling, ik verschiet ervan dat ze het nog niet achterstevoren hebben uitgezonden..

### 3. Technologie/Transmissie

Deze groep klachten blijft ongeveer op hetzelfde aantal al merken we enkel verschuivingen. De meeste klachten hebben betrekking op de radiospeler, op het Gigya project en op de klachtengroep "videozone.apps". Transmissieklachten bleven ongeveer hetzelfde.

#### Gigya 2015

In de twee vorige klachtenrapporten werd het vereenvoudigen van de in- en uitschrijfprocedure voor nieuwsbrieven opgenomen. In november 2014 schakelde de VRT voor 5 van de 13 websites over naar Gigya, een technisch platform voor identiteitsmanagement, aangeleverd door een externe leverancier. De lancering van Gigya ging gepaard met enkele kinderziektes. Deze veroorzaakten ook in 2015 klachten bij de gebruikers.



In verhouding is het aantal klachten over Gigya afgenomen. Eind 2014 hadden we op slechts enkele weken 33 klachten ontvangen ten opzichte van een 55 klachten verspreid over 2015.

De daling van het aantal klachten in 2015 kunnen we door enkele tendensen verklaren.

Eerst en vooral zijn er maar zeer weinig profielen van de database actief. Van de gehele database is slechts van 16% een laatste login bekend. Het werkelijke percentage van gebruik ligt dus vermoedelijk nog lager. Daarnaast werd er dit jaar ook meer en meer ingelogd via het persoonlijk facebookprofiel. Radio 2 besloot geen gebruik meer te maken van Gigya voor het organiseren van wedstrijden om bijkomende klachten te vermijden. Tot slot werden er op basis van de klachten ook enkele 'bugs' opgelost.

Voor 2016 is een verbetertraject gepland voor Gigya. Dit systeem zal namelijk aan de basis liggen van de gebruikersidentificatie bij de nieuwe VRT videospeler. De klantendienst werd bij dit project reeds betrokken en leverde aan de hand van de klachten uit 2014 en 2015 de basis voor een structurele verbetering.

## Radiospeler

Het aantal klachten over de radiospeler bleef in 2015 hetzelfde als in 2014. In het klachtenrapport van 2014 werd aangehaald dat Klara nog steeds gebruik maakte van de oude radiospeler. We gaven hierbij de aanbeveling dat ook zij de overstap dienden te maken. De overstap vond zonder problemen plaats en zorgde niet voor een significante stijging in het aantal klachten.



[Sander@Sander D](#)

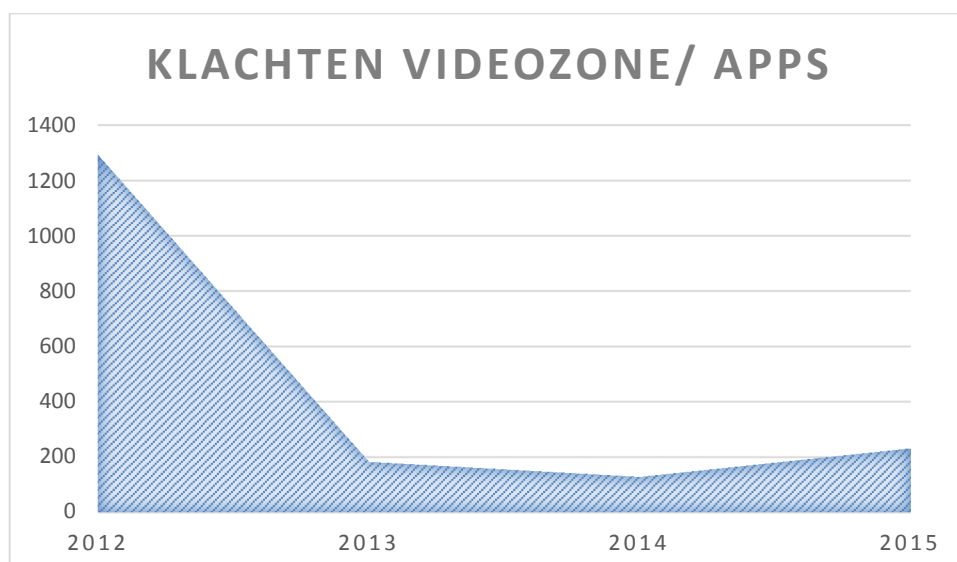
De radioplus.be website en app zijn verdomd handig! Zo is er altijd wel iets om te luisteren! Mooie website en app van de #VRT!

Ondertussen nemen we een stijging in het aantal inhoudelijke klachten waar. Gebruikers storen zich er aan dat er van sommige programma's meerdere uitzendingen te beluisteren zijn terwijl van andere slechts de laatste uitzending. Radioplus, onze online radiospeler is er volledig op gericht om de (near)live beleving, het live luisteren en herbeluisteren van wat men net gemist heeft, zo comfortabel mogelijk in te vullen.

Op Radioplus kan men van elk programma van elke VRT-zender de meest recente aflevering herbeluisteren. Voor bepaalde programma's die minder aan het moment zelf gebonden zijn, kan je meer dan één aflevering herbeluisteren tot ook alle afleveringen van reeksen of specials. Bovendien kan men ook een week teruggaan om de playlist van de programma's te raadplegen. Om ook offline luistercomfort te verhogen, zetten we voor bepaalde programma's ook podcasts in.

