



Klachtenrapport 2024



vr̃t nws

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Cijfers	5
2.1. Cijferhistoriek	5
2.2. Cijfers van de merken	6
2.3. Duiding cijfers	7
3. Content	8
3.1. Actualiteit	8
3.2. Humor	10
3.3. Sport	12
3.4. De Warmste Week	16
4. Beroepsethische vragen	21
5. VRT MAX	24
6. Complimenten en felicitaties	27
7. Ook dat nog...	32
8. Conclusies klachtenrapport 2024	34

1

Inleiding

Afgelopen jaar werd er 28041 keer contact opgenomen met de VRT Klantendienst. Dat aantal ligt lager dan in 2023, toen waren er nog 31429 contacten.

Van het totaal aantal cases werden er 7009 klachten verstuurd, wat neerkomt op 25% van alle ingezonden berichten. Het aantal klachten staat daarmee op het laagste peil van de afgelopen 5 jaar.

2024 was voor VRT het jaar van sterke verslaggeving over de nationale én de gemeenteraadsverkiezingen. Het was het jaar van een ongemeen boeiende sportzomer, Ketnet vond een nieuw thuis in VRT MAX, en ga zo maar door.

Het is fijn om te merken dat we steeds vaker complimenten krijgen over de sterke programma's die we maken en de ongelooflijke teams die daarachter staan. Maar -eerlijk is eerlijk- als het niet goed is zegt ons publiek dat terecht ook. In dit klachtenrapport zal u merken dat de vragen en klachten heel divers zijn. Werken voor de klantendienst van een publieke omroep is dat ook.

Afgelopen jaar werd er vaak spontaan contact met ons opgenomen vanuit programmamakers, productiehuizen, interne experts en technische afdelingen. Als zij verwachten dat nieuwigheden of wijzigingen mogelijk extra vragen zullen oproepen bij ons publiek dan worden wij daar vaker tijdig voor ingeseind. Dat geeft ons de tijd om zelf mee na te denken en proactief antwoorden uit te werken waarvan we vermoeden dat we ze nodig zullen hebben.

Onze contacten met de interne afdelingen binnen VRT zijn intens. We spreken hen aan op eventuele problemen en stellen -in het belang van onze klanten- ook kritische vragen. Onze medewerkers zijn fier op het werk dat ze doen en vinden het belangrijk om mensen zo snel en goed mogelijk te kunnen helpen.

We kijken met veel 'goesting' vooruit naar 2025, vastberaden om onze dienstverlening nog verder te versterken!

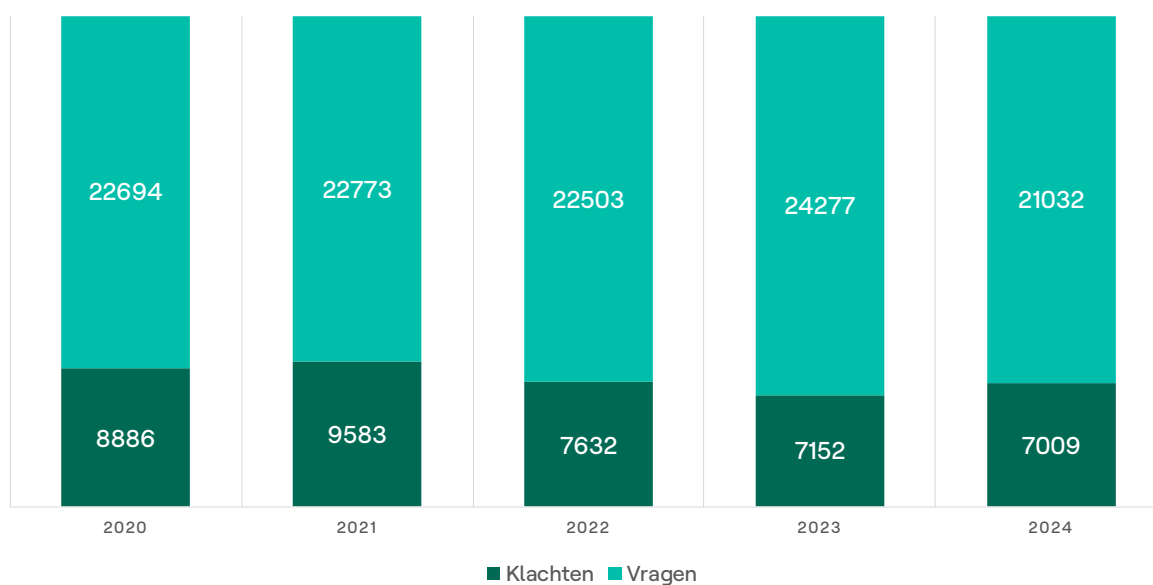


2 Cijfers

2.1

CIJFERHISTORIEK AFGELOPEN JAREN

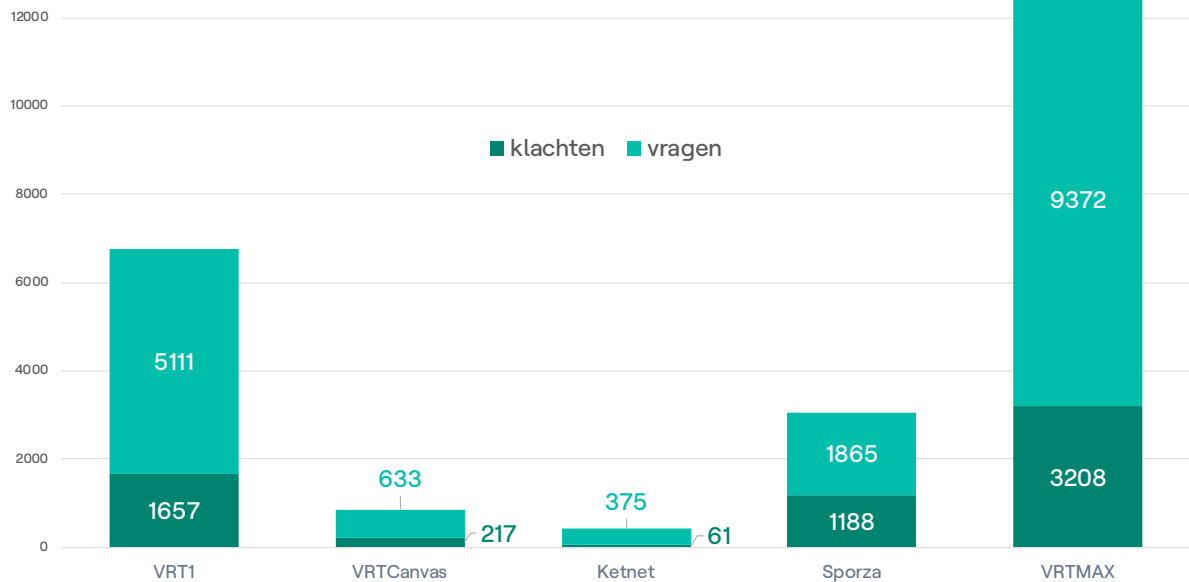
Evolutie cases afgelopen 5 jaar



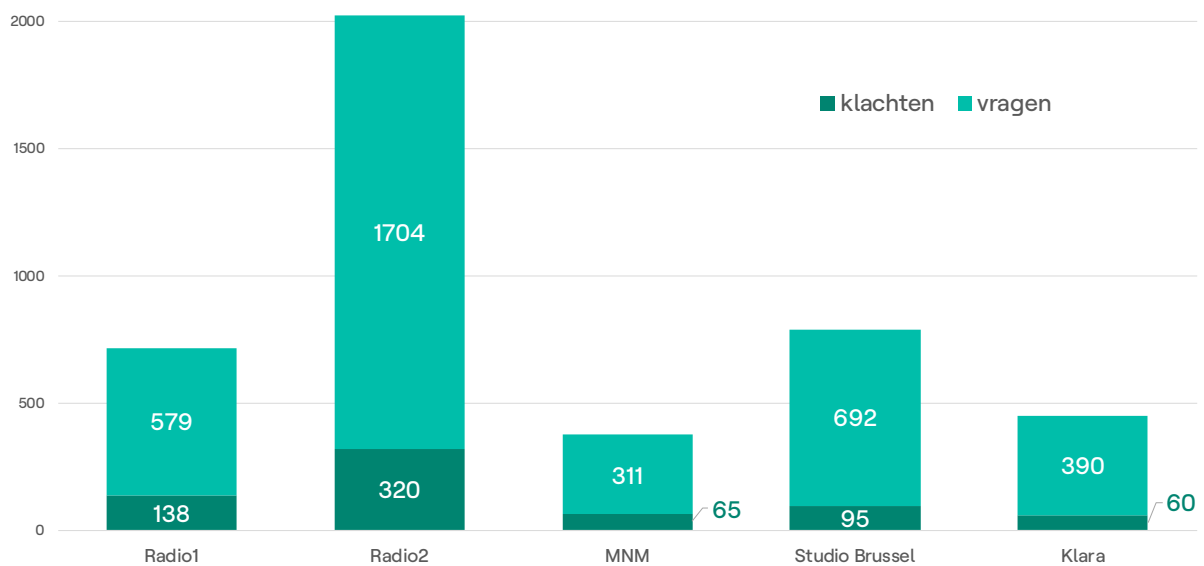
2.2

CIJFERS VAN DE MERKEN

Vragen en klachten per VRT Televisiemark



Vragen en klachten per VRT Radiomerk



2.3 DUIDING CIJFERS

In het afgelopen jaar werden er procentueel het vaakst vragen gesteld of klachten doorgestuurd gelinkt aan VRT MAX. Dat aantal is de jongste jaren in stijgende lijn en dat hoeft geenszins te verbazen. VRT breidt het aanbod op VRT MAX steeds verder uit tot een uniek video-en audioplatform. Steeds meer mensen vinden de weg naar VRT MAX en dus is het niet gek dat er ook meer vragen binnenstromen.

