



Jaaroverzicht Nieuwsombudsman 2024

Een gevarieerd en gevuld ombudsjaar



vr̥t nws

Inhoud

1. Vooraf	3
2. Cijfermatige analyse van de contactnames	4
3. Wie neemt contact op met de nieuwsombudsman?	6
4. Inhoudelijke thema's	7
4.1. Dubbel verkiezingsjaar	7
4.2. Verkiezingen van 9 juni	7
4.3. Verkiezingen van 13 oktober	8
4.4. Conflict in het Midden-Oosten	9
5. Analyse van de klachten	11
5.1. Verdeling van de klachten per inhoudelijk thema	11
5.2. Welke programma's / platformen genereren klachten?	12
5.2.1. VRT NWS website en app	14
5.2.2. VRT NWS Journaal	15
5.2.3. Berichtgeving in het algemeen	16
5.2.4. Duidingsprogramma's	16
5.3. Verdeling van de klachten per beroepsethisch criterium	17
5.3.1. Selectie	18
5.3.2. Onnauwkeurigheid	18
5.3.3. Smaak/toon/stijl	19
5.3.4. Partijdigheid	20
5.3.5. Onvoldoende kritisch	20
5.3.6. Overige beroepsethische criteria	20
6. Contactnames met persoonlijk belang	21
6.1. Analyse van de contactnames en voorbeelden	21
6.2. Beoordeling en verdere afhandeling van contactnames met persoonlijk belang	22
7. Aanbevelingen	23
7.1 Blijf waakzaam voor onnauwkeurigheden	23
7.2. Voldoende kritisch	23
7.3. Datalekken	23
7.4. Toegankelijkheid	23
8. Publicaties	25
9. Workshops	26

1

Vooraf

2024, wat een nieuwsjaar alweer! Met federale, regionale, lokale en Europese verkiezingen, een sportzomer om u tegen te zeggen en als afsluiter de Amerikaanse presidentsverkiezingen. Bovendien bleven de oorlog in Oekraïne en het conflict in het Midden-Oosten voortduren. Dat leverde iets meer mails op dan vorig jaar.

2024 samengevat

- 9.100 contactnames via mail, ongeveer de helft daarvan zijn klachten.
- Bij de klachten was 9,7 procent gegrond, een stijging in vergelijking met 2023. De meeste gegronde klachten gaan over onnauwkeurigheden in de berichtgeving.
- We ontvingen 108 klachten met persoonlijk belang, waarbij de klagers zelf rechtstreeks of onrechtstreeks deel zijn van de berichtgeving. Behandeling binnen de 45 dagen is hier verplicht.
- Het overgrote deel van de mailers is nog altijd mannelijk.
- De meeste klachten hebben betrekking op de site en app van VRT NWS, het VRT NWS Journaal en de categorie “algemeen” (het geheel van het nieuwsaanbod). Het aantal klachten over site en app is gestegen, die over het VRT NWS Journaal gedaald.
- 45 procent van de klachten gaat over de nieuws- of onderwerpskeuze: waarom iets wel of niet aan bod komt in de berichtgeving.
- Het aantal taalfoutmeldingen in onze mailbox daalde in 2024.

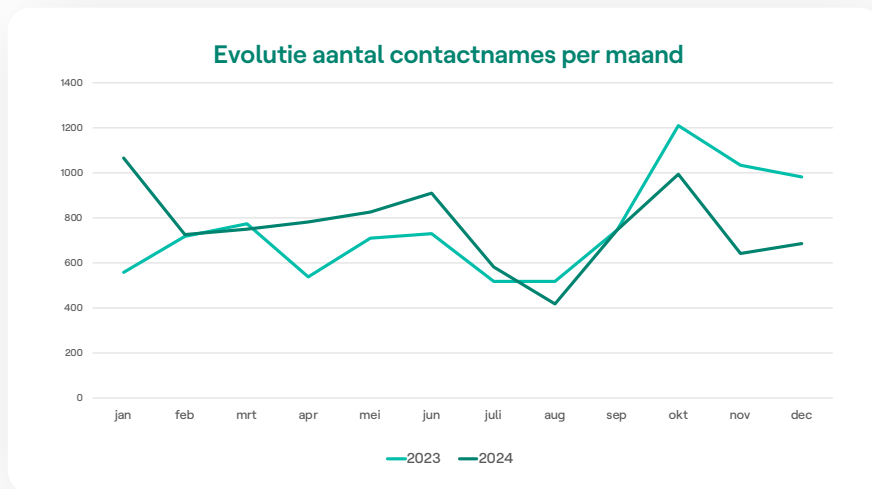
Personeel

- In februari 2025 zal Bert Lauwers de fakkel doorgeven aan Judit Verstraete, die al twee jaar meedraait in het team. Zij wordt dan nieuwsombudsvrouw. Een vaste medewerker van het nieuwsombudsteam ging afgelopen jaar met pensioen, nadat ze bijna een jaar afwezig was door aanslepende ziekte. Zij werd intussen vervangen. De nieuwsombudsvrouw krijgt één vaste medewerker aangevuld met interimkrachten en stagiairs.

2

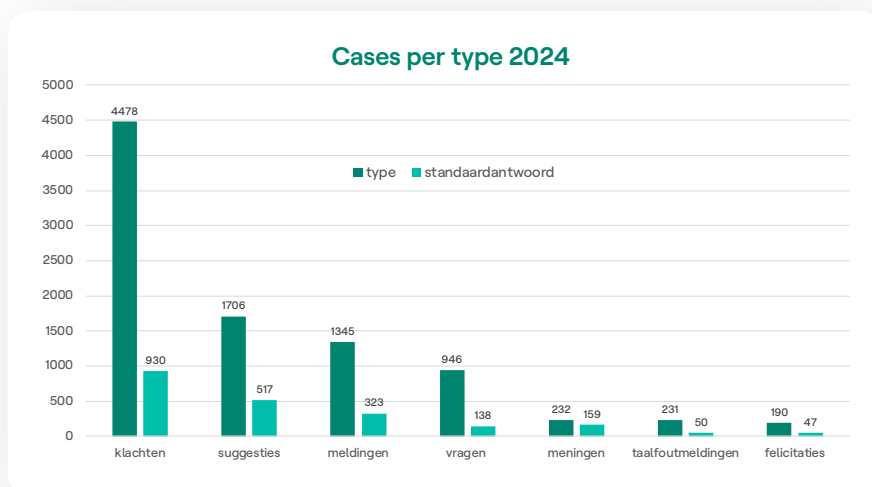
Cijfermatige analyse van de contactnames

In 2024 kreeg het nieuwsombudsteam zo'n **9.100 mails**. Dat loopt min of meer gelijk met het jaar daarvoor. Toen steeg het aantal contactnames heel erg vanaf oktober door de oorlog tussen Israël en Hamas. Dat blijft nog doorwerken, maar de pieken zijn nu vooral te verklaren door de **verkiezingen** van 9 juni en 13 oktober.



Ongeveer de helft van het aantal contactnames zijn klachten. Dat blijft in lijn met de trend van de afgelopen jaren. Van de **4.478 klachten** waren er **436 gegrond**. Het gegrondheidspercentage komt zo op **9,7 procent**. In 2023 was er een daling van het gegrondheidspercentage, maar nu stijgt het weer.

Mensen sturen niet alleen klachten, maar ook **suggesties, vragen, meningen, meldingen en felicitaties**. Steeds meer mailers krijgen een persoonlijk antwoord. In 2024 waren dat er **6.961**, in 2023 6.653 en in 2022 5.980. Toch blijft ook het aandeel **standaardantwoorden** dat verstuurd wordt vrij hoog.



In een standaardantwoord wordt uitgelegd dat elke mail wordt gelezen en eventueel doorgegeven aan relevante aanspreekpunten op de redactie, maar dat het niet altijd mogelijk is om een individueel antwoord te schrijven.

In 2024 kreeg **24 procent** van de mails een standaardantwoord. Dat is meer dan de langlopende trend van 20 procent. In 2023 was er ook al een stijging tot 26 procent.

Mensen die een **klacht** stuurden, kregen vaker toch een persoonlijk antwoord. Daar ligt het percentage standaardantwoorden wat lager, op 21 procent. In 2023 was dat nog 23 procent.