## Videozone-apps

Daar waar we de voorbije jaren een sterke daling van het aantal klachten over de videozone en de Apps konden waarnemen, zijn deze in 2015 licht gestegen. Waar we in 2014 slechts 129 klachten ontvingen, werden er afgelopen jaar 232 klachten behandeld door de VRT-klantendienst.



## Videozone

Het merendeel van de klachten had betrekking op de videozone. Deze klachten handelden voornamelijk over de volgende drie problemen:

- In het klachtenrapport van 2014 werd er al gesproken over de frustratie van Belgen in het buitenland die omwille van geoblocking bepaalde beelden niet kunnen bekijken op onze websites. Ook in 2015 was dit niet anders, een voorbeeld hiervan zijn de vele klachten over het geoblocken van de wedstrijdbeelden die vervat zitten in Extra Time. Men kan de uitzending herbekijken maar de wedstrijdbeelden worden hieruit weggelaten. De uitbreiding van het online aanbod van Canvas zorgde ook voor de nodige frustratie. Aangekochte reeksen worden aangeboden op de website maar ze kunnen omwille van geoblocking niet herbekeken worden buiten de landsgrenzen.

*De VRT betaalt rechten om de beelden uit te zenden op televisie, maar mag ze niet of slechts zeer beperkt online zetten. Daarbij geldt steeds dat de VRT de beelden niet in het buitenland mag verspreiden, vandaar dat de beelden voor kijkers in het buitenland ge-geoblockt worden.*

Standaardantwoord Geoblocking

- In de loop van 2015 ontving de VRT-klantendienst van verschillende gebruikers de klacht dat video's op deredactie.be en sporza.be de foutmelding 'video nog niet beschikbaar' gaven. Na onderzoek bleek dat de oorzaak van het probleem bij de gebruikers zelf moest gezocht worden.



**Tom Coenye @tcoenye**

@sporza de boodschap "Deze video is nog niet beschikbaar. Probeer het later opnieuw." is erg vervelend -wat is er aan de hand?

De klantendienst heeft intern de aanbeveling gedaan om deze foutmelding meer 'toegankelijk' te maken. In die zin dat een foutmelding steeds precies moet omvatten wat er precies mis gaat en de gebruiker eventueel al een oplossing aan te reiken.

*"Wanneer u de foutmelding krijgt 'Video nog niet beschikbaar' zijn er zijn twee mogelijke verklaringen:*

*- Een probleem met Flash waardoor de plugin uitgeschakeld is of niet meer geïnstalleerd.*

*- Indien u surft met Internet Explorer en de active-x filtering is aangezet.*

*U kan nagaan of u over Flash beschikt en welke versie u heeft:*

*<http://media.vrt.be/support/>*

*Indien Flash is uitgeschakeld/niet geïnstalleerd is staat de versie op 0.0.0 en kan u best flash opnieuw installeren.*

*Nagaan of active-x uitgeschakeld is in internet explorer doe je door te klikken op settings (instellingen) - het tandwielletje, safety (beveiling) en dan active-x filtering.*

*Indien één van deze twee zaken niet in orde zijn tonen Deredactie.be en sporza.be in geval 'video niet beschikbaar'."*

Kennisbankitem: foutmelding 'video nog niet beschikbaar'

- Tot slot werden er met betrekking tot de videozone een groot aantal individuele klachten gerapporteerd. Gebruikers gaven bijvoorbeeld aan dat ze geen geluid hadden bij een video of dat een video niet wou opstarten. Wanneer de klachten vervolgens door het videoteam van VRT-technologie onderzocht werden, bleken deze onmogelijk te reproduceren. Bij het onderzoeken van technologische klachten blijft dit de grootste moeilijkheid. Een veelvoud aan soorten toestellen, besturingssystemen en browsers die vaak door de eigen instellingen van de gebruiker gemanipuleerd worden. Dit bemoeilijkt het proces om gebruikers een concrete oplossing aan te bieden.

## Apps

In 2015 werden er verschillende nieuwe apps gelanceerd. Zo werden er onder meer apps op de markt gebracht van deredactie, Ketnet, Sporza en Blokken. Ook dit zorgde voor klachten, aangezien deze apps niet ontwikkeld werden voor Windowsphones wat op het nodige onbegrip stootte. De VRT blijft het marktaandeel van Windowsphone in de gaten houden. Het is op dit ogenblik niet opportuun om hiervoor een app te ontwikkelen.



[Werner Vanderleen @WvdI001](#)

@sporza en wanneer volgt de belangrijkste update? nl. dat de app ook op een #windowsphone bruikbaar is? #voelmeindekougezet

## Geluid

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.

*We erkennen dat er op dit ogenblik een probleem is met het geluidsniveau van het Eén-programma Blokken. De voorgeschreven geluidsnormen zijn inderdaad overschreden. Er zijn echter al een aantal afleveringen ingeblikt, die opnieuw zullen worden gemonteerd en waarbij de voorgeschreven geluidsnormen zullen worden gerespecteerd. Dit neemt echter heel wat tijd in beslag, waardoor Blokken pas vanaf donderdag 30 april opnieuw met het normale geluidsniveau zal kunnen worden uitgezonden. We excuseren ons voor het ongemak dat u hiervan ondervindt en we hopen dat we u hebben overtuigd van onze inspanningen om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen.*

Archief Klantendienst april 2015

## Transmissie

Radioluisteraars blijven zich storen aan het niveauverschil van het geluid tussen het gesproken woord en de muziek. Hiervoor hanteert elke radiozender eigen modulatiënormen die bij het profiel van de zender passen. Het gaat hier om een keuze van de radionetten. De VRT zal deze strategie voortzetten.