Een groot deel van die vragen is gelinkt aan technische issues. Daar wordt vanuit VRT MAX veel aandacht aan geschonken, opdat we het aantal problemen zo snel mogelijk opgelost krijgen. Er is nog veel werk aan de winkel, maar VRT MAX zet alles op alles om de dienstverlening voor een steeds populairder wordend platform verder te versterken. Om dat mogelijk te maken zijn er regelmatig overlegmomenten met de klantendienst.



3

Content

3.1

ACTUALITEIT

Het ongeluk van Tom Waes veroorzaakte heel wat beroering bij ons publiek. Er waren steunbetuigingen, maar natuurlijk ook mensen die het niet vonden kunnen wat er gebeurd was. Anderzijds waren er ook best wel wat reacties m.b.t. de hoeveelheid nieuwsberichten aangaande Tom Waes:

“Hoewel ik het ongeval van Tom Waes ten zeerste betreur, vraag ik mij af of dit persoonlijk gegeven, en dan vooral zijn gezondheidstoestand, dergelijke media-aandacht behoeft. Graag meer duiding waarom jullie dit voorpaginanieuws op jullie website achten. Dank bij voorbaat.”

“Vooreerst zijn jullie een van de enige nieuwsbronnen die ik volg en vertrouw, waarvoor dank. De berichtgeving over het ongeval van Tom Waes voelt echter al van bij aanvang wrang en sensatiegericht. Het lijkt eerder iets voor een commerciële krant. Ik stel me vragen naar het recht op enige privacy van Tom Waes (ik ben zelf niet speciaal fan overigens, noch drink ik alcohol dus kan me niet identificeren). Het moet je als publiek figuur maar overkomen. Waar is de voeling met de mens, los van het instituut? In hoeverre is een voorbeeldfunctie synoniem voor perfectie te allen tijde (ook al is er een overtreding van de wegcode begaan). Wie bepaalt bij VRT wanneer de kaart van begrip en menselijkheid wordt getrokken? In ieder geval is er geen lijn in te trekken naar het publiek toe. Jammer.”

Ook documentairereeks *Het proces dat niemand wou* zorgde voor reactie bij ons publiek. Sommigen vonden dat we nu al wel genoeg aandacht aan Bart De Pauw hadden geschonken, anderen konden niet begrijpen waarom de documentaire initieel werd tegengehouden.

“Goedemorgen, wat een schande om de mens Bart De Pauw opnieuw door het slijk te halen! Genoeg is genoeg! Jullie zouden beter focussen op zijn talenten, met hem tenminste nog mooie tv.”

“Net zoals vele anderen was ik erg verrast over het nieuws dat de uitzending van de documentaire ‘Het proces dat iemand wou’ over de zaak-Bart De Pauw voor onbepaalde tijd zal worden uitgesteld. Net zoals vele anderen stel ik me vragen bij die beslissing. Ik ben me ervan bewust dat deze zaak een gevoelige snaar raakt bij een groot deel van de bevolking. Tegelijk ben ik nét daarom overtuigd van de meerwaarde om deze documentaire beschikbaar te stellen voor een breed publiek. Het lijkt me namelijk een van de weinige plaatsen waar de stemmen van de meerdere vrouwen betrokken in deze zaak op een serene manier aan het woord komen.

Jammer genoeg zijn die stemmen voorlopig enkel te horen op platformen die betalend zijn en dus hoorbaar voor slechts een klein deel van de bevolking. Dat maakt het moeilijk om de meerstemmigheid van deze vrouwen tot bij het grote publiek te krijgen. Meer zelfs, het wordt moeilijk om een debat te starten over de patronen en structuren die achter grensoverschrijdend gedrag liggen, wanneer gelijkaardige verhalen van slachtoffers achter een betaalmuur weggemoffeld zitten.

Opnieuw, het lijkt me een gemiste kans om deze reeks niet beschikbaar te stellen en het lijkt me een keuze die haaks staan op de maatschappelijke missie die VRT behoort uit te dragen; namelijk het breed informeren over thema's die de samenleving beroeren om op die manier bij te dragen aan een respectvol debat. Voorlopig heb ik binnen dat debat enkele belangrijke stemmen gemist.”

3.2 HUMOR

Dat humor veel gevoelens teweegbrengt hoeft niet te verbazen. Het aantal klachten aangaande humor blijft algemeen gezien eerder beperkt, maar sommige programma's of programma-items zorgen af en toe wel degelijk voor 'gefronste wenkbrauwen'.

Opmerkingen over humor in *De ideale wereld*

"Geachte VRT,

Ik schrijf u om mijn bezorgdheid te uiten over een recente uitzending van 'de Ideale wereld' waarin er op een lichtzinnige en respectloze manier werd omgegaan met een ernstige kwestie: de moordaanslagen op Donald Trump. Hoewel ik begrijp dat satire en humor soms deel uitmaken van het televisielandschap, vond ik het ongepast dat er werd gelachen met moordaanslagen op een persoon, ongeacht zijn politieke voorkeur of achtergrond. Elk mens, ongeacht zijn daden of standpunten, verdient menselijkheid en respect.

Daarnaast viel het mij op dat er in een rapnummer werd verwezen naar het idee van mannen die "100 strijders bij 10 verschillende vrouwen" zouden maken, wat een verwijzing lijkt naar een stereotype over de Islam. Dit soort uitingen dragen bij aan het verspreiden van vooroordelen en stereotypen, en kunnen polariserend werken. Het lijkt me dat een publieke omroep als VRT zich bewust zou moeten zijn van de verantwoordelijkheid om met zorg om te gaan met kwesties van religie en cultuur.

Ik begrijp dat satire soms scherpe kritiek kan bevatten, maar het is belangrijk dat dit met een zekere mate van respect en evenwichtigheid gebeurt, zonder onnodig mensen of groepen te beledigen of te kwetsen. De balans tussen humor en respect is hierbij cruciaal.

Ik waardeer de diversiteit aan programma's die VRT biedt en de vrijheid die het geniet om verschillende standpunten te presenteren, maar hoop dat er in de toekomst meer aandacht wordt besteed aan de toon en inhoud van dergelijke uitingen. Ik zou het dan ook waarderen als u mijn bezorgdheden serieus zou nemen en deze kwestie in overweging zou nemen."



Klachten m.b.t. de show van Theo Maassen op VRT Canvas.

“Beste

Ik heb gisteren de show van Theo Maassen bekeken en had er een heel slechte nasmaak bij. Hij maakt grappen over vrouwen waaruit een enorme vrouwenhaat spreekt, en die – als ze al gemaakt moeten worden – enkel aan vrouwen zelf zijn om ze te maken. Bijvoorbeeld: dat een vrouw van 48 met drie kinderen geslachtsorganen heeft die naar buiten hangen. Bijvoorbeeld: mannen hebben fysieke kracht, vrouwen hebben psychologische manipulatie. Hij reduceert vrouwen ook letterlijk tot hun vagina. Het rotkarakter moeten mannen er dan maar bij nemen.

Toen ik vanmorgen Theo Maassen googelde, las ik dat hij beschuldigd is van huiselijk geweld door zijn vrouw en minnares. Na zijn show te zien, verbaasde me dat niet.

Ik vind het vreemd dat VRT Canvas zo’n voorstelling uitzendt, van iemand die huiselijk geweld pleegt. Mijn suggestie is dat niet meer te doen.”

Op bovenstaande klacht hebben wij genuanceerd geantwoord, want Mr. Maassen werd nooit veroordeeld en zijn vrouw heeft elke aantijging ontkend. Wij schrappen als VRT nooit uitzendingen of rubrieken op basis van ‘veronderstellingen’ of ‘vermeend’. Daarnaast hebben we erop gewezen dat de show van Theo Maassen met een grote korrel zout moet genomen worden. We benadrukken ook dat humor heel subjectief is: wat voor de ene persoon ongelooflijk grappig is kan zeer flauw overkomen voor iemand anders. We leggen ook telkens uit dat de context belangrijk is: een grap in *De ideale wereld* moet je ook in de context van dat satirische programma plaatsen. Eenzelfde grap binnen een context van nieuws en duiding zou uiteraard nooit aan de orde zijn.



3.3 SPORT

2024 was een geweldig én druk sportjaar. Een jaar waar onze sportjournalisten hun kwaliteiten extra in de verf konden zetten tijdens de Tour, de Olympische Spelen, de Vuelta, enz.

Sport is emotie en dat merken we vaak ook in de klachten en vragen die bij de klantendienst binnenstromen. Er zijn de mensen voor wie het “Alweer sport op tv” is en er zijn de mensen ‘Voor wie er nooit genoeg sport’ op tv zal zijn. Dat is een grote spreidstand en we proberen beide groepen zo goed mogelijk van antwoord te dienen.