Het aantal contactnames met **persoonlijk belang** klokt af op 108.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Contacten	9.128	9.035	7.404	12.671	12.786	5.574
Klachten	4.478	4.575	3.797	6.863	7.551	3.900
Gegronde klachten	436 (9,7%)	375 (8,2%)	365 (9,6%)	538 (7,8%)	687 (9,1%)	691 (17,7%)
Persoonlijk belang	108	85	99	65	110	88

De cijfers in dit verslag maken abstractie van zogenaamde “**veelklagers**”. Dat zijn mensen die frequent mails sturen zonder persoonlijk belang, maar met een uitgesproken mening over de berichtgeving of over het onderwerp dat in de berichtgeving werd behandeld.

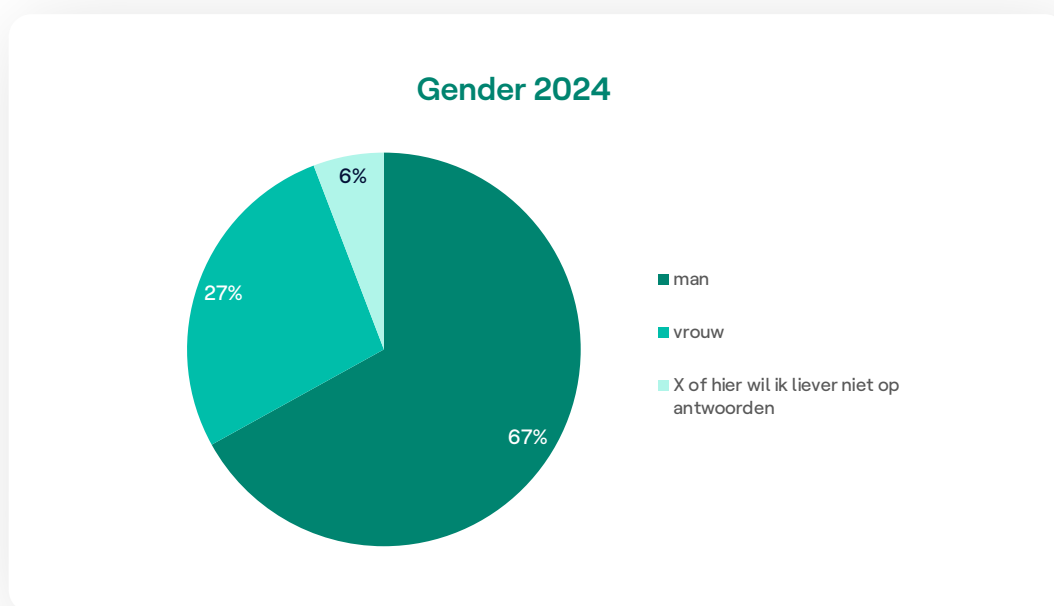
In 2024 waren er 1.525 contactnames van “veelklagers”. (In 2023 waren er dat 1.013, in 2022 1.087 en in 2021 1.332.) Hun mails worden altijd gelezen, maar alleen beantwoord als de klager een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor een foute aanname van de klager. 70 mails werden zo nog individueel beantwoord, 188 kregen alsnog een standaardantwoord. Die zijn mee opgenomen in de algemene cijfers.

1.267 mails van “veelklagers” werden gelezen en daarna geannuleerd, meestal omdat ze een mening bevatten, maar geen concrete klacht over de berichtgeving van VRT NWS. Die zijn niet opgenomen in de cijfers. Deze aanpak bestaat al jaren, met medeweten van de Vlaamse Ombudsdienst.

3

Wie neemt contact op met de nieuwsombudsman?

De mediagebruikers die de nieuwsombudsman contacteren zijn **niet representatief** voor het publiek van VRT of VRT NWS. Nog steeds is het overgrote deel van de mailers mannelijk.



Er worden verder aan de mailers geen sociodemografische gegevens gevraagd. De inschatting blijft nog steeds, net als voorgaande jaren, dat het gaat om een wat ouder publiek met een autochtone achtergrond.

4

Inhoudelijke thema's

Zoals eerder al aangehaald was het een druk nieuwsjaar. Uit de reacties in onze mailbox blijkt dat vooral de verkiezingen en het conflict in het Midden-Oosten de mensen wakker gehouden hebben in 2024. Die twee thema's brachten de hoogste golven in onze mailbox teweeg.

4.1

DUBBEL VERKIEZINGSJAAR

2024 was een dubbel verkiezingsjaar, met op 9 juni de federale, regionale en Europese verkiezingen en op 13 oktober de gemeente- en provincieraadsverkiezingen. VRT NWS lanceerde voor deze verkiezingen een **extra aanbod**, zowel op televisie, radio als online.

Hierover kwamen zo'n **1.100 mails** binnen, zowel klachten, suggesties, vragen, meldingen, meningen en felicitaties. 679 contactnames hadden te maken met de verkiezingen van 9 juni, 424 gingen over het aanbod rond de gemeenteraadsverkiezingen.

4.2

VERKIEZINGEN VAN 9 JUNI

In verkiezingsperiodes zijn mensen extra gevoelig aan **welke partijen aandacht krijgen** en hoeveel. VRT NWS hanteerde hier de verkiezingsuitslag van 2019 als richtsnoer. Daarbij kregen Vlaams Belang en N-VA meer gewicht in programma's, omdat ze de grootste partijen zijn. Daarnaast heb je uiteraard ook de dagelijkse nieuwsdynamiek waar de gewone journalistieke afweging geldt.

Er kwamen wel wat klachten dat de redactie Vlaams Belang te veel aan bod liet komen, of Conner Rousseau van Vooruit die zijn politieke reëntree maakte.

"Ik vind het verschrikkelijk om vast te stellen hoeveel platform Vlaams Belang op de openbare omroep krijgt. Jullie hebben nochtans de taak om evenwichtig te berichten".

"Kan u mij een grondige en onderbouwde verklaring bezorgen waarom Conner Rousseau in zo veel VRT-programma's optreedt, terwijl hij maar op de 27ste plaats van zijn partij staat? Dit is bij andere partijen niet het geval. Waarom treedt zijn partijvoorzitter niet op? Zorgt de VRT op die manier niet voor beïnvloeding van het verkiezingsresultaat?"

Daarnaast was er ook de opmerking dat er te weinig aandacht was voor **nieuwe en kleinere partijen**.

"Ik vind de verslaggeving op VRT NWS en de kanalen van VRT veel te eenzijdig gericht op de oude partijpolitiek (PVDA, Vooruit, Groen, CD&V, NVA, Open VLD, Vlaams Belang). De politiek in ons land is volledig tot stilstand gekomen, verlamd en gepolariseerd door de oude politieke machtsblokken die allemaal een kwalijke reputatie hebben opgebouwd de laatste decennia. Er is nood aan nieuwe, frisse ideeën die mijns inziens alleen kunnen komen van nieuwe partijen, die niet het eigen belang dienen maar het belang van de burgers".

Zo was Voor U van Els Ampe, net als andere nieuwe en kleinere partijen, niet opgenomen in **De Stemtest**. De redactie heeft zelf heel wat inspanningen gedaan om vragen en opmerkingen hierover te beantwoorden. Bijvoorbeeld in online-artikels en in een podcast met Ivan De Vadder en prof. Stefaan Walgrave van de UA, de maker van De Stemtest.

Nieuwe initiatieven en programma's werden zeker gesmaakt door de nieuwsgebruiker en lieten een frisse wind waaien doorheen het verkiezingsaanbod.

De **Factcheckmarathon** lichtte uitspraken en stellingnames van politici inhoudelijk en kritisch door. Het leverde positieve reacties op:

"Ik hoop dan ook dat na de huidige factcheckmarathon, VRT NWS inspanningen blijft leveren om op een heldere, genuanceerde manier duiding te geven bij stellingen die her en der soms al te makkelijk voor waar aangenomen worden."

Het tv-programma **Eerste keus** zette politici rechtstreeks oog in oog met jongeren, met hun eigen vragen en problemen. Het was een redactionele keuze om weg te blijven van de bestuursniveaus en met jongeren inhoudelijk te focussen op de dingen waar zij mee bezig zijn.