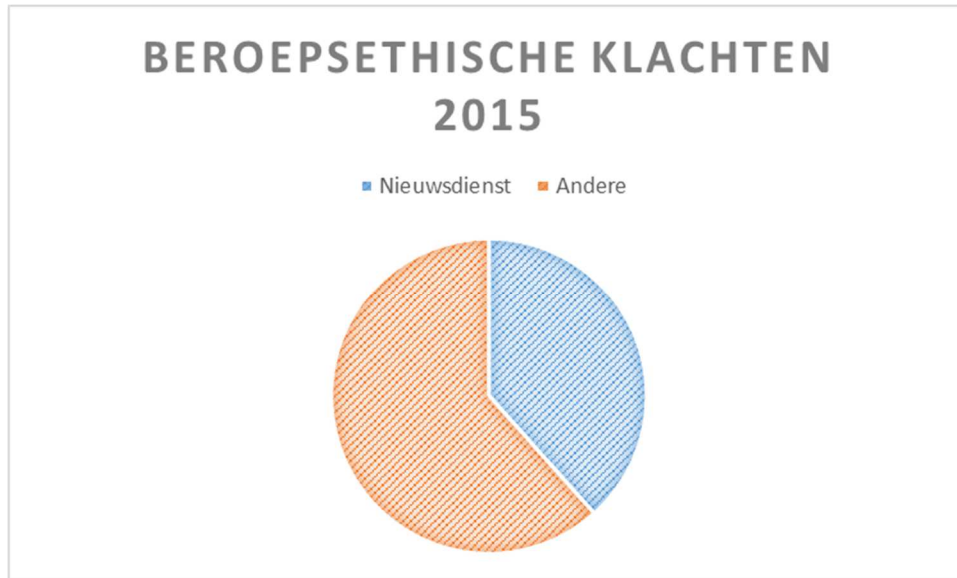
Ook de muziekbedjes en jingles bij de verkeers- en nieuwsuitzendingen ervaren heel wat luisteraars als storend.

Het automatisch overschakelen van het regionaal Radio 2 signaal in de wagen van Oost- naar West-Vlaanderen blijft jaarlijks klachten genereren. Hiervoor heeft de klantendienst ook permanent een standaardtekst online gepubliceerd.

Bij zenderonderbrekingen aan het zenderpark van Norkring, wordt de klantendienst op de hoogte gebracht, ook buiten de kantooruren. Ontvangstproblemen worden meteen op alle websites gecommuniceerd. Dat gebeurt ook met geplande onderhoudswerkzaamheden aan het zenderpark. Dit heeft ertoe geleid dat hierover geen klachten meer zijn, zelfs al duurt een onderbreking meerdere uren.

#### 4. Beroepsethische klachten

De VRT klantendienst ontving in 2015 een 542 beroepsethische klachten waarvan iets meer dan 38% handelde over de VRT Nieuwsdienst. De beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst worden besproken op pagina 17.



#### D5R op Ketnet

Het Ketnet-programma D5R lokte in 2015 enkele beroepsethische klachten uit. Ouders stelden zich vragen bij de verhaallijnen die werden behandeld in het programma. Daarnaast werden er klachten geformuleerd over het uitzenduur van het programma.

Het programma is gericht op kinderen van het 4de, 5de en 6de leerjaar (9-12 jaar). Ketnet stelt zich als doel de ontwikkeling van kinderen te begeleiden. D5R behandelt thema's met een hoge educatieve en pedagogische waarde die voor sommige klagers als choquerend overkomen. De reeks werd echter ontwikkeld met hulp van onder meer het hoofd van Awel (de voormalige kinder- en jongerentelefoon), een expert diversiteit en een kinderpsychologe.

Een aantal klachten had betrekking op het uur van uitzending. Doordat het programma geprogrammeerd wordt tussen 18u en 19u wanneer er ook nog jongere kinderen voor de televisie zitten. De keuze van het uitzenduur is gebaseerd op basis van kijkers data. Voor 9-tot 12-jarigen blijkt dat we hen het makkelijkst kunnen bereiken op de middag en tussen 18u en 19u, terwijl deze leeftijdsgroep na 19 u naar voornamelijk zenders voor volwassenen overschakelt. Tussen 19u en 20u ligt het kijkpotentieel van Ketnet vooral bij 4-8 jarigen. Dat is dan ook de reden waarom er binnen dat programmeringsblok opnieuw voor jongere kinderen wordt geprogrammeerd.

## **Ay Ramon en Zwarte Piet**

In 2015 werd de eerste Sinterklaas film gelanceerd in samenwerking met de VRT. Hierin werd het uiterlijk van Zwarte Piet aangepast. Dit zorgde voor enkele klachten.