Dit waren de meest voorkomende sportklachten in 2024:

1. Klachten over sportbeelden die te laat op VRT MAX staan

“We hebben inderdaad al enige tijd een probleem met (vooral lange) content die automatisch geknipt wordt uit de livestreams en gebruikt wordt om de content online te houden tussen het live moment en het beschikbaar zijn van de definitieve asset in het depot/archief.”

2. Niet uitzenden EK kunstschaatsen

“Hoe komt het dat jullie het EK kunstschaatsen niet uitzenden. We hebben hier 2 mogelijke titelkandidaten. Er was, voor mij wat onbegrijpelijk, recent wel veel zendtijd voor darts. En waar kan ik het EK kunstschaatsen dan wel op TV volgen.

Ik hoop spoedig een antwoord van jullie te ontvangen.”

3. ‘Omloop het Nieuwsblad’ laat in uitzending.

“Waarom moeten we na de mannenkoers nog 45 min naar de journalisten luisteren i.p.v over te schakelen naar de vrouwenkoers? Ik vind dat heel spijtig.”

Het wielrennen is de moeilijkste en veruit de duurste sport om in beeld te brengen. Dat heeft alles te maken met de locatie. Het “open” parcours maakt van onze cameramensen (op de motor, in de helikopter en -jawel- in het vliegtuig) een reizend gezelschap. We moeten onze middelen zo efficiënt mogelijk inzetten.

Aangezien de rit van de mannen en de vrouwen op dezelfde dag wordt gereden, stellen we vanaf de finish van de mannen alles in het werk om onze mensen zo snel mogelijk te laten aansluiten bij de rit van de vrouwen. Dat neemt inderdaad tijd in beslag. Het is de reden waarom we niet meteen kunnen overschakelen.

In de toekomst hopen we nog sneller te kunnen inpakken. Een captatie met 5G zou sterk kostenbesparend werken, waardoor we extra mensen kunnen inzetten. We hebben overigens al pogingen gedaan om koerscaptatie te doen met 4G, maar we merken duidelijk dat de performantie van het mobiel internet daarvoor niet goed genoeg is in specifieke regio's in Vlaanderen.

Naast deze algemene info kregen de klagers ook onderstaande extra info mee:

“De vrouwen zaten afgelopen weekend voor op schema. Ze reden bovengemiddeld, waardoor een aanzienlijk stuk van hun koers helaas is weggefallen voor kijkend Vlaanderen.”

4. Geen WK Atletiek Indoor op VRT

“Alle begrip dat atletiek niet de allergrootste sport in Vlaanderen is en het bereik van een kijkerspubliek zeker kleiner is dan voetbal en wielrennen. Zelfs in die context is het voor mij als sportliefhebber onbegrijpelijk dat het WK indoor met een vrij brede delegatie Belgische atleten en reële medaillekansen niet uitgezonden wordt op canvas. Triest... Op basis van welke criteria is die keuze gemaakt? Dit kan productioneel of qua rechten toch echt geen dure grap geweest zijn?”

Deze klagers kregen als antwoord dat we hun teleurstelling begrijpen, maar dat het voor VRT niet haalbaar is om elk sportevenement uit te zenden of te streamen. We legden hen uit dat we uitzendrechten nodig hebben om wedstrijden te kunnen uitzenden en dat er dus soms keuzes gemaakt moeten worden.

“In onze aanpak houden we rekening met een kader dat wordt bepaald door diverse elementen zoals de populariteit van de sport in Vlaanderen/België, de sportieve waarde van het evenement, de aanwezigheid van Vlaamse/Belgische sporters, de plaats en het tijdstip van het evenement, de uitzendruimte op de diverse platformen, de beschikbaarheid van beelden, en zeer belangrijk, in functie ook van de voorgaande elementen, de kostprijs van het evenement. Ons budget is helaas niet groot genoeg om alle evenementen te coveren die wij, en bij uitbreiding de Vlaamse sportliefhebbers, zouden willen coveren.”

5. Geen Strade Bianche voor Nederlanders

“U heeft de uitzending van de Strade Bianca geblokt voor Nederland. Zie bijgevoegde foto. Als gevolg van Europese regelgeving is deze actie verboden. Indien u de veroorzaker bent doe ik hierbij mijn beklag. Ander wil ik van u weten wie deze blokkade veroorzaakt heeft.”

Bij deze wedstrijd werd het VRT-sigitaal op 2 maart op zwart gezet voor de Nederlandse providers, dat gebeurde omwille van een afspraak met rechtenhouder Eurosport.



6. Geen Strade Bianche voor een deel van de kijkers in Vlaanderen

“Ik wil op mijn TV via TV Vlaanderen naar Sporza kijken voor de Strade Bianche maar deze zegt: “De live-uitzending van Strade Bianche is niet beschikbaar in Nederland.” Maar ik woon in België in de provincie Luxemburg. Wat nu?”

7. EK Pronostiek (toekennen van punten, opslaan van scores, bugs, ...)

“Hi! Een paar dagen geleden heb ik de pronostiek ingevuld. Zelf groep aangemaakt en uitgenodigd door een andere. Bij die ene groep waar ik ben uitgenodigd zit ik via mijn profiel niet meer bij (ik zie de groep wel nog staan). Bij de beheerder van de groep sta ik er wel nog tussen.”

8. Klachten over te veel gebabbel tijdens de Openingsceremonie van de Olympische Spelen.

“Zo’n mooie ceremonie gisteren maar jammer van de (toch wel saaie) commentaar. Telkens ook de verrassingsacts verklappen. Op sommige momenten zou je de kijker gewoon moeten laten genieten en de beelden voor zich laten spreken... Mijn bescheiden ervaring. “

9. Ondertiteling bij Vuelta met artificiële intelligentie

“Beste, ik gebruik regelmatig de ondertiteling bij tv-programma’s. Maar bij de “Ronde van Spanje” trekken ze cru gezegd helemaal op niets! Ofwel zijn de zinsconstructies helemaal fout en weet je helemaal niet waarover het gaat ofwel heb ik nog maar de eerste 5 woorden gelezen en is de tekst helemaal verdwenen. Op die manier is de ronde helemaal niet te volgen via teletekst. Dit moest mij toch eens van het hart.”

Dit jaar liep er een test waarbij artificiële intelligentie werd gebruikt voor de automatische ondertiteling. We hebben dit uitgelegd aan onze gebruikers en we waren dus op extra vragen en klachten voorbereid. De conclusie achter de schermen was dat er nog best wel veel werk aan de winkel is om rechtstreeks commentaar met AI zo correct mogelijk te kunnen aanbieden. Maar dergelijke testen zijn belangrijk voor VRT met oog op finetunen richting toekomst. Het AI-team van VRT volgde alles op de voet op in samenwerking met het team toegankelijkheid van VRT.

10. Klacht awardshow *Wielierclub Wattage: De Eddy's*

“Net zoals pakweg 1500 andere mensen hadden wij gisteren een ticket gekocht voor de Eddy’s, de wielershow van Wielierclub Wattage. Ik was er samen met een vriend en wij betaalden elk 25 euro. Groot was onze verbazing toen we aankwamen aan de Carré. Eerst en vooral was er de dramatische parking, ook was er amper iemand aanwezig om alles in goede banen te leiden.

Ruim op tijd kwamen wij nog aan de inkomdeur, toen onze verbazing nog groter werd. Er kwam een mededeling dat de zaal... vol was. Redelijk hallucinant, wetende dat je tickets op voorhand moest kopen. We stonden ondertussen in een rij die steeds aan het aanzwellen was, terwijl men binnen ging kijken om er nog mensen ‘bij te proppen’. Dat gebeurde vervolgens ‘per twee’. Wij kwamen ongeveer halverwege de show binnen en werden ergens vanboven in een uithoekje geduwd, waar uiteraard zo goed als niets te zien was. Ook stond alles zo propvol dat we ons ernstige vragen stelden bij brandveiligheid en dergelijke. Wij zijn na de show gedesillusioneerde vertrokken. Graag hadden wij een oplossing hiervoor gezien (en toekomstgericht vooral dat er goede lessen worden getrokken). “

Een heel vervelende situatie, waar we als VRT of Sporza zijnde zelf weinig aan konden veranderen, maar we vonden het heel belangrijk dat alle gedupeerden een juist antwoord kregen en -terecht- een compensatie mochten verwachten.