"In het bijzonder het programma 'eerste keus' is verfrissend en toch wel confronterend voor de politici. Wat ik echter overal mis, is dat er onvoldoende duidelijk wordt gemaakt op welk niveau over een bepaald thema wordt beslist."

Het gebeurt niet vaak, maar de dag na de verkiezingen van 9 juni zaten er opvallend veel felicitaties in onze mailbox in verband met de **verkiezingsmarathon**:

"De journalisten gingen er 100 % voor en deden dit gewoon fantastisch, zowel voor 'on the road' als met de analyses en commentaren in de studio. Gewoon geweldig! Mijn dank en respect hiervoor!"

"Chapeau! Chapeau! Chapeau! Wat een tomeloze inzet! Wat een gedrevenheid! Het was een waar genoegen om de aanloop naar, en de verkiezingen zelf op VRT te volgen! Integere, professionele journalistiek van de bovenste plank, van het begin tot het late einde."

Toch was er ook kritiek. Bijvoorbeeld dat er **te weinig aandacht** was voor de Europese verkiezingen of voor de uitslagen in Brussel, Wallonië en Duitstalig België.

Voor meer uitleg verwijzen we graag door naar de columns die de nieuwsombudsman hierover schreef:

- › [Wat vond u van KIES24? Uw gedacht over de verkiezingsberichtgeving van VRT NWS | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: "Geef meer aandacht aan kleine politieke partijen" | VRT NWS: nieuws](#)

4.3

VERKIEZINGEN VAN 13 OKTOBER

VRT NWS lanceerde in aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen een **uitgebreid online aanbod**. De regioredacties maakten per gemeente een presentatie rond enkele thema's, zoals bestuur, geld en veiligheid. Ze schreven ook 300 artikels (één per gemeente) over wat er in de Vlaamse en Brusselse gemeentes op het spel stond. Hier slopen wel wat (kleinere) inhoudelijke onnauwkeurigheden in die moesten worden aangepast. De meldingen kwamen vaak van gemeentelijke mandatarissen en kandidaten zelf, die deze bijdragen met grote belangstelling volgden.

Ook de **verkiezingsmarathon van 13 oktober** leverde felicitaties op, maar iets minder dan die van 9 juni. Sommige kijkers vonden dat er **te veel aandacht** was voor “De Wever en Antwerpen”, en ook “te veel Ninove”, met Guy D’Haeseleer.

“Heb de indruk dat er voor de VRT maar EEN Vlaamse provincie bestaat: ANTWERPEN Oost Vlaanderen komt bijna NIET voor in de uitslagen. Alleen Antwerpen en De Wever telt voor jullie. Tot zelf hun samenzang wordt uitgezonden, wat is daar de meerwaarde van? Op naar de concurrentie.”

“PvdA in Antwerpen krijgt niet de kans om volledig uit te spreken, Ninove Forza was plots belangrijker. Voor Bart De Wever wordt zelfs een pauze ingelast om de grote man van Antwerpen de kans te geven om uit te stappen, om zijn victorie uit te kraaien (was hij ook niet zo gelukkig mee) en om iedereen zijn verhaal te doen. Wat betekent dit? Noem je dit democratie ???? Ik vind dit schandalig !”

Verder was er wat onvrede dat de redactie niet de partijkleuren gebruikte in de staafdiagrammen met de uitslagen. Door de vele kartellijsten en nieuwe samenwerkingen op gemeentelijk vlak, had de redactie beslist om de traditionele partijkleuren in te wisselen voor verschillende gradaties van blauw. Maar sommige mensen hadden problemen met de leesbaarheid.

“Dat het uitslagenbord voor de lokale verkiezingen, niet leesbaar is vanuit de luie zetel. Het decor is fantastisch mooi, met uitzonderingen van het uitslagen bord, waarom enkel het blauw en het lichte grijs gebruiken en niet de kleuren van de partijen, het is een flop te noemen.”

Tot slot kwam ook hier alweer de kritiek dat er te weinig aandacht was voor de uitslagen in Wallonië en Brussel. Een foutje in de ticker met de uitslagen die onderaan in beeld verscheen, gooide olie op het vuur. Daarin stond bij de Brusselse gemeenten “Waals-Brabant” in plaats van “Brussels Hoofdstedelijk Gewest”. Het nam technisch wel wat tijd in beslag om die fout in een rechtstreekse uitzending aan te passen, maar uiteindelijk is het wel gelukt.

“Hoewel we toch met een behoorlijk aantal Nederlandstalige Brusselaars zijn, ontbreekt zoals gewoonlijk elke berichtgeving over de Brusselse gemeenten. Bovendien worden Brusselse gemeenten aangekondigd als zijnde gemeenten in Waals-Brabant. Heb is me blijkbaar ontgaan dat Brussel geen Vlaamse stad meer is. En zelfs indien dat zou zijn, is het gebrek aan berichtgeving stuitend.”

4.4

CONFLICT IN HET MIDDEN-OOSTEN

Ook het conflict in het Midden-Oosten blijft het publiek beroeren. Hier kregen we **719 mails** over, waarvan **572 klachten**. Dat zijn er meer dan vorig jaar, maar ze kwamen gespreid over een heel jaar binnen en niet de laatste drie maanden, zoals in 2023.

Klachten over het woordgebruik van de redactie, bepaalde gasten in programma's en nieuwsselectie bleven komen. Ook de **polarisering** bleef: sommigen vonden dat VRT NWS antisemitisme aanwakkerde door te focussen op het lijden van de mensen in Gaza, anderen vonden dat VRT NWS te veel de kant van Israël koos door het land geen terreurstaat te noemen of niet te spreken over een genocide.

De nieuwsombudsman publiceerde er op 7 oktober 2024 een column over:

- › [Woordenstrijd in mailbox houdt aan: “Zeg dat Hezbollah terroristisch is” versus “zeg dat Israël een terreurstaat is” | VRT NWS: nieuws](#)

Begin januari was er een golf aan klachten over het gesprek met de Belgisch-Palestijnse dichteres en auteur **Fatena Al Ghorra** in *De Afspraak*. Er kwamen meer dan 100 reacties over binnen. Al Ghorra was net teruggekeerd uit Gaza en was uitgenodigd om te getuigen over wat ze daar samen met haar familie had meegemaakt. Maar toen ze (onverwacht) zei dat ze de aanval van Hamas op het zuiden van Israël op 7 oktober 2023 geen terreurdaad vond, kantelde het gesprek. Sommige kijkers vonden dat ze te hard werd aangepakt, anderen vonden dan weer dat de redactie haar beter niet had uitgenodigd.

“Gisteravond ben ik diep geschokt door de manier waarop Fatena werd geïnterviewd. Deze dame is net een genocide ontvlucht. Dit interview was een hertraumatisatie!”

“Schande wie jullie uitnodigen. Een Palestijnse dame die de terreurdaad van Hamas goedkeurt! Ik neem aan dat dit schouwspel niet de bedoeling was.”

De nieuwsombudsman schreef er een column over:

› [“De afspraak” met Fatena Al Ghorra, een studiogesprek dat onverwacht kantelde | VRT NWS: nieuws](#)

Begin november kwam er een tweede golf over de berichtgeving rond de **rellen in Amsterdam** voor en na de wedstrijd tussen **Ajax** en **Maccabi Tel Aviv**. Daarover kwamen zo'n 50 mails binnen.

De meeste mailers vonden dat de redactie te veel partij koos voor de Israëlische supporters. Een enkeling vond dan weer dat de Israëlische supporters in een slecht daglicht werden gesteld.

“Kunnen jullie ook berichten dat de Israëlische supporters in Amsterdam, vlaggen bij zich hadden met embleem van idf, dat er liederen gezongen werden waarin het geweld in Gaza verheerlijkt werd, dat er een taxi-chauffeur is aangevallen en ook in het ziekenhuis is beland, dat er Palestijnse vlaggen zijn vernietigd, dat een man met keffiyeh sjaal paar dagen geleden al tot bloedens toe in elkaar geslagen is? Kunnen jullie dat óók berichten?!”