*“We houden het sinterklaasverhaal regelmatig tegen het licht. Dat is destijds gebeurd met het maken van Dag Sinterklaas en nu ook met Ay Ramon en de intrede van Sinterklaas. Hierbij houden we rekening met de gevoeligheden van vandaag en met de tradities.*

*Niemand ontsnapt aan de evolutie, ook Zwarte Piet niet. Daarom hebben we ervoor gekozen om het uiterlijk van Zwarte Piet te verfijnen.*

*Gevoeligheden durven wel verschuiven met de tijd, dat is normaal. Daarom was Ay Ramon een gelegenheid om enkele aanpassingen te doen aan het uiterlijk van Zwarte Piet.*

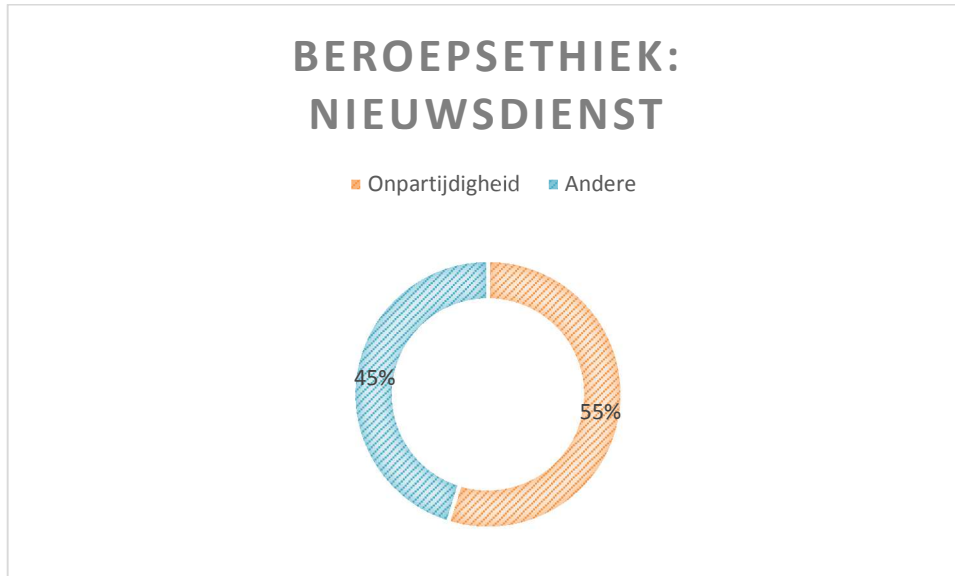
*Dat is ook zo met andere zaken, bv. sprookjes zijn met de tijd ook kindvriendelijker geworden om kinderen te beschermen tegen angst. Het is in die context dat de aanpassing van het uiterlijk van Zwarte Piet moet worden geplaatst.”*

Archief Klantendienst 2015



## 5. Nieuwsdienst

We ontvingen 208 beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst. Daarnaast ontvingen we 717 andere klachten over de nieuwsdienst. Wat het totaal aantal klachten op 925 brengt. De beroepsethische klachten kennen de volgende verdeling. Meer dan de helft van de gerapporteerde klachten heeft betrekking tot de onpartijdigheid van de nieuwsdienst.



Kijkers, luisteraars en surfers verwijten de VRT nieuwsdienst een standpunt in te nemen met betrekking tot actuele kwesties. In het kader van deze klachten werd in 2015 een onderzoek gevoerd naar 'onpartijdigheid'. Vooreerst werd er door verschillende academische experts een definitie voor onpartijdigheid opgesteld.

*"Bewust en verantwoord omgaan met alle opinies in de Vlaamse publieke ruimte door deze de nodige context te geven en hen het nodige gewicht toe te kennen."*

(Prof. Dr. Hilde Van den Bulck (UA), Prof. Dr. Jan De Groof (UA), Prof. Dr. Nico Van Eijk (UVA), Prof. Dr. Johan Braeckman (UGent), Prof. Dr. Lieven Boeve (KULeuven), Koen Debackere (KULeuven))

Uit dit onderzoek blijkt dat de onpartijdigheid van de openbare omroep in het algemeen positief wordt geëvalueerd. Experts, mediagebruikers en opiniemakers vinden dat de VRT structureel goed omgaat met onpartijdigheid en dat ze daar ook de nodige inspanningen voor doet. Ze vinden ook dat de VRT diverse opinies aan bod laat komen en geen enkele mening bewust negeert. Er wordt ook geconcludeerd dat de VRT aanhoudend moeite doet om duiding en context te geven waar het kan en nodig is, en dat zij dat meestal ook goed doet. Er werden voor de toekomst ook enkele aandachtspunten geformuleerd

Een stijgende groep klachten hebben betrekking op de nieuwsdienst en gaan over de partijdigheid waarmee de berichtgeving volgens veel kijkers gebeurt. Deze klachten zijn vaak niet terecht en kunnen beschouwd worden als meningen. Toch geven ze een sterke indicatie over de perceptie die de berichtgeving teweegbrengt bij de kijkers. Nog nooit eerder ontving de klantendienst zoveel reacties op de berichtgeving van de nieuwsdienst als in 2015. De teneur van de berichten kan worden vervat in angst en onzekerheid die heersen onder de burgers.

## Aanslag op Charlie Hebdo

Zoals reeds eerder aangehaald werd 2015 gekenmerkt door een aantal gebeurtenissen die angst zaaiden bij de bevolking. Al meteen bij de start van 2015 werd de wereld opgeschrikt door de aanslag op Charlie Hebdo en de daaropvolgende gijzeling in de Joodse supermarkt.