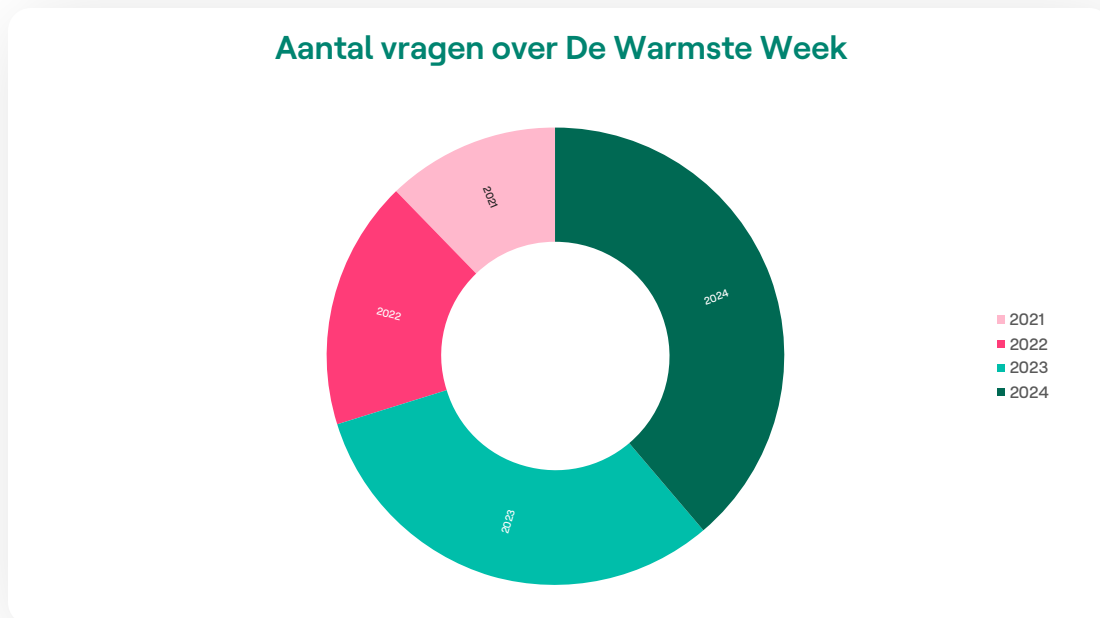
“VRT, Sporza en organisator Wolf63 betreuren dat u woensdagavond, ondanks het feit dat u een ticket had gekocht, de voorstelling van ‘de Eddy’s’ niet hebt kunnen bijwonen.

In de loop van de avond is er een verschil in visie ontstaan tussen de zaaluitbater en de crowdmanager (bevoegd voor veiligheid bij dit soort events) wat betreft de zaalcapaciteit. Omdat veiligheid absoluut primeert heeft de organisatie de visie van de crowdmanager gevolgd en de uiterst vervelende beslissing moeten nemen om u -en andere gedupeerden- toegang tot de zaal te ontfeggen.

VRT, Sporza en Wolf 63 erkennen dat er een organisatorische inschattingfout is geweest en we hebben alle begrip voor uw frustratie en ontgoocheling. Uw ticket zal natuurlijk terugbetaald worden en de organisatoren voorzien ook een bijkomende compensatie.”

3.4 DE WARMSTE WEEK

Voor 2024 werden er 4031 vragen verwerkt, waarvan 815 tijdens De Warmste Week zelf (van 18 tot en met 24 december 2024).



3.866 cases werden opgestart vóór aanvang van De Warmste Week, dus dat maakt deze periode in aanloop naar De Warmste Week tot de drukste periode van het jaar voor de VRT Klantendienst, want ook alle andere vragen blijven dan binnenstromen uiteraard.

Daarom hebben we in 2024 ingezet op een extra klantendienstmedewerker die specifiek werd ingezet voor de behandeling van vragen over De Warmste Week. Geen overbodige luxe als je bovenstaande cijfers ziet. De opvolging van de vragen m.b.t. het grootste VRT-project is nog nooit eerder zo efficiënt verlopen, geen enkele vraag bleef onbeantwoord tijdens het najaar van 2024.

Dit waren de 10 meest voorkomende vragen tijdens De Warmste Week 2024.

1. Wat is de impact van De Warmste Week? Hoe helpt het om eenzame mensen te helpen?

“Wat als ik zelf eenzaam ben, wat kan de warmste week dan voor mij doen? Hoe concreet zal iets wat de mensen zullen doen van actie, omgezet in geld, iets betekenen voor eenzame mensen?”

Dankzij de steun van De Warmste Week worden niet alleen maatschappelijke uitdagingen op de agenda van Vlaanderen aangekaart, maar worden er ook concrete veranderingen in de maatschappij teweeggebracht. Al het geld dat Vlaanderen tijdens De Warmste Week inzamelt, gaat naar het DWW Fonds, beheerd door de Koning Bouwewijnstichting. Het volledige bedrag wordt gebruikt om concrete projecten mogelijk te maken binnen het thema. Na afloop van De Warmste Week wordt het geld dan verdeeld over alle geselecteerde projecten, op basis van het budget dat ze nodig hebben om hun project te realiseren.

2. Ik wil graag mijn getuigenis/ervaring delen aangaande het thema van De Warmste Week (eenzaamheid).

“Ik hoorde dat het thema van deze Warmste Week ´eenzaamheid´ is. Zelf ben ik een 39- jarige vrouw die eigenlijk al altijd in eenzaamheid leeft. Graag zou ik willen meewerken met een getuigenis of dergelijke. Een actie kan ik niet op poten zetten, maar wil op andere manieren graag helpen. Dus als jullie iemand zoeken...”

Omdat getuigenissen en verhalen kunnen zorgen voor verbondenheid en herkenbaarheid, hechten we belang aan persoonlijke getuigenissen. Indien je graag je verhaal hier wil delen en je wil dat ik dit doorstuur naar het redactieteam van De Warmste Week, dan mag je dit gerust doen. Door de vele getuigenissen en verhalen die we binnenkrijgen kunnen we helaas niet garanderen dat elk verhaal ook effectief op antenne komt.

3. We willen graag onze actie komen voorstellen bij de presentatoren op de radio/onze actie meer zichtbaarheid geven. Hoe kunnen we dat doen?

“Wij hebben een actie georganiseerd voor De Warmste Week. Kunnen we over onze komen vertellen op het podium en zo ook de ingezamelde opbrengst bekendmaken?”

We waarderen de inzet van actievoerders enorm tijdens De Warmste Week. Zonder actievoerders geen geslaagde editie van De Warmste Week. De microfoonmomenten zijn enorm gegeerd en we kunnen helaas niet iedereen aan het woord laten. Uiteraard willen wij wel alle actievoerders bedanken voor hun warme actie. Daarom kan je terecht op het eventterrein in Het Warmste Dorp. Dat is een plaats waar je een leuke boodschap zal kunnen opnemen met een VRT-gezicht. Je zal die video kunnen doorsturen via mail en delen met al je vrienden en familie.

4. Praktische vragen over De Warmste Week ter plaatse: optredens, mobiliteit, eten en drinken, toegankelijkheid, ...

“Waar kunnen we de Line Up vinden van de Warmste week 2024 in Brugge aub?”

“Wij willen vandaag richting Brugge komen (warmste week). Mag de hond mee komen?”

“Kun je ook drank consumeren bij de warmste week en is dit met herbruikbare bekertjes die worden ingewisseld door een waarborg?”



5. Vragen rond (rolstoel)-toegankelijkheid van De Warmste Week.

“Wij zouden donderdag graag naar het optreden van Regi gaan op de markt in Brugge. Maar we vroegen ons af als er aparte plaats voorzien is voor rolstoelgebruikers. Kan u daar antwoord op geven?”

We doen veel inspanningen om dit evenement zo toegankelijk mogelijk te maken voor iedereen: de Warmste Week zal het kwaliteitslabel 'Toegankelijk event' dragen. Daarvoor werken we heel nauw samen met Inter en de stad Brugge.

- De optredens op zondag 22 december worden in Vlaamse gebarentaal getolkt.
- De hele week staat er een ruim rolstoelpodium op een centrale plaats op 't Zand. Vanop dit podium kan je de radiostudio goed zien en de optredens goed volgen.
Omdat we veel publiek verwachten tijdens de optredens voorzien we een tweede rolstoelpodium. Dit ligt iets verder van het podium, maar zal vlotter bereikbaar zijn tijdens de optredens. Op beide podia worden vrijwilligers van Inter voorzien die samen met security de bezetting op het podium in goede banen zal leiden.

Ook de radiostudio zelf is volledig rolstoeltoegankelijk. In het Warmste Dorp proberen we ook zo goed mogelijk alles rolstoeltoegankelijk te maken.

- Tijdens de opnames werkt VRT met MobileConnect voor luisterondersteuning voor doven en slechthorenden. Mensen met een hoorapparaat of implantaten kunnen zo de presentaties én optredens glashelder streamen via hun gsm naar hun apparaten.

6. Vragen rond de vlammetjes van De Warmste Week.

“Het thema is een deeltje van mijn leven geworden en momenteel ook bij mijn kids actueel. We wilden dan ook heel graag knuffelvlammetjes kopen, maar konden er helaas geen meer bemachtigen. Hopelijk kunnen we er toch nog kopen. Kunnen jullie ons helpen?”

7. Vragen over betalingen aan De Warmste Week (DWW-fonds): giften, overschrijving van actieopbrengsten, fiscale attesten..

“Graag zouden we 450 euro storten voor de warmste week. Hoe doen we dat en hoe krijgen we een fiscaal attest?”



8. Vragen van mensen die willen meewerken aan de productie van De Warmste Week (als vrijwilliger, fotograaf, make up-artist..)

“Zoeken jullie nog vrijwilligers tijdens de week warmste week in Brugge?”

9. Voorstellen van bedrijven/organisaties die willen samenwerken met De Warmste Week.

“Ik had graag geïnformeerd naar de mogelijkheden om met een desserttruck aanwezig te zijn op jullie event volgend jaar.”

“Ook dit jaar willen we ook ons steentje bijdragen en willen we graag oordoppen voorzien voor deze editie in Brugge.”

10. Vragen van (deelnemende) projecten.)

“Wij zijn zeer blij dat ons project geselecteerd is! Wij willen dit graag intern aankondigen in onze organisatie, en zouden daarvoor het campagnemateriaal in hoge kwaliteit willen gebruiken.”

Nieuw in 2024: inzet AI via WhatsApp voor alle praktische vragen tijdens De Warmste Week zelf.