“Shame on you, again! Hoezo provocatie door Israëlische supporters??? Die mensen waren gewoon aan het zingen voor hun ploeg. Ze zijn in de val gelopen, gelokt door taxi-chauffeurs en opgewacht door honderden joden haters. Pogroms vergeten? Het is niet meer normaal hoe jullie de waarheid verdraaien. Hoe kunnen jullie, het is walgelijk, bruut geweld staat in uw titel, dat was zo, maar niet van de Joden, wel van de terroristen. Er was geen sprake van “tussen” enkel sprake van jodenhaat en jodenvervolging.”

Deze twee klachtengolven illustreren de polarisering die er heerst rond het conflict. Er zijn twee kampen die allebei vanuit hun eigen “bubbel” kijken naar de berichtgeving van VRT NWS. Ze willen dat de redactie uitdrukkelijk een kant kiest en hopen bij de nieuwsombudsman hun gelijk te halen. Helaas moeten we die mensen vaak ontgoochelen. De onpartijdigheidsverplichting van VRT NWS laat het niet toe om een kant te kiezen in een conflict.

De meeste klachten over het conflict in het Midden-Oosten zijn ongegrond. Het blijft wel belangrijk om dingen **goed te duiden** en **nauwkeurig** te zijn. De redactie publiceerde verschillende keren een kaart waarop de **Golanhoogten** werden weergegeven als deel van Israël, terwijl het bezet gebied is. Het is een fout die blijft terugkeren en telkens opnieuw (gegronde) klachten genereert.

5

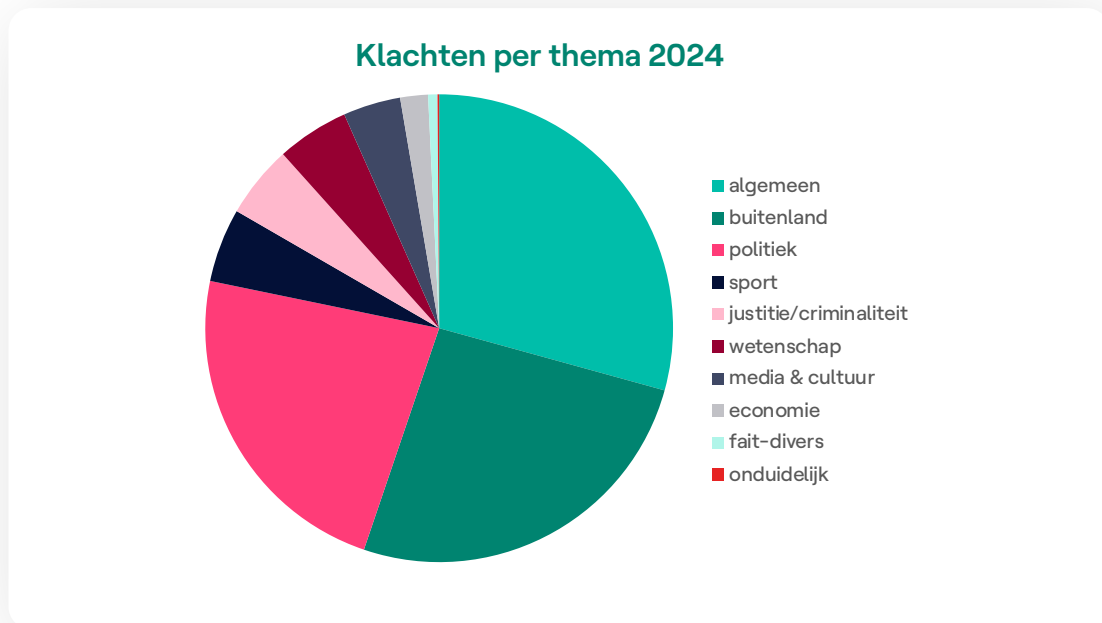
Analyse van de klachten

Voor de analyse van de klachten kijken we enkel naar de klachten die een **persoonlijk antwoord** kregen. Klachten die een standaardantwoord kregen, worden niet meegenomen in deze cijfers. In totaal gaat het om **3.548 klachten**. Al die klachten kregen een inhoudelijk thema, programma/platform, beroepsethisch criterium en beoordeling toegekend.

5.1

VERDELING VAN DE KLACHTEN PER INHOUDELIJK THEMA

Inhoudelijk gezien waren de meeste klachten niet onder te brengen bij één specifiek thema. Zij kregen het thema **algemeen** toegekend. Dat was ook de vorige jaren zo.



Het aandeel van klachten in de categorie **algemeen** daalde wel ten opzichte van de vorige jaren, terwijl het aandeel van klachten over **buitenland** en **politiek** gestegen zijn. Er was dan ook veel buitenlands en politiek nieuws.

Maar meer berichtgeving levert niet altijd meer klachten op: dat bewijst de nieuwsverslaggeving tijdens de **sportzomer**. De redactie heeft hier heel wat inspanningen geleverd om iedereen aan zijn trekken te laten komen en dat heeft gerendeerd. Het aandeel klachten over de sportverslaggeving in VRT NWS-programma's daalde zelfs in 2024. Een pluim!

THEMA	AANDEEL KLACHTEN		
	2024	2023	2022
Algemeen	29%	38%	44%
Buitenland	26%	21%	20%
Politiek	23%	14%	11%
Sport	5,1%	11%	7%
Justitie & Criminaliteit	5%	7%	4%

In hoofdstuk 4 werden de grootste inhoudelijke nieuwsthema's al besproken. Daarnaast leverden (in willekeurige volgorde) ook volgende thema's wel wat klachten op: het nieuwe vervoersplan van De Lijn dat begin 2024 werd gelanceerd, de boerenprotesten, het bezoek van de paus aan België, de Amerikaanse presidentsverkiezingen en het ongeval van Tom Waes.

Naarmate het jaareinde meer in zicht kwam, kregen we bij het nieuwsombudsteam ook meerdere ontgoochelde reacties over het ontbreken van het **Jaaroverzicht 2024**. Opvallend daarbij een aantal mensen uit de onderwijswereld, die het Jaaroverzicht gebruiken in de lessen:

“Net als veel andere leerkrachten gebruik ik het jaaroverzicht in de klas. Het biedt mijn leerlingen, die vaak niet dagelijks nieuws consumeren, een helder en aansprekend overzicht van de belangrijkste gebeurtenissen van het afgelopen jaar. Dit overzicht zet aan tot reflectie en discussie over maatschappelijke thema's”.

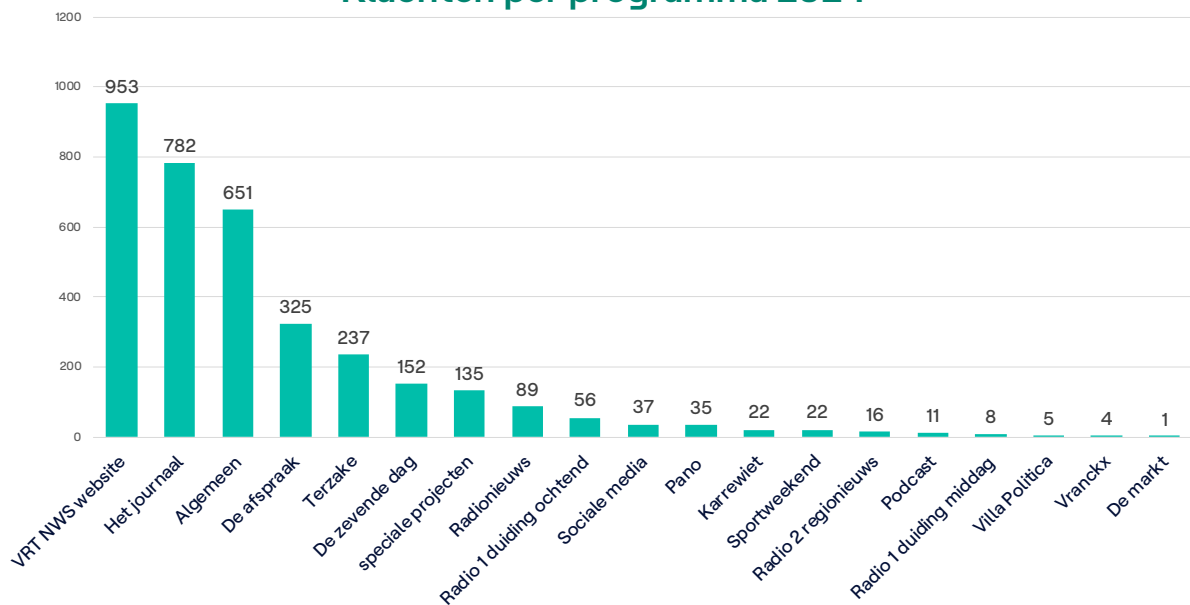
“Zeker in een tijd waarin nieuws zich steeds sneller opvolgt, biedt een overzicht een broodnodige samenvatting en helpt het om hoofd- en bijzaken van elkaar te scheiden. Ook speelt de VRT een belangrijke rol als openbare omroep in het vastleggen van onze collectieve geschiedenis. Het jaaroverzicht is een essentieel onderdeel van die missie. Het niet maken van een jaaroverzicht kan worden gezien als een gemiste kans om deze verantwoordelijkheid na te komen”.