De klachten die de VRT hierover ontving waren over het algemeen in twee categorieën in te delen. Vooreerst waren enkele kijkers en luisteraars onmiddellijk na de feiten teleurgesteld in de snelheid van de VRT nieuwsdienst.

*“Onbegrijpelijk dat er enkele minuten aandacht wordt besteed aan wat net in Parijs is gebeurd, en dan weer meteen de gebruikelijke stupide programma's worden losgelaten op de blijkbaar domme Vlaming.”*

Archief klachtenprocedure januari 2015

Daarnaast werd de neutraliteit van de nieuwsdienst in twijfel getrokken. Bepaalde standpunten kwamen volgens de klagers overmatig aan bod. Deze klachten waren veelal tegenstrijdig. Waar de ene klager beweerde dat een bepaald standpunt te vaak aan bod kwam, gaf een andere klager aan dat ditzelfde standpunt te weinig of zelfs niet aan bod was gekomen.

## #Opdevlucht

In 2015 werd de actualiteit grotendeels gedomineerd door de berichtgeving over de vluchtelingen crisis. In september 2015 organiseerde de VRT daarom met al zijn netten (radio, televisie en online) #opdevlucht. Alle VRT-netten lanceerden een eigen initiatief of een programma in het teken van de vluchtelingen crisis. Veel ongekende facetten van de vluchtelingenproblematiek werden belicht in verschillende programma's om op die manier de bevolking te informeren vanuit verschillende invalshoeken.

Naar aanleiding van deze actie ontving de VRT-klantendienst een aantal klachten. Klagers stelde zich vragen bij de onpartijdigheid van deze uitzendingen. Omwille van de tegenstrijdigheid van deze klachten kunnen we ook hier concluderen dat deze veelal ongegrond waren.



[EliseVanhecke@VanheckeElise](#)

#deafspraak kwam vanavond hard aan. Eerlijke tv die hopelijk alle ogen opent en criticasters de mond snoert #opdevlucht



[SueannVandeputte@Saigaatje](#)

Zit er bij #opdevlucht ook een andere stem of is het echt eenheidskoek? #vangilsengasten #AllemaalDezelfdeMening

## De Afspraak in opspraak

De VRT-Klantendienst ontving enkele neutraliteitsklachten naar aanleiding van de uitzending van De Afspraak met Syriëstrijder Younes Delefortrie.

Delefortrie was te gast bij De Afspraak naar aanleiding van het verschijnen van een boek van en over hem als bekeerde Belgische Syriëstrijder. De uitspraken van Younes Delefortrie gingen meermaals in tegen onze democratische waarden.

De richtlijnen voor onpartijdigheid schrijven voor dat we mensen met afwijkende meningen en extreme overtuigingen aan het woord mogen laten. Belangrijk daarbij is dat er voldoende verduidelijkt wordt dat het om een extreme mening gaat. En dat er voldoende ruimte is om het geheel te kaderen. In dat opzicht schoot het live interview tekort.

 [hannescattebeke@hannescattebeke](#)

Euh, als je Younes Delefortrie nog een forum wil geven, kan dat niet zo vrijblijvend als daarnet in @deafspraaktv

Onrechtmatig gebruik van foto- en videomateriaal online op deredactie.be blijft ook klachten genereren. Eigenaars van het beeldmateriaal kunnen het niet waarderen dat de beelden worden gebruikt zonder hun toestemming. Wanneer de klachten gegrond zijn, wordt het materiaal meteen offline gezet. In andere gevallen worden de rechten geklaard en kan het materiaal online blijven staan. Dit soort klachten krijgt altijd prioriteit vanwege de hoogdringendheid.

### **Kinderporno in het Journaal**

In een item over een gerechtelijk onderzoek naar een Belgische kinderpornowebsite werden tijdens het 18uur Journaal afbeeldingen afkomstig van een kinderpornowebsite getoond. Deze foto's waren ten onrechte niet geblurred. Dit was een deels technische en deels menselijke fout die niet ontdekt werd voor de bewuste uitzending. Dit genereerde heel wat ongenoegen bij de kijkers. Er werden echter onmiddellijk alle noodzakelijke maatregelen getroffen om herhaling onmogelijk te maken. Het bedoelde beeldfragment werd vernietigd. Ondertussen werd de VRT voor deze zaak definitief buiten vervolging gesteld.

 [Sari @Sari2 0](#)

@Malderlewinssi Ze zijn daar precies helemaal de pedalen kwijt. Welke meerwaarde zou dat OOIT kunnen hebben? @MargotHollevoet @bsoenensvrt

## 6. VRT-corporate

2015 was voor de VRT een heel bewogen jaar. In aanloop naar een nieuwe Beheersovereenkomst werden voorbereidingen getroffen voor een transformatieplan. Vanwege de dotatievermindering moest noodgedwongen worden gestart met besparingsingrepen. Een gevolg daarvan was het stopzetten van de cultuurwebsite cobra.be. Dit zorgde voor klachten van misnoegde gebruikers van de website. De culturele opdracht die werd uitgevoerd door cobra.be wordt online nu overgenomen door Canvas.be. Canvas zet namelijk in op cultuur zowel op televisie, online als door middel van samenwerkingen met culturele organisaties. Het merk Canvas heeft een grotere naamsbekendheid en uitstraling. De VRT streeft er naar om zo veel mogelijk Vlamingen te bereiken met haar online cultuuraanbod. Vijf jaar lang hield Cobra.be een vinger aan de pols van het culturele landschap. Omwille van de archiefwaarde, blijft Cobra.be beschikbaar als archiefsite.