Een paar weken voor de start van De Warmste Week konden actievoerders ook met ons communiceren via WhatsApp. Door een mooie samenwerking met een externe partner gebruikten we voor het eerst AI om via WhatsApp met actievoerders en bezoekers te communiceren.

Dat betekende dat er veel berichten automatisch verstuurd of beantwoord werden, waardoor de druk op het klantendienstteam kleiner werd. De menselijke factor bleef uiteraard belangrijk en wij bleven het systeem voeden met nieuwe informatie, waardoor eruit geleerd werd en veel basisvragen goed beantwoord konden worden.

Alle actievoerders kregen bijvoorbeeld onderstaand bericht:

“Hallo [naam actievoerder] 🙌, De Warmste Week komt eraan, en via Whatsapp houden we je graag persoonlijk op de hoogte! 🔥 Je krijgt hier meer nieuws over De Warmste Week, of een antwoord op vragen over je actie of bezoek aan Brugge. Mogen we jou op de hoogte houden via WhatsApp? 📢”

Als zij ermee akkoord gingen om via WhatsApp op de hoogte gehouden te worden dan kregen zij een bericht wanneer hun actie op antenne kwam of konden ze zelf praktische vragen stellen.

Later werd de link naar WhatsApp ook via sociale media verspreid en op het terrein van De Warmste Week in Brugge konden ook QR-codes gescand worden door het publiek, die linkten naar diezelfde WhatsApp.

Wanneer je de QR code op het terrein scande, verstuurde je automatisch zelf volgende bericht naar de AI assistent: **“Hey, ik ben toegekomen op De Warmste Week op 't Zand in Brugge en wil graag op de hoogte blijven via Whatsapp.”**

De Whatsapp-functie heeft de klantendienst van VRT enorm ondersteund tijdens De Warmste Week. Vooral bij de praktische vragen kon het steeds snel en efficiënt antwoorden op vragen van actievoerders en bezoekers. We konden op die manier nog beter en sneller inspelen op de noden van de klanten en leverden een uitgebreidere en snellere service.

Voorbeeld van vragen via Whatsapp:

“Kan ik met cash betalen aan de eetstanden?”

“Wie treedt er op vanavond op De Warmste Week?”

“Waar kan ik parkeren wanneer ik naar De Warmste Week kom?”

Enkel bij diepgaandere vragen of vragen over betalingen, werd nog doorverwezen naar de klantendienst. Voorbeeld: **“Wij hebben per ongeluk onze actieopbrengsten tweemaal doorgestort naar jullie. Zouden jullie het bedrag kunnen terugstorten?”**

Opvallende vaststellingen wat de berichten via WhatsApp betrof:

- Gebruikers hebben vaak het gevoel dat ze met iemand van het team van De Warmste Week praten.
- Gebruikers stellen voornamelijk praktische vragen.
- Gebruikers stellen meer vragen/blijven doorvragen nadat ze al antwoord kregen.

Dit was voor het team van de De Warmste Week én voor de klantendienst een geslaagd experiment. We bekijken voor de editie van 2025 hoe we hierin nog nieuwe stappen kunnen zetten.



4

Beroepsethische vragen

De VRT Klantendienst ontvangt jaarlijks ook verschillende vragen of klachten waarin de 'ethiek' van een bepaald thema of een specifieke uitzending in vraag wordt gesteld. Deze klachten worden mee behandeld door onze adviseur programma-ethiek Ruud Hendrickx.

Ruud Hendrickx helpt programmamakers om nog meer doorgedreven naar de inhoud van hun programma's te kijken: soms kan je als maker iets een 'goed idee' vinden omdat het maatschappelijk relevant is of omdat het heel erg leeft bij een bepaalde doelgroep. Maar de manier waarop iets aangekaart wordt is uiteraard minstens even belangrijk. Het kan nooit de bedoeling zijn dat daarbij regels overtreden worden.

Sommige programmavoorstellen worden niet weerhouden omdat ze niet voldoen aan de beroepsethische vereisten van onze organisatie, maar het gebeurt dat een item in een programma bij een deel van de kijkers in het verkeerde keelgat schiet. Uiteraard wordt dit dan zeer goed geëvalueerd opdat we dit in de toekomst zouden vermijden.

Klachten over 'Zwartrijden' in *Factcheckers*

Een mooi voorbeeld van het afgelopen jaar is het item rond 'Zwartrijden' in het programma *Factcheckers*. Ons publiek oordeelde dat deze rubriek niet correct werd aangepakt. We kregen er verschillende klachten over:

"Beste Factcheckers,

Als fan van jullie programma heb ik altijd met veel plezier naar jullie gekeken, tot afgelopen aflevering over zwartrijden. Als treinbegeleider heb ik verbouwereerd zitten kijken naar hoe jullie op de meest onrespectvolle manier getoond hebben aan kijkend Vlaanderen hoe je moet zwartrijden in de trein. Ik denk dat jullie geen benul hebben van hoeveel agressies er veroorzaakt worden door zwart te rijden in de trein, hoeveel wij treinbegeleiders uitgescholden worden, gewoon omdat wij onze job naar behoren proberen te doen. Jullie hebben echt laten uitschijnen dat zwartrijden volledig oké is en hebben zelfs de handleiding cadeau gedaan aan iedereen die effectief doelbewust wil zwartrijden.

Zelf vind ik het dan ook uiterst spijtig dat jullie als 'Factcheckers' niet in gesprek gegaan zijn met NMBS, MIVB of De Lijn.

Verder wil ik afronden met de hoop dat jullie inzien dat jullie reportage een slag in het gezicht is geweest voor iedereen die zich dag in dag inzet."

Klachten over alcohol in beeld

Ons publiek wijst ons -geheel terecht- ook op de balans houden als het gaat over de manier waarop we 'alcohol in beeld brengen in onze programma's'. In de periode na het auto-ongeluk van Tom Waes merkten we dat het aantal klachten m.b.t. 'rijden onder invloed' enerzijds, maar ook het algemene beeld rond 'alcohol in VRT-programma's' anderzijds heel gevoelig lag.

Er kwamen bijvoorbeeld verschillende klachten binnen m.b.t. het alcoholgebruik in het programma *De columbus*.

“Het is ondertussen niet meer uit de media weg te slaan. Alcoholgebruik versus rijden. Ik stel vast dat er steeds, wanneer je er begint op te letten, overal alcohol aanwezig is in jullie programma’s. Alsof het er steeds moet bijhoren, alsof je anders geen “gezellig” programma kan maken. De Columbus... nodig eens een gast uit

die meerijdt die geen alcohol nuttigt, ze bestaan hoor. Laatst was er zelfs aperitief tijdens het rijden in de bus. Het huis, net hetzelfde, steeds alcohol tijdens het eten, moet dat? Is het anders niet gezellig?”

Bij dergelijke klachten vinden we het zeer belangrijk om verhaal te kunnen halen bij de programmamakers zelf. Want, en dat is echt cruciale info, een programma is natuurlijk een montage van heel veel beeldmateriaal, dus je krijgt altijd een ‘deel van de werkelijkheid te zien’. In het specifieke geval van *De columbus* hebben we contact opgenomen met de producer van het programma en met Wim Liebaert zelf. Zijn programma is heel erg geliefd en het aandeel fans is groot, maar dat neemt niet weg dat ze ook in de pen kruipen als iets hen stoort.

Na overleg met Wim en zijn ploeg konden we een sterk onderbouwd antwoord naar de klagers sturen:

“De programmamakers zijn formeel: er is geen alcohol gedronken door chauffeur Wim tijdens of voor het rijden. Dat behoeft meer uitleg, want soms lijkt dat wel zo. Gemiddeld brengt Wim 3 à 4 dagen door met één gast. De vele uren aan opnamemateriaal worden daarna samengebond in een uitzending van één uur. Er zijn momenten geweest waarop Wim tijdens de lunch een glas alcohol drinkt, maar daarna -in realiteit- niet meer moet rijden. Wanneer u als kijker natuurlijk een fragment ziet waarin hij na een lunch toch met de bus rondrijdt, dan is die impressie natuurlijk wel gewekt.

Het gebruik van alcohol tijdens uitzendingen wordt beperkt tot die gevallen die logisch voortvloeien uit de verhaallijn of uit de geest van het programma. De Columbus is een programma dat in het teken staat van reizen en genieten. VRT is daarom van mening dat een glas alcohol in beeld toegelaten is in het kader van De Columbus. Anderzijds moeten we er goed op toezien dat alles met mate gebeurt. Vanuit de dienst programma-ethiek blijven wij hierover in gesprek gaan met alle programmamakers van VRT. Het is immers duidelijk dat er een blijvende nood is om dit topic op de agenda te plaatsen. Dat heeft u, kijker, nog eens extra duidelijk gemaakt in de opmerkingen die wij ontvangen.”

De klagers in kwestie waren zeer tevreden met ons antwoord en waren blij dat we niet zomaar een standaardantwoord hadden geschreven, maar op zoek gingen naar het ‘waarom’ van een aantal zaken. Dat sterkt ons in ons geloof dat we voor sommige moeilijkere kwesties echt de tijd moeten nemen om meer in de diepte vragen te stellen en op zoek te gaan naar de juiste info. Soms zijn er bijvoorbeeld programma-technische redenen waarom iets op een bepaalde manier in beeld gebracht werd... die extra uitleg zoeken én delen met onze gebruikers vinden wij heel belangrijk in onze aandacht voor een steeds betere dienstverlening.