5.2

WELKE PROGRAMMA'S / PLATFORMEN GENEREREN KLACHTEN?

De afgelopen jaren genereerde het **VRT NWS Journaal** het meeste klachten, maar dat programma wordt nu voorbijgestoken door de **site en app van VRT NWS**. De categorie algemeen blijft op de derde plaats staan, in lijn met voorgaande jaren. Die klachten gaan over **het geheel van de VRT NWS-berichtgeving**. Ook de tv-duidingsprogramma's blijven reacties genereren. In de categorie **speciale projecten** zitten voornamelijk de extra verkiezingsprogramma's.

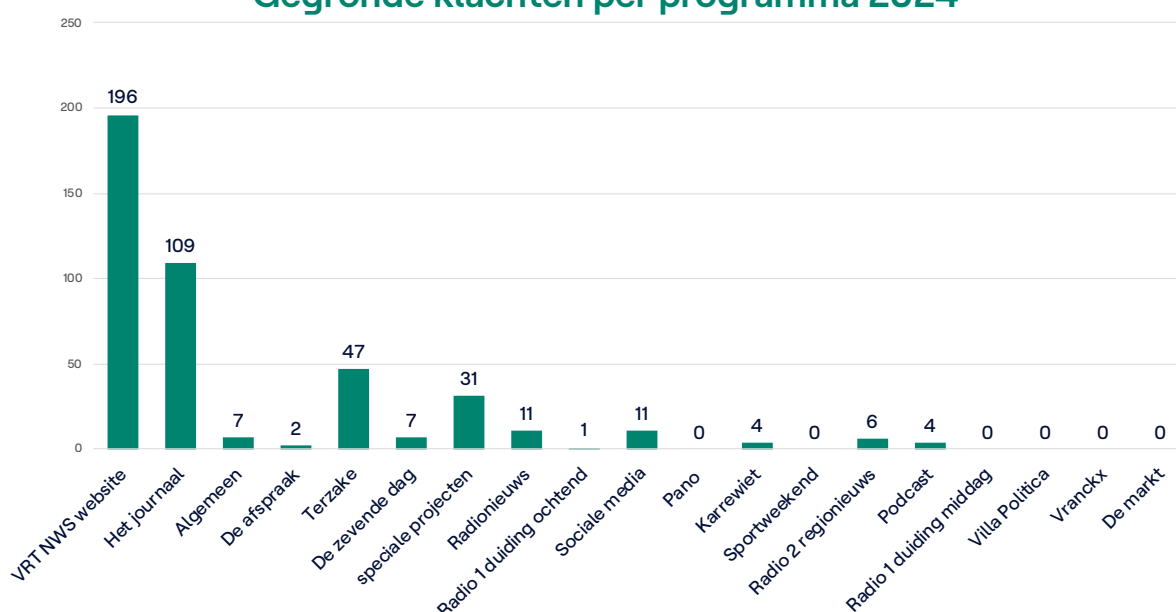
Klachten per programma 2024



De trend dat het aandeel klachten over de website/app stijgt en het aandeel klachten over het *VRT NWS Journaal* daalt, wordt dit jaar bevestigd.

PROGRAMMA	AANDEEL KLACHTEN		
	2024	2023	2022
VRT NWS website/app	27%	21%	20%
VRT NWS journaal	22%	29%	31%
Algemeen	18%	19%	24%
De afspraak	9%	7,5%	6%
Terzake	6,5%	4%	5%
De zevende dag	4%	5%	5%
Speciale projecten	4%	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Radionieuws	2,5%	7%	3%

Gegronde klachten per programma 2024



Die evolutie zet zich ook door bij de **gegronde klachten**. Wat de **website en app** betreft gaat het om 196 gegronde klachten ofwel **45 procent**. Dat is een **stijging met 4 procentpunten** in vergelijking met 2023.

Bij het **VRT NWS Journaal** zijn er 109 gegronde klachten ofwel **25 procent**. Dat is een flinke daling van **7,5 procentpunten**. Een belangrijk element bij het interpreteren van de gegronde klachten is dat er meerdere gegronde klachten kunnen zijn over één en dezelfde ‘fout’.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Aandeel VRT NWS journaal gegronde	25%	32,5%	41%	31%	33%	17%
Aandeel website/app gegronde	45%	41%	31%	27%	33%	63%

Bij de **duidingsprogramma's** zijn klachten vaak ongegrond. Opvallend is dat *Terzake* hier in 2024 wel wat van afwijkt. Daar komen we verder nog op terug. (Zie 5.2.4)

5.2.1. VRT NWS WEBSITE EN APP

De website en app van VRT NWS leverden **953 klachten** op. Dat zijn er meer dan in 2023. **196 klachten** waren gegrond. Het merendeel van de **gegronde klachten** gaat over **on nauwkeurigheden**, zoals bijvoorbeeld in het extra aanbod voor de gemeenteraadsverkiezingen (zie hoofdstuk 4).

Er waren ook enkele klachten over **berichtgeving die oorspronkelijk van andere VRT-kanalen komt**, zoals Radio 1, Radio 2 en Sporza. Van zodra die items een herwerking krijgen op VRT NWS moeten ze voldoen aan het redactiestatuut. Daarin staat bijvoorbeeld dat berichtgeving onpartijdig moet zijn en voldoende kritisch en dat er

geen verwarring mag bestaan tussen berichtgeving van VRT NWS en inhoud van andere VRT-kanalen. Dat loopt niet altijd zoals het zou moeten.

Zo waren er klachten over een artikel over **duiveluitdrijving** dat overgenomen werd van *De wereld van Sofie* (Radio 1). Het was onvoldoende kritisch. Ook de berichtgeving over een poging tot zelfdoding van ex-doelman en Standard-icoon **Gilbert Bodart** dat van Sporza kwam, voldeed niet aan de regels die de redactie hanteert in verband met zelfdoding.

De nieuwsombudsman schreef er een column over:

› [Over duiveluitdrijving en “mogelijke verwarring” tussen berichtgeving van andere VRT-kanalen en VRT NWS | VRT NWS: nieuws](#)

Een ander voorbeeld was een weinig kritisch artikel op basis van een interview met auteur **Griet Op de Beeck** in het Radio 1-programma Touché. Op de Beeck had het over haar ervaringen met bepaalde therapieën en over haar nieuwe carrière als therapeut. Ook in dit artikel ontbrak een kritische noot. Een lezer schreef:

“De uitoefening van de psychotherapie is wettelijk beschermd in België, deze persoon heeft voor zover ik kan zien geen erkende opleiding hiertoe gevolgd. Daarnaast verwijst ze naar onwetenschappelijke interventies en visies. Het is ook erg verontrustend dat vrtnws hier geen ‘factcheck’ heeft op gedaan. Ik voel me verplicht om hierop te reageren om te voorkomen dat kwetsbare mensen hierop ingaan.”

De redactie heeft het artikel uiteindelijk aangevuld met een reactie van de Vlaamse Vereniging van Klinisch Psychologen. Later zat Op de Beeck nog in De Afspraak, daar kreeg ze wel kritische vragen.

We willen ook nog even meegeven dat de nieuwsombudsman zeker geen volledig zicht heeft op de klachten die binnenkomen over de website en app. Mensen kunnen ook via de website en app rechtstreeks nieuws melden, vragen stellen en fouten doorgeven aan de online redactie.