Ook de berichtgeving in de pers rond de besparingen bij de VRT genereerde klachten van de burger die tegelijk zelf veel besparingsuggesties aangaf. Deze klachten waren niet gegrond.



[@jakke009](https://twitter.com/jakke009)

Heb al een stukje van de vrt besparingen gevonden dien #guntherd, buiten gooien @stubru

## 7. Derden

De oorzaak van deze klachten is 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 zo 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 of mediapartners.
- Commerciële radiospots en sponstrailers 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. Wanneer het om extreem veel klachten gaat waarbij de ethische kant in vraag wordt gesteld, wordt de opdrachtgever van de boodschap hiervan door de klantendienst op de hoogte gebracht.
- Commerciële Boodschappen online worden door de surfers als zeer agressief ervaren. En zeker wanneer ze niet meteen weggeklikt kunnen worden zoals bij de prerolls. Ze vallen onder de verantwoordelijkheid van Pebble Media.

## 8. Personen

Klachten over schermgezichten en radiostemmen blijven een vast gegeven. Vaak zijn ze niet gegrond en gaat het over subjectieve meningen en voorkeuren.

Blokkenpresentator Ben Crabbé is tegelijk zeer populair en ligt bij andere kijkers soms zwaar onder vuur vanwege zijn presentatiestijl en humoristische uitspraken die onlosmakelijk verbonden zijn met het programma en ook bijdragen tot het succes ervan.

 [sellmyshoes @Yasmin Dierickx](#)

Ik heb gelachen met een mopje van Ben Crabbé en mijn ziekteverlof loopt morgen af. Toch nog ziekskes.

Sporza-presentatoren krijgen vaak de stempel dat ze met hun commentaar ook hun favoritisme etaleren. Wie door de ene als onbekwaam wordt bestempeld, wordt door de andere als modelvoorbeeld naar voor geschoven, wat ons sterkt in onze mening dat het om ongegronde klachten gaat.

 [Benjamin De Wit @DeWitBenjamin](#)

Is er ooit iets gebeurd tussen @Filipjoos en @rscanderlecht? Als objectieve 'analist' toch wel frappant hoe anti paars-wit #extratime

 [Thibo Treve @T THIBO T](#)

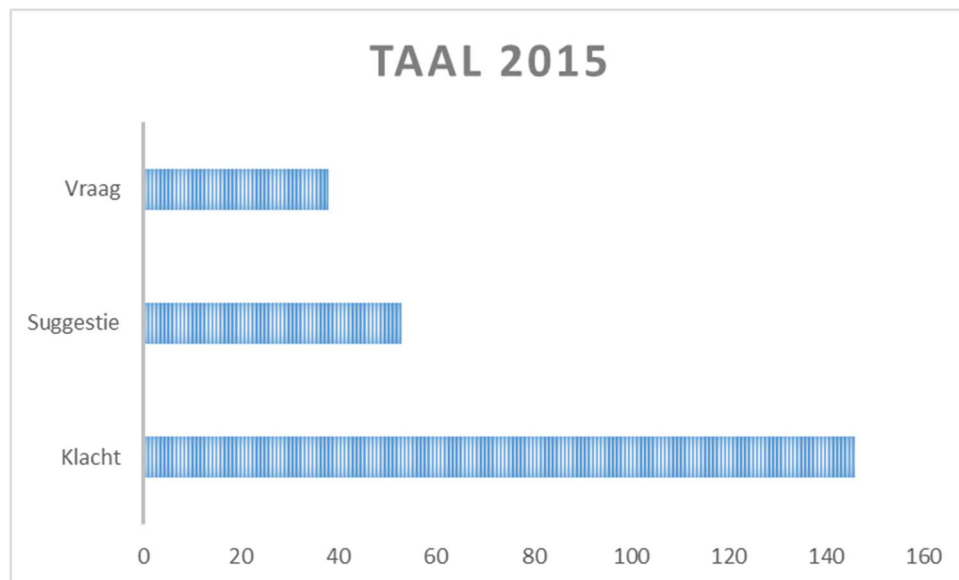
Zou filip joos niet beter in het anderlecht-vak zitten , amai... #cluand

Klachten over uitspraken van presentatoren die niet stroken met de waarden die de VRT uitdraagt, worden ernstig genomen. De personen in kwestie worden hier ook op aangesproken. Wanneer studiogasten meningen verkondigen die niet stroken met de waarden en normen van de VRT wordt daar de nodige duiding en omkadering aan gegeven.

Humor werkt vaak polariserend en de burgers interpreteren dit zeer verschillend. De klachten zijn meestal afkomstig van luisteraars en kijkers die de filosofie van een programma niet kennen. Duiding geven is meestal voldoende om de klager tevreden te stellen. Het kan nooit de bedoeling zijn om mensen te kwetsen, maar de VRT kiest bewust om humor een plaats in haar aanbod te geven.

## 9. Taal

Taal is voor de VRT zeer belangrijk. De openbare omroep is zich ervan bewust dat ze een maatschappelijke voorbeeldrol te vervullen heeft op het gebied van taal. Dat is ook zo meegegeven in de nieuwe Beheersovereenkomst tussen de Vlaamse overheid en de openbare omroep. Taalklachten worden ernstig genomen en krijgen altijd prioriteit.