Klachten over waarom ‘veroordeelde personen’ nog in programma’s opduiken.

We krijgen ook af en toe opmerkingen over waarom sommige acteurs of presentatoren die eerder veroordeeld werden toch nog in beeld worden gebracht.

Zo kwamen er bijvoorbeeld klachten omdat acteur Jan Van Hecke nog steeds te zien was in afleveringen van *Sedes en Belli*.

Wij bezorgen de klagers dan extra info over wat er m.b.t. veroordeelde acteurs of programmamakers in ons programmacharter staat.

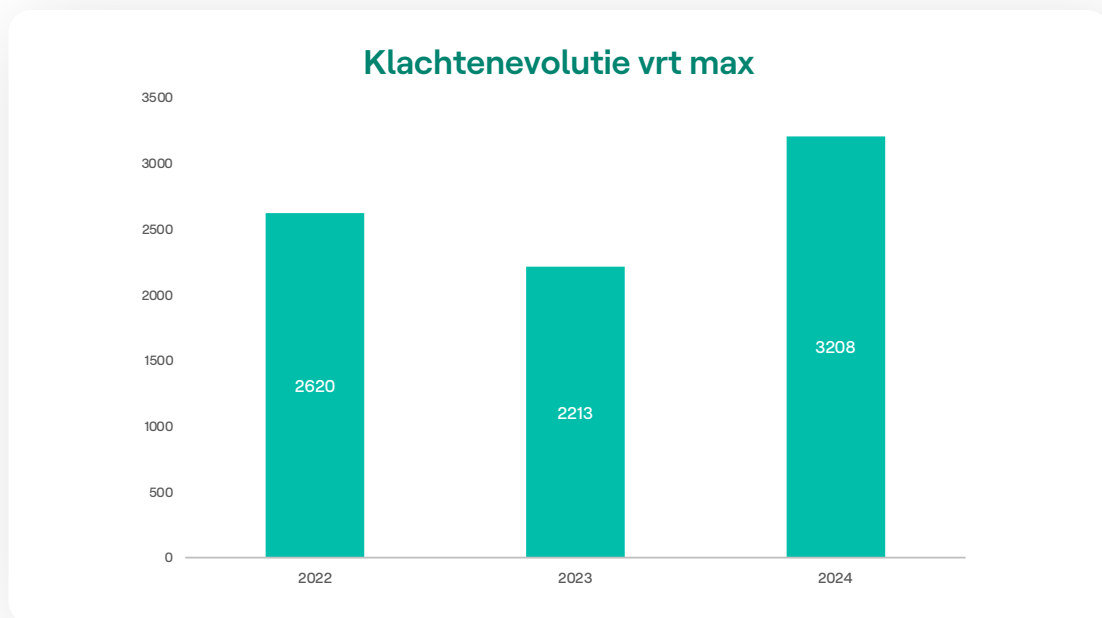
“Bedankt voor uw belangstelling voor VRT en voor het delen van uw bezorgdheid. Wij begrijpen dat dit een gevoelig onderwerp is dat emoties kan oproepen.

Onze Programmacharterraad adviseert een publicatiestop van een programma of aflevering wanneer de persoon die veroordeeld is voor ernstige criminele feiten, een dragende rol of hoofdrol vervult. Dat charter kan u hieronder terugvinden: <https://www.vrt.be/nl/over-de-vrt/beleid/beroepsethiek/programmacharter/>. Ons publicatiebeleid maakt dus een onderscheid tussen een hoofdrol en een gastrol. Dit is in lijn met het beleid van andere Vlaamse mediagroepen.

In het geval van Jan Van Hecke in *Sedes & Belli* gaat het echter om een gastrol. Op basis van deze criteria is besloten de aflevering niet te schrappen.

We willen benadrukken dat wij ons bewust zijn van de impact die dergelijke kwesties kunnen hebben op slachtoffers en dat we dit onderwerp uiterst serieus nemen.”

5 VRT MAX



VRT MAX is op jaarbasis de grootste slokop wat het aantal vragen en klachten betreft dat de VRT Klantendienst jaarlijks binnenkrijgt. **44.8% van alle cases gaan over VRT MAX.** Maar dat hoeft niet te verwonderen als je weet en ziet hoe het platform steeds groter en belangrijker wordt voor VRT. Afgelopen jaar werden o.a. diverse radiomerken en Ketnet ingekanteld in VRT MAX, om maar 1 voorbeeld te noemen.

De meeste vragen zijn technisch van aard. Wij staan als klantendienst in nauw contact met de technische mensen van VRT MAX om zo snel mogelijk een antwoord te bieden op concrete issues, want dat zijn natuurlijk de zaken in het 'hier en nu'. Mensen willen snel weten wat het probleem is.

Vaak zijn problemen gelinkt aan het toestel van de gebruiker of moet er bijvoorbeeld iets aangepast worden aan de instellingen. Soms ligt het technisch probleem bij VRT zelf en dan is een vraag of klacht nuttig om te achterhalen wat er aan de hand is en dit ook op te lossen.

In 2024 waren dit de 10 meest gestelde vragen over VRT MAX:

1. Problemen met casten

Aan het begin van het jaar konden Chromecast-gebruikers enige tijd geen gebruik maken van ondertitels. Dit sleepte enkele weken aan, waardoor de cases zich opstapelden. Doorheen de rest van het jaar bleven de problemen met casten helaas niet uit, al had dit niet 1 specifieke oorzaak.

Voorbeeld: "Ik heb een Google Chrome Cast en de app VRT MAX heb ik al meerdere keren gedownload en vervolgens opnieuw verwijderd omdat het inloggen hierop niet lukt. Ik krijg direct "er loopt iets mis, neem gerust contact op" te zien op mijn scherm. Ik heb al met een ander account geprobeerd maar daar ligt het ook niet aan, het ligt echt een de app zelf. Kan hier een oplossing voor komen?"

2. Leeftijd-issues

Geregeld, en tot op de dag van vandaag, krijgen kijkers de melding dat ze “te jong” zijn om een bepaald programma te kijken. Het verversen van de cookies lost dit vrijwel altijd op, maar is voor oudere mensen niet duidelijk tenzij je het hen stap voor stap uitlegt, wat we met veel liefde doen uiteraard.

Voorbeeld: “Ik ben 66 en krijg melding dat ik niet de vereiste leeftijd heb”.

3. Kijken vanuit het buitenland

Dit blijft een steeds terugkerend probleem. Mensen in het buitenland kunnen zich, om uiteenlopende redenen, plots niet registreren als Belg in hun VRT Profiel, met als gevolg dat ze niet kunnen kijken naar het door hen geselecteerde programma. VRT MAX heeft hier in 2024 op ingespeeld door een aparte pagina aan te bieden waarop alle info over ‘Kijken in het buitenland’ staat.

Voorbeeld: “Ik zou graag willen kijken naar Knokke off maar er komt op mijn scherm dat ik geen Belgische identiteit heb. Dat heb ik dus wel, maar ben momenteel in Spanje, komt het daardoor? Hoe zou ik wel kunnen kijken?”

4. Serie/aflevering/seizoen/film X ontbreekt

De tijdsaanduidingen in VRT MAX zijn soms niet correct of worden niet duidelijk aangegeven, waardoor reeksen verdwijnen terwijl kijkers nog bezig zijn met ze te bekijken. Dit komt door de uitzendrechten die verlopen zijn. Helaas is hier geen oplossing voor, behalve een duidelijkere indicatie naar de kijker toe.

Voorbeeld: “Ik zie dat het programma Tabula Rasa op ‘onbeschikbaar’ staat. Er stond een week geleden nog niets van een “periode nog beschikbaar” melding bij. Is er een verduidelijking mogelijk?”

5. Inlogproblemen

Mensen die zich via Facebook, Apple, of Google aanmelden vergeten soms hun wachtwoord en verwijderen zo soms hun profiel in de zoektocht naar een oplossing. Een groot aantal kijkers kregen ook enige tijd de melding dat zij zich niet konden inloggen omdat zij zich niet in België zouden bevinden, wat wel zo was.

Voorbeeld: “Sinds een paar weken moet ik me dagelijks opnieuw inloggen wanneer ik in Google Chrome (Version 131.0.6778.140 (Official Build) (arm64)) op een Mac naar programma’s op VRTMAX wil kijken; dit begint echt vervelend en frustrerend te worden.”

6. Foutcodes (201 en 205)

Dit kan verschillende oorzaken hebben, maar voornamelijk zijn dit browserfouten, of DRM-instellingen die aangepast moeten worden, waarna het probleem meestal opgelost is.

Voorbeeld: “Fout 205 treedt op als logo VRT MAX moet opladen bij actualiteitsprogramma’s. Graag oplossen.”

7. Haperingen

Dit heeft verschillende oorzaken, maar voornamelijk ligt dit aan het feit dat de bit-rate te hoog staat ingesteld bij de kijker thuis. Er was echter ook een probleem met een update van VRT MAX waarbij Orange-kijkers niet langer van de videospeler gebruik konden maken. Om dit op te lossen werd de update tijdelijk teruggedraaid.

Voorbeeld: “Ik heb de laatste maanden storingen bij het bekijken van programma’s, beeld en geluid. Ik heb dit al meermaals gemeld, maar het wordt niet opgelost!”