5.2.2. VRT NWS WEBSITE/APP

Het aantal klachten over het VRT NWS Journaal valt serieus terug. In 2023 waren er nog 1.027 klachten, nu nog 782. Een mogelijke verklaring is dat er vorig jaar een paar grote klachtengolven waren over het VRT NWS Journaal, terwijl het dit jaar over kleinere golven ging.

Over het algemeen hebben kijkers vooral kritiek op de selectie van de onderwerpen, de volgorde waarin ze worden gepresenteerd en de tijd die eraan besteed wordt. Al bij al is het moeilijk om deze typische **selectieklachten** gegrond te verklaren, omdat de redactionele autonomie hier speelt. Het grootste deel van de **gegronde** klachten gaat over **onnauwkeurigheden**. 109 klachten waren gegrond.

Het VRT NWS Laat liet een steek vallen door het uitzenden van een weinig kritische reportage over een zogenaamde **normobarische kamer** van de firma Normocare. In die kamer kan je plaatsnemen voor een zuurstoftherapie, wat volgens de firma tal van gezondheidsvoordelen oplevert. In de reportage kon de CEO van Normocare al deze voordelen opsommen, maar kritische vragen bleven achterwege. Dat leverde reacties op, onder meer van deze arts-specialist. De redactie van Laat heeft na het uitzenden van de reportage toegegeven dat de aanpak kritischer kon.

“Ontluisterend te zien dat het VRT Journaal gratis reclame maakt voor Normocare, een zogenaamde normobarische kamer: als arts snap je direct dat dit pure oplichting is. Een zogenaamde therapie die het immuunsysteem boost. Bewijs? Nul!”

Het VRT NWS Journaal moet ook blijven opletten met **datalekken**. In een reportage werd informatie (naam + geboortedatum) van een patiënt in beeld gebracht. Vorig jaar wees de nieuwsombudsman er al op dat de redactie daar waakzaam voor moet zijn. Dit blijft een belangrijk aandachtspunt.

5.2.3. BERICHTGEVING IN HET ALGEMEEN

De categorie “algemeen” wordt toegekend aan klachten die veelal het gehele nieuwsaanbod van VRT NWS betreffen, of mails die meerdere programma's vermelden of die niet gaan over de berichtgeving van VRT NWS. **651 klachten** kregen het label algemeen. **7** daarvan waren **gegrond**.

Hier werden onder meer de klachten over de berichtgeving over het ongeval van Tom Waes ondergebracht. Vooral de publicatie van een filmpje van een dronken Waes schoot bij sommige mensen in het verkeerde keelgat. Het filmpje was op de avond zelf gemaakt door een omstander. Hoewel het filmpje weinig informatieve waarde had, heeft de redactie het toch gepubliceerd. Online eerst als een opzichzelfstaand filmpje, zonder bijkomende context of duiding. Een minder goede keuze die snel werd bijgestuurd. Daarnaast zat het filmpje ook in het journaalverslag. De nieuwsombudsman schreef er een column over:

› [Massale interesse voor berichten over Tom Waes, maar ook veel kritiek over sensatiezucht | VRT NWS: nieuws](#)

5.2.4. DUIDINGSPROGRAMMA'S

Terzake, *De Afspraak* en *De Zevende Dag* zijn samen goed voor **714 klachten**. **De Afspraak** genereerde het meeste aantal klachten (325) van de drie. Dat heeft te maken met het al eerder aangehaalde gesprek met **Fatena Al Ghorra** (zie 4.3) en met een uitspraak van **Dimitri Verhulst** in een andere uitzending. Verhulst sprak over zijn tijd als animator in een vakantieresort en hoe seks met meisjes jonger dan 16 jaar daar beloond werd.

“In deze uitzending werd even sex met kinderen verheerlijkt als of de goeie oude tijd. Werkelijk walgelijk zijn jullie, mijn laatste uitzending dat ik daar nog naar kijk. Daar wordt dan wat dwaas gekeken, gegniffeld en op naar volgend onderwerp. Ze zouden het programma moeten stoppen.”

De nieuwsombudsman schreef er een column over:

› [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Was De Afspraak te mild voor uitspraak Dimitri Verhulst over seks met jonge meisjes?” | VRT NWS: nieuws](#)

Terzake volgt met 237 klachten. Hier zat onder meer een goed georkestreerde campagne van de Vlaamse bioboeren voor iets tussen. Ze voelden zich “onfair” behandeld in een reportage met als kop “**Is biovoeding ongezond?**”. In een kettingbrief vroegen ze een rechtzetting, hoewel de sector in de reportage zelf al had mogen reageren. Vanuit wetenschappelijke hoek werd dan weer de studie van kankerexpert Nik Vanlarebeke, die de kern vormde van de reportage, in twijfel getrokken. Ook op de redactie is er achteraf hevig gediscussieerd geweest of VRT NWS de studie had moeten oppikken. De redactie heeft nog twee opvolgartikels gemaakt: één over de wetenschappelijke discussie en één over eerder onderzoek naar de mogelijke gezondheidseffecten van biovoeding.

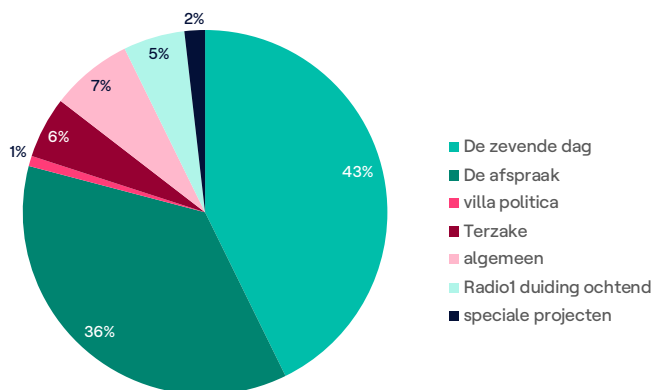
Zeer weinig klachten over de duidingsprogramma's zijn gegrond. Bij **De Afspraak** zijn dat er 2 en bij *De Zevende Dag* 7. Wat opvalt is dat *Terzake* 47 gegronde klachten heeft weten te verzamelen.

Dat had te maken met een reportage in aanloop naar de **Amerikaanse presidentsverkiezingen**. Daarin werd een quote van Donald Trump te vroeg afgeknipt, waardoor het leek alsof hij een bloedbad aankondigde als hij geen president zou worden. Maar hij had het over een bloedbad in de auto-industrie. De nieuwsombudsman schreef er een column over.

› [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Is de fameuze bloedbad-quote van Donald Trump correct weergegeven in Terzake?” | VRT NWS: nieuws](#)

Het aantal klachten over **onderbreken** is ongeveer gelijk gebleven met 2023. Toen waren het er 108, nu zijn het er 110. Het grootste aantal klachten over onderbreken blijft voor *De Zevende Dag*, maar het zijn er wel een pak minder dan in 2023. Toen waren het er nog 77. Bij *De Afspraak* is het aantal klachten over onderbreken gestegen van 13 naar 40.

Klachten over onderbreken in programma's 2024



Klachten over onderbreken worden **zelden gegrond** verklaard, maar zijn wel vaak een **aandachtspunt** voor de redactie. Het nieuwsombudsteam bekijkt elk studiogesprek waar er klachten over binnenkomen en let erop of de gast zijn of haar standpunt voldoende uiteen kon zetten.

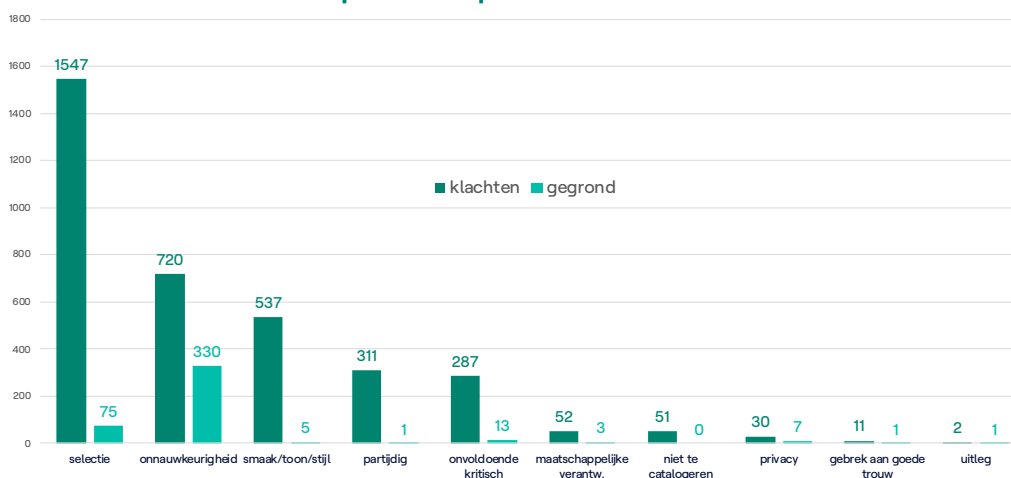
5.3

VERDELING VAN DE KLACHTEN PER BEROEPSETHISCH CRITERIUM

De meeste klachten gaan over **selectie**. Wat brengt de redactie wel of wat niet? Op de tweede plaats komt **onnauwkeurigheid**. Maakte de redactie een inhoudelijke fout? Op nummer drie staat **smaak/toon/stijl**. Hoe wordt het nieuws gebracht of hoe verloopt een gesprek?