Schermgezichten en radiostemmen worden intensief begeleid door de taaladviseur en een logopediste.

Taal- en tikfouten op de websites van de VRT blijven een gevoelig punt dat permanente aandacht vereist. De taaladviseur heeft toegang tot de productiesystemen om zo snel mogelijk eigenhandig verbeteringen te kunnen aanbrengen. Taalklachten worden aan hem gerapporteerd en hij neemt ze mee als voorbeeld in zijn nieuwsbrief met taaltips.

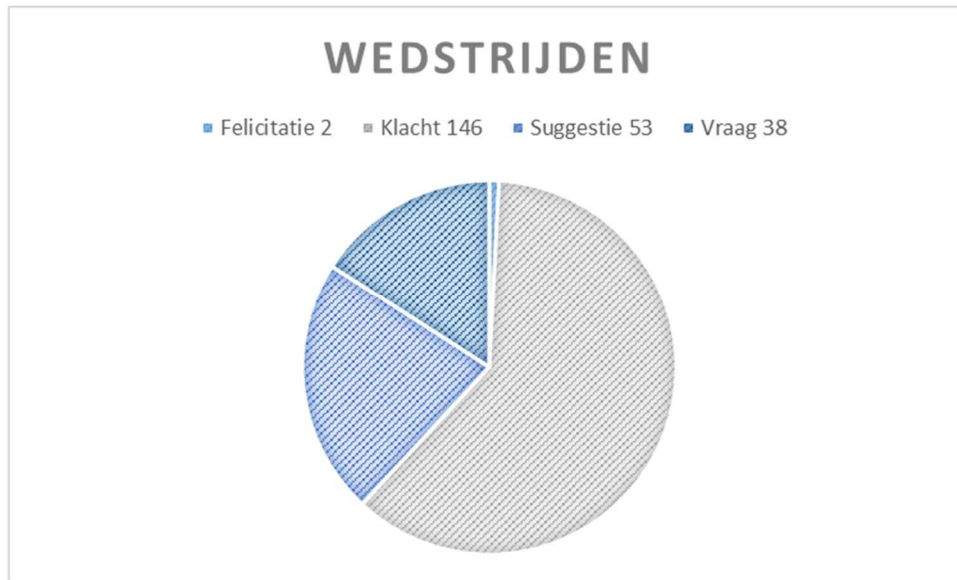
De omgang met dialect in programma's zoals Bevergem genereert ook klachten. In de regel worden alle Nederlandstalige programma's via T888 ondertiteld en verschijnen enkel ondertitels op het open net bij anderstalige uitzendingen. Het gebeurt wel eens dat sommige programmamakers deze regel naast zich neerleggen. Wanneer een stukje in het dialect niet verstaanbaar is, wordt er toch op het open net ondertiteld. Dit genereert gegarandeerd klachten van burgers die een ander dialect spreken en zich benadeeld voelen.

De VRT vindt het belangrijk om de mening van de mediagebruiker te kennen. In het programma Hautekiet op Radio 1, wordt regelmatig aandacht besteed aan het taalgebruik en kan de luisteraar hierover zijn/haar mening kwijt.

Klachten over het taalgebruik van deskundigen in een programma worden niet als gegrond beschouwd. Het belang van de expertise primeert.

## 10. Wedstrijden

Ondanks de inspanningen die intern zijn gedaan om het aantal klachten over wedstrijden te doen dalen, blijft de nazorg van wedstrijden een groot probleem bij sommige merken.



Vooraf bij Radio 2 merken we dat het aantal wedstrijdklachten blijft toenemen. Radio 2 is niet toevallig de zender die op jaarbasis het meest aantal wedstrijden organiseert.

Meestal gaan de klachten over concerttickets of krasloten die bij ontvangst zijn vervalLEN. De oorzaken kunnen zijn dat de VRT de tickets te laat verstuurt of dat de zending langer dan normaal onderweg is geweest.

Bij Sporza vormt de nazorg van wedstrijden ook een probleem. Vanwege de werkdruk wordt het versturen van prijzen op de lange baan geschoven, waardoor prijzen niet altijd binnen het normale tijdsbestek de bestemming bereiken.

Een ander soort probleem dat zich voordeed bij Sporza was, dat prijzen naar andere mensen dan de rechtmatige winnaars werden verstuurd, waardoor die laatsten hun prijs opeisten, die niet meer beschikbaar was. Op advies van de klachtencoördinator heeft Sporza zelf geïnvesteerd in de aankoop van nieuwe prijzen.

Ook sponsors die zich geëngageerd hebben om prijzen te versturen, houden zich niet altijd aan de afspraken, waardoor winnaars hun prijs te laat ontvangen. Er was in 2015 een sterke toename van klachten met betrekking tot de afhandeling van de prijzen van het kijkersspel van 'Blokken'. Met de lancering van de Blokken app werd er een mogelijkheid toegevoegd om in de app een prijs te winnen. Wat er voor zorgt dat er dus meer prijzen worden weggegeven. We stellen vast dat de partner, voor het bezorgen van de prijzen, zich niet houdt aan de vooropgestelde termijn in het algemeen VRT-wedstrijdreglement.