8. Livestreams

Tijdens de Olympische Spelen namen de klachten over de livestreams exponentieel toe. Dit ging van haperingen, tot het niet werken van de videoplayer in bepaalde browsers of op bepaalde toestellen, tot het niet werken van de livestream buiten Europa (wat normaal is).

Voorbeeld: “Ik kan de livestream van de Olympische spelen niet bekijken in Marokko. Ik heb mijn Belgische nationaliteit bevestigd via mijn Itsme, mijn burgerprofiel is gekoppeld aan mijn VRT max account.”

9. Zoekfunctie

Voor al oudere kijkers vinden niet gemakkelijk terug naar wat ze zoeken, omdat ze niet duidelijk kunnen vinden waar of hoe iets staat, of onder welke categorie het zich zou kunnen bevinden.

Voorbeeld: “Hoe kan ik op titel of zoekwoorden zoeken in de VRT mobiele app en app voor tv?”

10. VRT MAX Koppelen

Kijkers vinden niet hoe ze VRT MAX kunnen koppelen aan hun tv, met de QR code of via de website. Dit komt vaak omdat de website niet goed werkt op hun smartphone. Eens ze een andere browser gebruiken, lukt dit wel.

Voorbeeld: “Altijd zonder problemen gekeken en nu ineens vraagt men om de TV te koppelen, het lukt niet.”

VRT MAX werkt onafgebroken aan het verbeteren en versterken van alle systemen en staat hiervoor in nauw contact met de klantendienst. Want de input en feedback van onze klanten is uiteraard cruciaal in het streven naar een nog betere en snellere dienstverlening in geval van concrete problemen.



6

Complimenten en felicitaties

De VRT Klantendienst ontvangt jaarlijks ook een pak felicitaties en complimenten over ons aanbod. Daaruit blijkt dat mensen graag in hun pen kruipen om dat ene programma, die ene podcast of die ene specifieke contentmaker extra in de bloemetjes te zetten. Dat doet deugd, want het geeft extra energie om door te gaan en steeds verder in te zetten op kwalitatieve programma's met een publieke meerwaarde. Uit alle inzendingen selecteren we vanuit VRT Communicatie trouwens ook telkens een 'Compliment van de week'.

De dag van vandaag

"Hallo VRT, ik wil graag zomaar een oprecht complimentje geven aan De Dag Van Vandaag! Ik ben al sinds het begin fan, maar sinds vorige week ben ik weer elke aflevering blij verrast dat ik meerdere keren luidop zit te lachen 😄 zeker ook dankzij het plezier dat Bart er zelf aan heeft in de studio! Wim Lybaert die eergisteren Rob Average zei i.p.v. Average Rob, daar giechel ik 2 dagen later nog om. 😂 en Fien gisteren bij Dirk en Tony in de zetel: dat zijn geniale feelgood momenten 🍷 dank jullie wel! Ik kijk al uit naar vanavond!"

Felicitaties voor VRT NWS

"Feedback is belangrijk. Daarom neem ik even de tijd om jullie te feliciteren met hoe VRT NWS het laatste jaar veranderd is. In tijden van kleine snelle berichtjes valt het mij op dat jullie die trend niet volgen en ik vind dat goed. Ik lees nu dikwijls eens een stukje langer aan jullie artikels en heb meteen een stuk meer informatie mee. De website geeft zo een completer beeld van wat er leeft, meer achtergrond en wat meer verdieping. Jullie zijn goed bezig!"

Film op VRT Canvas

"Ik wil u vanuit Nederland laten weten dat wij al jaren zo genieten van uw filmaanbod. Werkelijk grote klasse. En zo zorgvuldig met de hele aftiteling. En daarnaast neem ik altijd Winteruur op en ik kijk alle uitzendingen, juweeltjes met Wim Helsen als respectvolle en warme gastheer. Hartelijk dank!"

De wereld van Sofie

"Felicitaties aan Sofie en haar team voor de uitzending van deze morgen over "duo euthanasie". Alles sereen gebracht, ook die 2 indrukwekkende getuigenissen. Proficiat ook voor die mensen. Het is zo een uitzending om in een "kaderke te steken", zoals we zeggen in Gent. Het is niet altijd kommer en kwel bij Sofie: linkshandigen, covers, boeren, hoog begaafden, Heerlijk altijd is ook wanneer Vincent Byloo ons "geheugen opfrist". Lang Leve het programma!!!"

Dagelijkse kost

"Heb vandaag het recept van Jeroen Meus van 13/2/24 gekookt: ovenschotel met kip, zongedroogde tomaten en chorizo.. OVERHEERLIJK vind ik dat! Het heeft mij "gesmaakt"!!! DANKU Jeroen!"

Ik vraag het aan

“Ben dankbaar voor uw programma “ik vraag het aan”...fantastisch in één woord! Ook de muzikale background!”

Hotel romantiek

“Ik wil u hierbij mijn grote waardering en complimenten overbrengen over ‘Hotel Romantiek’. Wát een geweldig heerlijk en eerlijk programma waarvan ik wekelijks ontzettend geniet! Ik kijk nu al uit naar een volgende serie.””

VRT NWS

“Graag overbrengen van mijn waardering voor de bijdrage van journalist Philip Heymans. De problematiek van justitie en de relatie tot gerechtelijke verslaggeving is mij niet onbekend. Ik wens mijn oprechte waardering uit te brengen voor de journalistieke kwaliteit van de hierboven aangestipte bijdrage. Duidende achtergrondinformatie, heel degelijk onderbouwd en toegankelijk gebracht. Een dergelijke professionaliteit verdient een pluim en navolging binnen en buiten de VRT. Knap werk! Succes verder.”

Dwars door de Lage Landen

“Ik geniet telkens weer van Arnout en zijn collega's, de wetenswaardigheden die hij vertelt en de manier van omgaan met de plaatselijke bevolking. Net alsof ik erbij loop. Doe a.u.b. zo voort met dit soort programma's!”

Thuis

“Het seizoen 2023-2024 van Thuis is verbluffend sterk.

En dat is niet makkelijk voor een soap die al bijna 30 jaar van een hoge kwaliteit is. Proficiat aan de schrijvers, het productieteam en de acteurs!”

Sporza

“Opnieuw een compliment voor de gepassioneerde verslaggeving van Renaat tijdens de Giro. Het commentaar bij de laatste rit was opnieuw subliem. Eventueel te overwegen om de Giro opnieuw live uit te zenden? Ik kan het maar proberen 😊.”



Verkiezingen, KIES24 en dé echte winnaar

“Dé grote winnaar is voor mij heel de ploeg voor en achter de schermen van KIES24. Jullie hebben de jongeren een stem gegeven met de specifieke jongeren stemtest én met De Eerste Keus. Fantastisch. Zeer degelijke duiding ook met de factchecks. Jullie krijgen mijn stem voor degelijkheid, kwaliteit, betrouwbaar en zo neutraal mogelijke berichtgeving! Daarvoor dient zeker een sterke openbare zender. Veel dank!”

Niks te zien

“Proficiat met dit hartverwarmende programma!

Ik heb keihard genoten van elke uitzending. Knap hoe jullie al deze fijne auditieve ervaringen (veel kudos ook voor het originele idee alleen al, het moet niet altijd over koken of sport gaan) telkens opnieuw ook nog eens met humor, oprechtheid, reflectie en ontroering konden overbrengen. Ik heb er vaak uren of zelfs dagen op geteerd. Vanuit jullie hart, recht naar het mijne, zo voelde dat.

Mag er aub een tweede seizoen komen, indien enigszins mogelijk?

Dank u, Karl, samen met uw ploeg, voor dit integer stukje televisie!”

EK

“Hierbij een pluim voor Eddy Demarez als verslaggever op het EK. Eddy oogt scherpzinnig, enthousiast en getuigt van veel spelinzicht in het voetbal. Doe zo voort. Ook zeker uitstekend zijn Filip, Peter, ...”

Sportzomer

“Ik wil jullie proficiat wensen met de sportzomer.

Sinds 12 juni heb ik veel gekeken, de Olympische Spelen waren prachtig gepresenteerd met fijn commentaar en heel vaak adequaat en professionele analyses van de co-commentatoren.

Het was prima en wil jullie daarvoor bedanken en proficiat wensen.”

Compliment voor iedereen achter de schermen

“Lieve VRT-ers, Ik wil jullie danken voor jullie inkijkjes achter de schermen via jullie socials, VRTNWS, etc. Het siert jullie om deze openheid te tonen en te laten zien wat er dagelijks komt kijken bij het maken van radio en televisie.”

Sportzomer

“Ik wens iedereen die betrokken was bij de totstandkoming van deze boeiende sportzomer met voetbal, Tour de France, Olympische Spelen en Tour de France Femmes te feliciteren met hun inzet en hun fantastisch werk waarvan wij enorm hebben genoten. Een bijzondere vermelding voor, wat mij betreft één van de beste sportjournalisten, Maarten Vangramberen, voor zijn bovenmenselijke prestaties! Hopelijk kan hij nu gaan genieten van een welverdiende vakantie met zijn gezin.”

Paralympische Spelen commentaar

“Zit nu naar Canvas te kijken, wielrennen Parijs, met toch wel zo’n goed commentaar. Ik ben geen sporter of paralympiër. Maar het wordt nu wel eens uitgelegd, die categorieën! Zelfs hoe die fietsen zijn gebouwd. Duidelijk voor een leek! Respect voor die commentatoren! Mag ook wel eens gezegd worden!”