Als we kijken naar het aantal **gegronde klachten** staat onnauwkeurigheid bovenaan. Maar liefst 330 van de in totaal 436 gegronde klachten gaat over onnauwkeurigheid. Dat is bijna 76 procent. Dat is een fikse stijging in vergelijking met 2022. Toen was dit aandeel nog 62 procent. In 2023 was het al 74 procent.

Klachten per beroepsethisch criterium 2024



In vergelijking met 2023 is het aandeel selectieklachten gedaald. Het aandeel klachten rond onnauwkeurigheid is gestegen, net als het aandeel klachten over een onvoldoende kritische houding. Het aandeel smaak/toon/stijl en partijdigheid blijft min of meer gelijk.

BEROEPSETHISCH CRITERIUM	AANDEEL KLACHTEN		
	2024	2023	2022
Selectie	43%	50%	38%
Onnauwkeurigheid	20%	16%	18%
Smaak/toon/stijl	15%	16%	25%
Partijdigheid	9%	9%	7%
Onvoldoende kritisch	8%	5%	6%

5.3.1. SELECTIE

In 2024 ging **43 procent van de klachten** over **selectie**. We spreken over een selectieklacht wanneer een klager bijvoorbeeld vindt dat een bepaald onderwerp of standpunt niet of onvoldoende aan bod is gekomen. Evenwel, een “plicht tot volledigheid” voor journalisten bestaat niet. Sommige kijkers, luisteraars en lezers vinden al snel dat de redactie het publiek misleidt door bepaalde dingen niet mee te geven in de berichtgeving of door andere dingen in hun ogen te overbelichten.

Nog geen 5 procent van de selectieklachten is **gegrond**. De meeste daarvan gaan over de “bloedbad”-quote van Donald Trump (zie 5.2.4).

Het blijft moeilijk om over selectieklachten te oordelen. De redactie is autonoom, wat maakt dat ze volledig vrij is in de nieuwsselectie. Dat neemt niet weg dat verzuchtingen, vragen en suggesties van het publiek zo nodig worden overgemaakt aan de redactie.

5.3.2. ONNAUWKEURIGHEID

Het aandeel klachten over **onnauwkeurigheid** neemt toe. **20 procent** van de klachten ging over onnauwkeurigheid (zie 5.3). Het aandeel gegronde klachten is hier wel licht gedaald in vergelijking met 2023. Er komen dus meer klachten binnen over onnauwkeurigheid, maar procentueel zijn ze iets minder gegrond.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Percentage onnauwkeurigheid gegrond	46%	48,5%	40%	29%	30%	38%

Het gaat hier vooral over inhoudelijke fouten in de berichtgeving. Dat kan gaan om pijnlijke vergissingen. Zo werd Filip De Winter bij nws.nws.nws foutief geduid als minister van Volksgezondheid. Dat kon gelukkig snel rechtgezet worden, maar een opletten surfer had het toch alweer gezien.

In het *VRT NWS Journaal* werd dan bijvoorbeeld weer gezegd dat Charleroi de hoofdstad is van Henegouwen, maar Bergen is de hoofdplaats. Zoiets is moeilijker te corrigeren achteraf. De nieuwsombudsman publiceert dan op zijn webpagina een **correctie of aanvulling**. De correcties en aanvullingen worden op maandelijkse basis één keer meegenomen op de homepage van VRT NWS (zie ook hoofdstuk 8).

Het aantal **taalfoutmeldingen** is gedaald in vergelijking met 2023. Ook het aantal gegronde taalfoutmeldingen daalt.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Taalfoutmeldingen	233	276	142	190	151	151
Gegronde	131	171	63	88	57	94

De redactie heeft hier - na een aanbeveling in het vorige jaaroverzicht van de nieuwsombudsman - op ingezet en dat lijkt zijn vruchten af te werpen. Toch is het moeilijk om hier harde uitspraken over te doen, want de nieuwsombudsman heeft geen zicht op het volledige plaatje.

Mensen kunnen immers ook via de interactieknoppen op de website en app van VRT NWS foutmeldingen doen. **In werkelijkheid ligt het aantal klachten over onnauwkeurigheid en taalfoutmeldingen dus hoger dan hier wordt weergegeven.** Deze cijfers gaan enkel over wat **bij de nieuwsombudsman** binnenkomt.

5.3.3. SMAAK/TOON/STIJL

Klachten over **smaak/toon/stijl** hebben meestal te maken met de presentatiestijl van presentatoren, maar het kan ook gaan over bijvoorbeeld titels van artikels of de toon van een reportage. In 2024 ging **15 procent** van de klachten over smaak/toon/stijl, dat is minder dan in 2023 (zie 5.3). Ze worden ook niet zo vaak **gegrond** verklaard, het gaat om **1 procent**.

Vaak hebben die klachten te maken met **bepaalde gevoeligheden** die leven in de maatschappij. Zo kwamen er wel wat reacties binnen op de titel van de **Pano-reportage “Jacht op labels”**. Ouders van kinderen met ASS of ADHD vonden die te negatief, terwijl de reportage zelf wel waardering kreeg.

“Mensen met een ‘labeltje’ moeten heel erg vechten tegen de vooroordelen die die ‘labeltjes’ met zich meebrengen. Ik kijk vol verwachting uit naar de uitzending van vanavond, maar de titel is voor neurodiverse mensen niet ok...”

“Het woord ‘label’ neemt een zorgouder niet snel in de mond, en daar is een reden voor. In het onderwijs hebben we helaas al wel vaak te horen gekregen ‘dat we geen aanpassingen gaan doen, want tegenwoordig heeft iedereen een label’. Weet dat jullie die beeldvorming versterken door een dergelijke titel te kiezen voor een reportage. Een zorgouder jaagt niet op een label, maar zoekt naar erkenning en zorg voor een kind dat dat echt nodig heeft.”

“... En ja er is iets serieus mis omtrent het stellen van diagnoses. De wachtlijsten, de wanhoop van ouders en kinderen. En dan kom je terecht in de ‘privé’. Dus ik kan mij helemaal vinden in uw reportage. Maar de titel, tja, daar zouden jullie beter nog eens over nadenken!”

Deze klachten zijn ongegrond verklaard. De reportage deed nergens afbreuk aan de bekommernissen van ouders en hun zoektocht naar de beste zorgen voor hun kind.

5.3.4. PARTIJDIGHEID

Het aandeel klachten over **partijdigheid** ligt op **9 procent**, dat is evenveel als in 2023 (zie 5.3). Ook dit jaar gaat het grootste deel (47 procent) over het conflict in het Midden-Oosten. De (gemeenteraads)verkiezingen zijn goed voor 26 procent van de partijdigheidsklachten.

Nog geen procent van de klachten wordt hier **gegrond** verklaard. Het gaat vaak om een subjectief aanvoelen van de mailer (zie ook hoofdstuk 4).

5.3.5. ONVOLDOENDE KRITISCH

Het aandeel klachten over berichtgeving die mogelijk **onvoldoende kritisch** is stijgt van 5 naar **8 procent** (zie 5.3). Kijkers, lezers en luisteraars verwachten – geheel terecht – een kritische houding van de redactie. **4,5 procent** van deze klachten zijn **gegrond**.