De klantendienst ontving opnieuw klachten van werknemers in het onderwijs die niet in staat waren om hun gewonnen reis op te nemen in de schoolvakanties. In het wedstrijdreglement van de sponsor was vermeld dat reizen niet konden worden opgenomen in de schoolvakanties. Ter verbetering gaf de klachtencoördinator aan dat er een compromis kon worden gesloten met de sponsors van reizen.



Daardoor kan het onderwijzend personeel dat een reis wint, mits bijbetaling toch op reis tijdens een schoolvakantie.

Een andere gevoeligheid is het weggeven van een reis naar een land waarover eerder bericht is dat het politiek onstabiel is. Programmamakers proberen hier in de mate van het mogelijke rekening mee te houden.

### **11. Ongedefinieerd**

Dit jaar behandelde de VRT-klantendienst 399 klachten die betrekking hadden op de VRT, zonder dat er precies gedefinieerd werd op wat de klacht precies betrekking had. We vragen de klagers steeds om meer informatie te bezorgen, zonder dat men daarop ingaat. De klagers gebruiken in die zin de klachtenprocedure om hun algemene afkeer ten opzichte van de VRT te uiten.

## Toekomstplannen

De klantendienst wil een referentie zijn voor heel de organisatie met het oog op een globale kwaliteitsverbetering van het aanbod.

In 2016 wil de klantendienst de resultaten van de waarderingsmonitor onderzoeken en als basis gebruiken om nog meer verbeteringstrajecten op gang te brengen waar dat nodig is.

De klantendienst wil onderzoeken of het registratiesysteem waarmee wordt gewerkt, nog voldoende accuraat is. Daaraan kan een marktonderzoek worden gekoppeld met het oog op een vernieuwing. Ook de toegankelijkheid van de webservice moet worden onderzocht en aangepast aan de hedendaagse mogelijkheden. Wie op het gebied van infrastructuur jaren tot de besten van de klas behoort, krijgt zonder de nodige vernieuwingen, op termijn last van een remmende voorsprong. En dat willen we vermijden. Onderzoek naar de evolutie in de klantcontactcenterwereld dringt zich op.

Aan het vorige kader gekoppeld wil de klantendienst ook onderzoeken of samenwerkingsverbanden met partners in de sector mogelijk zijn.

Tegelijk wordt onderzocht of een interne samenwerking met de collega's van het Onthaal, die ook de dienst telefonie verzorgen, een win-win-situatie kan opleveren.

De klachtencoördinator zal zich blijven inzetten om de samenwerking met andere VRT-diensten die met kwaliteitsverbetering bezig zijn, verder uit te bouwen.

De klachtencoördinator zal extern de werkmethode en het succes van de klantendienst blijven uitdragen op netwerkdagen in de privésector en bij de overheidsorganisaties.

De klantendienst plant een groot evenement waarbij klanten en klagers zullen worden betrokken. Hiervoor zal een creatieve brainstorm worden georganiseerd waarbij collega's van andere netten en merken zullen worden betrokken.

De klantendienst zal de bepalingen van het Klachtendecreet en het Charter voor klantvriendelijkheid naleven.

Het klachtenbeheersysteem van de VRT wordt door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) nog steeds als goede praktijk bestempeld. De analyses van de interne audit wijzen uit dat de VRT met haar klachtenbeheersproces en het bijhorende informatiesysteem tot de besten behoort. Het is onze ambitie om een van de besten te blijven.

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.

Ten slotte wordt het onderzoek voor integratie van de sociale media in de klantendienst voortgezet. Op dit ogenblik is een monitoringsysteem operationeel dat automatisch rapporten levert over discussies op de sociale media met betrekking tot de VRT. Daarnaast wordt de klantendienst

permanent door een communicatiemedewerker gebriefd over wat de mediagebruiker over de VRT op de sociale media post. De klantendienst volgt dit op de voet en onderneemt actiepunten waar nodig. De klantinformatie die via de sociale media wordt opgepikt, is waardevol om snel problemen te detecteren en te rapporteren.

## **Besluit**

2015 was geen “gewoon” jaar.

De klantendienst en de klachtencoördinator vormden vaak de schietschijf voor de frustraties van klagers. Toch waren ook die klachten, naast de heel gegronde klachten zeer waardevol en hebben we eruit geleerd.

Het aantal klachten verminderen kan geen doel op zich zijn. De resultaten van 2015 die, de vorig jaar geformuleerde verwachtingen tegenspreken, bevestigen dat. Het is de taak van de VRT om te luisteren naar de burger en die verhalen te vertalen 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 beschouwen wij als waardevol omdat de betrokken medewerkers er veel uit leren.

2015 was een jaar waarin de burger meer dan ooit een beroepsethische aanpak van de openbare omroep opeist en waarin de nieuwsdienst meer dan ooit, al dan niet terecht, onder vuur lag bij de burgers. Nooit eerder werd de onpartijdigheid van de nieuwsdienst zo in vraag gesteld als in 2015, terwijl een wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat er een gezond evenwicht is op het gebied van partijdigheid binnen de VRT-nieuwsdienst.

In een jaar waarin heel wat veranderingen zich aankondigen voor de openbare omroep, waarbij rekening moet worden gehouden met een nieuwe Beheersovereenkomst, een heel Transformatietraject moet worden uitgeschreven en een EK voetbal moet worden gespeeld, verwachten we nieuwe klachten. En zo blijven we dankzij de klachten, voortdurend streven naar de beste kwaliteit.