Zomerhit

“Wij hebben tweemaal Zomerhit bezocht en iedere keer was het top. Leuke ambiance. Vriendelijke presentatoren. Gelukt om selfie met Maksim. Merci Radio2.”

Kalm Waes

“Graag zou ik jullie willen bedanken voor het programma Kalm Waes. Ook over de chronische stress en wat de gevolgen hiervan zijn.

Zelf heb ik CVS (chronisch vermoeidheidssyndroom) en dit heb ik te danken aan onder andere chronische stress. De aandacht die jullie hieraan geven in dit programma vind ik echt super! Ik hoop dat er mensen aan het denken worden gezet door jullie programma.

Nogmaals enorm bedankt hiervoor!”

Podcast van Jacotte Brokken

“Dikke proficiat aan Jacotte met de podcast ‘niemand vindt u leuk’. Wat een krachtige boodschap op een prachtige manier gebracht. Jacotte, je bent een knappe, sterke vrouw!”

Voorgoed verpest

“Ik heb 3 weken lang met veel ontroering naar jullie programma ‘voorgoed verpest’ gekeken. Als persoon die zelf ooit gepest is geweest heeft het me heel veel hoop gegeven. Dank je wel voor het maken van dit prachtige programma.”



Het Kwartier

“Hoi! Ik ben echt fan van Het Kwartier. Bedankt om dat zo schoon, luchtig, inhoudelijk sterk, gezellig, en soms ietwat poëtisch vorm te geven (ik hou van de slotzinnen). Bedankt!”

Reeks Menopauzia

“PROFICIAT! Eindelijk een programma waar alle vrouwen iets van kunnen leren, zich in herkennen. Ik heb tijdens het kijken zitten lachen, instemmend zitten knikken en tegen mijn man zitten porren en zeggen: zie je wel... :-)

Er zit humor in het programma maar ook een wetenschappelijk luik en verhalen. Echt top! Knap werk, zeker aan alle vrouwen die meegewerkt hebben aan dit programma.”

De columbus

“Hallo, ik wil alleen even melden dat ik ENORM blij ben dat De Columbus weer gaat verschijnen op uw zender. Ik ben in Nederland geboren, getogen en woonachtig en heb een Belgische oma. Ik vind veel van jullie programma's amusant en leerzaam om naar te kijken (Het huis, Ik heb het u eerder al gezegd, Down the road enz.) Ik ben een grote fan van VRT, Dank jullie daarvoor.”

Leven in verlengingen

“Eigenlijk wil ik gewoon nog eens zeggen (heb ik lang geleden al eens gezegd) wat een top maar topprogramma's jullie brengen. Doe zo verder en vgl en kijk niet naar andere zenders, want VRT jullie zijn zoveel meer waard. Dank voor de prachtige programma's!”

Ciao Rudi

“We willen de HELE ploeg, die deze documentaire maakte, feliciteren.

Het was bijzonder sereen en knap gemonteerd. Echt mooi. Bedankt ook aan Rudi zelf voor de vele verslaggeving en we hopen dat hij geniet van deze nieuwe fase.”

De Warmste Week

“Ik wil jullie feliciteren met DWW met als thema Eenzaamheid.

Ondanks dat ik een geweldige mannen kinderen, vrienden heb voel ik me toch eenzaam. In iets meer dan 2 jaar tijd heb ik mijn beide ouders af moeten geven.

2 jaar geleden heeft mijn moeder aangegeven, in deze periode, dat ze niet meer verder wou leven. Mijn broer en ik hebben haar wens gerespecteerd. Ze is dan uiteindelijk op 27 december 2022 overleden.

Ondanks alles voel ik me in deze periode eenzaam. Kerst draait vaak om familie, maar als je geen thuis meer hebt voelt dat eenzaam.

Nu ik thuis zit vanwege een operatie en ik voel die eenzaamheid nu nog meer dan anders.

Dank je wel voor de mooie uitzending op televisie en radio zodat ik me toch een beetje minder eenzaam voel! Heb de muts van DWW besteld zodat ik jullie warmte voel”

7

Ook dat nog...

De Weerbeelden

Een trouwe kijker van Het weer stelt zich vragen bij het beleid rond de dagelijkse fotokeuze, van beelden ingezonden door fotografen uit het hele land.

“Dagelijks zijn er meerdere vrijwilligers die beelden insturen, maar de regisseurs kiezen steeds dezelfde. Afgelopen week kregen alweer drie inzenders twee selecties. Eén iemand kreeg zelfs drie selecties. De resterende vijf selecties waren dus nog te verdelen onder ‘de andere inzenders’. Voor de regisseurs is de slogan ‘VRT is er voor iedereen’ een wereldvreemd iets.”

Nu moet je weten dat onze weermensen een Excel hebben waar alles netjes bijgehouden wordt. Na wat snelle berekeningen bleek dat bovenstaande klager in de afgelopen 3 jaar 185 keer aan bod kwam met een foto.

Nucleaire ramp

“Dag VRT, ik vroeg me af wat er zal worden uitgezonden in het geval van een nucleaire ramp? Ik las onlangs dat het in het Verenigd Koninkrijk The Sound Of Music zou zijn, vandaar de vraag.”

De make-up van de VRT-weervrouwen

“Ik merkte op dat de oog make-up van Jacotte en Sabine niet gelijk waren. Had dit een specifieke reden?”

Plassende wielrenners

“Waarom zeggen jullie steeds welke renner gaat plassen? Misschien moeten jullie dan ook maar zeggen dat jullie gaan plassen. Geen respect voor privacy!!”

De whisky van Balthazar Boma.

“Ik zie dat Balthazar Boma altijd achter zijn bureau zit met een glas whisky in de hand. Mijn vraag is of dit echte whisky is of een koude thee?” Antwoord van meneer Boma: “Ik ben grote fan van appelsap”.

Het kleed van Riadh Bahri

“Waarom doet die een groen kleedje aan dat echt voor een vrouw is bedoeld?”

De verkoudheid van Ben Crabbé

“Twintig jaar geleden deed ik al mijn beklag over het aanhoudend geschraap uit de keel van mijnheer Ben Crabbé. Ik kreeg als antwoord dat hij lichtjes verkouden was. Hij is er niet mee gestopt. Dit is wel een zeer lange verkoudheid.”



8

Conclusies klachtenrapport 2024

De VRT Klantendienst heeft ook het afgelopen jaar niet stilgezeten. Dat elke dag er anders uitziet is een evidentie. Het gezeur kruipt soms niet in je koude kleren, maar het gevoel mensen te kunnen helpen (ook telefonisch heel belangrijk) en af en toe dat fijne compliment te zien binnenkomen... dat blijft onbetaalbaar.

Vinger aan de pols dankzij onze klant.

Als klantendienst van onze publieke omroep doen we wat voor ons de essentie is: ten dienste staan van ons publiek. We krijgen een mooi beeld van wat er leeft bij onze gebruikers... dat uit zich in boze berichten, maar evengoed in opbouwende kritiek met 'oog op de toekomst'. Onze kijkers en luisteraars houden ons als bedrijf een spiegel voor. Het is aan ons om af en toe te nuanceren, iets te duiden en daar hoort af en toe ook zeker een sorry bij.

Proactief met oog op een betere service naar onze klanten.

We staan het vaakst in contact met onze mediagebruiker. Om onze antwoorden zo correct mogelijk uit te kunnen sturen nemen we vaak contact op met programmamakers, productiehuisen, experts, ... binnen VRT.

Samen met hen willen we een zo duidelijk mogelijk antwoord geven aan de vrager of klager. Als we weten dat een programma best veel vragen zou kunnen genereren dan zoeken we op voorhand al naar duidelijke antwoorden, opdat we nog sneller en efficiënter een antwoord tot bij de gebruiker krijgen. Dat doen we voor alle duidelijkheid vooral voor de moeilijker vragen of de nieuwe programma's. Sommige -eenvoudigere vragen- krijgen een standaardantwoord.

Maatschappelijke meerwaarde

We merken dat onze klanten de publieke meerwaarde van ons mediabedrijf belangrijk vinden, ze spreken er ons regelmatig op aan.

We zijn een weerspiegeling van de maatschappij en vinden het belangrijk dat iederéén zich in onze programma's kan herkennen. Daarom is ons aanbod ook zo divers, er is voor elk wat wils.

Als publieke omroep willen we ons kwaliteitslabel heel hard blijven bewaken, we denken er dagelijks over na en blijven het belang ervan benadrukken. Onze kijkers zijn kritisch -en gelukkig maar- maar ze zijn ook heel erg dankbaar voor het aanbod dat dagelijks door zeer sterke medewerkers opgeleverd wordt.

De blik op de toekomst

We zijn volop bezig met de integratie van 'artificiële intelligentie' in de cases van de klantendienst. We doen dat om onze dienstverlening verder te verbeteren. We leren AI wat belangrijk is in onze antwoorden en hopen zo richting toekomst nog sneller op de vragen en noden van onze klanten te kunnen inspelen.

Het testproject met AI en WhatsApp tijdens De Warmste Week 2024 was er een mooi voorbeeld van... het smaakt naar meer!

Verderop in 2025 zullen we nieuwe stappen zetten op het vlak van AI. De mens wordt geenszins vervangen, onze klantendienstmedewerker krijgt er enkel artificiële steun bij. Iets om echt naar uit te kijken op vrij korte termijn!



vrt