We hadden het eerder al over de reportage in *VRT Laat* over de normobarische kamer en het artikel waarin Griet Op de Beeck vertelde over haar ervaringen met bepaalde therapieën en over haar nieuwe carrière als therapeut (zie 5.1.2 en 5.1.1). Dit had best kritischer gemogen.

Ook de overvloed aan klachten over de reportage over biovoeding in *Terzake* is bij dit beroepsethisch criterium ondergebracht. Die werden ongegrond verklaard, omdat de redactie dit wel met de nodige nuance had gebracht. Toch blijft het een risico om een nieuwsitem te baseren op een studie die nog geen volledige peer-review kreeg. Die kan dan makkelijk onderuitgehaald worden door andere wetenschappers, wat hier ook gebeurd is. De redactie heeft achteraf ook over die wetenschappelijke discussie bericht (zie ook 5.2.4).

“Ik reageer normaal gezien niet op artikels van VRT maar dit is er echt over. Als prof van UGent weet ik maar al te goed hoe je een kwalitatieve studie moet uitvoeren. Door 600 adolescenten te interviewen naar hun biologisch eetgedrag en metingen van kankerverwekkende stoffen in hun bloed en urine te doen en dan besluiten dat biologische voeding ongezond is, is er echt over. Er is geen enkel oorzakelijk verband gevonden. Geen rekening gehouden met de leefomgeving van de adolescenten die toxisch kan zijn. En daarenboven zou het dan enkel over zuivelproducten en eieren te gaan. Terwijl er ook geen metingen in de biologische voeding zelf zijn gedaan, Beschamend onderzoek en artikel.”

5.3.6. OVERIGE BEROEPSETHISCHE CRITERIA

Het aandeel klachten over de overige beroepsethische criteria is klein. **Nog geen procent** van de klachten gaan over **privacykwesties**. Die hangen vaak samen met een persoonlijk belang (zie hoofdstuk 6). Ook klachten over **maatschappelijke verantwoordelijkheid, uitleg** en **goede trouw** komen weinig voor.

Bij maatschappelijke verantwoordelijkheid blijft een belangrijk aandachtspunt de **omgang met minderjarigen**.

De redactie liet in een Instagrampost en een online artikel een meisje van 17 jaar aan het woord. Ze was gestopt met school omwille van haar mentale gezondheid. Ze wou met haar getuigenis het stereotype beeld van schoolverlaters doorbreken. Achteraf bleek het meisje niet echt een schoolverlater te zijn. Ze zat thuis met een ziektebriefje en bleek mentaal erg kwetsbaar. Omdat haar verhaal niet helemaal bleek te kloppen en ook om het meisje tegen zichzelf te beschermen, heeft de redactie haar getuigenis – onder meer na de tussenkomst van de nieuwsombudsman – offline gehaald.

6

Contactnames met persoonlijk belang

De contactnames met persoonlijk belang zijn in 2024 gestegen in vergelijking met 2023. De gemeenteraadsverkiezingen zitten hier zeker voor iets tussen. Lokale politici wisten ons te vinden, als ze een opmerking hadden in verband met een artikel over hun gemeente.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Contacten met persoonlijk belang	108	85	99	65	110	88
Persoonlijk belang geground	44	29	40	15	36	41

6.1

ANALYSE VAN DE CONTACTNAMES EN VOORBEELDEN

Contactnames met persoonlijk belang zijn vaak heel specifiek en niet altijd makkelijk in te delen bij één **beroepsethisch criterium**. Selectie (44) en onnauwkeurigheid (38) komen hier – net zoals in het algemeen - ook het meeste voor. Op de derde plaats staat privacy (17). De cijfers over de andere criteria zijn verwaarloosbaar of de contactnames kregen geen criterium toegekend.

Selectieklachten met persoonlijk belang gaan bijvoorbeeld over een vraag tot wederwoord of het plaatsen van een aanvulling. Mensen vragen soms ook om een passage te schrappen. Daarnaast signaleren mensen ook beeldmateriaal dat onterecht gebruikt wordt. Zo kregen we reactie van een slager die het logo van zijn slagerij herkend had in een item over de Afrikaanse varkenspest, terwijl zijn slagerij daar niets mee te maken had. De redactie heeft het logo dan onherkenbaar gemaakt.

Mensen, organisaties of bedrijven reageren ook op **onnauwkeurigheden** in de berichtgeving waarbij ze persoonlijk belang hebben. Bijvoorbeeld een naam die niet goed geschreven is, iemand die niet goed geciteerd is of niet correct geduid of iemand die de feiten beschreven in het artikel betwist.

Naar aanleiding van de gemeenteraadsverkiezingen kwamen er wel wat klachten (13) binnen van lokale politici. Ze reageerden op een artikel over wat er op het spel stond in hun gemeente. Vaak ging het om veeleer kleine onnauwkeurigheden of onvolledigheden.

Typische klachten over **privacy** gaan over personen die hun naam uit een artikel verwijderd willen zien of niet (meer) in beeld willen komen, omdat ze vinden dat hun privacy daarmee geschonden wordt. Dat gaat niet alleen over recente berichtgeving, maar soms ook over oudere. Mensen beroepen zich dan op hun recht om vergeten te worden.

Er waren ook enkele vragen van mensen die een interview wilden intrekken. Bijvoorbeeld iemand die geïnterviewd was op een jobdag van het leger, maar zich daar achteraf niet goed bij voelde omdat haar collega's en familie nog van niets wisten. Of mensen die een straatinterview gaven over de verkiezingen, maar zich achteraf bedachten. Het was dan niet altijd eenvoudig om te weten door wie en voor welk programma of platform ze geïnterviewd werden.

6.2

BEOORDELING EN VERDERE AFHANDELING VAN CONTACTNAMES MET PERSOONLIJK BELANG

Het is niet altijd makkelijk om een contactname met persoonlijk belang te beoordelen. **44** van de 108 contactnames werden **gegrond** verklaard, **33 ongegrond**, bij **5** was er een **aandachtspunt** voor de redactie en **26** contactnames werden **niet beoordeeld**.

Klachten met persoonlijk belang worden bijna altijd besproken met de redactie. Als er inhoudelijke fouten worden vastgesteld worden die rechtgezet, ofwel in het artikel zelf, ofwel in de rubriek correcties en aanvullingen op de pagina van de nieuwsombudsman. Soms kan het ook niet anders om beeldmateriaal alsnog onherkenbaar te maken of te vervangen.

In de meerderheid van de gevallen wordt er **geen fout vastgesteld**. Dat wil niet zeggen dat die klachten per definitie terzijde worden geschoven. De redactie stelt zich vaak welwillend op, om alsnog op een of andere manier een **tegemoetkoming** te doen. Dat kan zijn door een wederwoord of aanvulling te publiceren. Die aanvullingen zijn soms best relevant, ook al is er geen journalistiek/deontologische fout gemaakt. Als mensen niet meer in beeld willen komen, wordt soms een waarschuwing gezet bij beelden in het archief, zodat ze niet meer gebruikt kunnen worden. Toch kan niet op elk persoonlijk belang worden ingegaan.

16 mensen lieten ons via mail weten dat ze tevreden waren met de afhandeling van hun klacht met persoonlijk belang. 2 mensen waren niet tevreden. In de meeste gevallen volgt er echter geen reactie meer op het antwoord van nieuwsombudsman. Als een advocaat contact opneemt met de nieuwsombudsman, omdat een persoonlijk belang van zijn cliënt zou zijn geschonden, wordt altijd de juridische dienst mee ingeschakeld.

Belangrijk om te vermelden is dat in 70 procent van de contactnames met persoonlijk belang er afhandeling volgt binnen de drie dagen. Dat is vaak gewoon nodig omdat berichtgeving nu eenmaal snel evolueert. Om goed te kunnen handelen moet vaak ook snel worden gehandeld, ook al geeft het Bestuursdecreet ons meer tijd.

7

Aanbevelingen aan de redactie

7.1

BLIJF WAAKZAAM VOOR ONNAUWKEURIGHEDEN

Het aantal klachten over onnauwkeurigheden nam toe, ook al waren er procentueel minder klachten feitelijk gegrond. Dit blijft een aandachtspunt voor het VRT NWS Journaal en de site en app van VRT NWS. Vooral ook omdat het absolute aantal klachten in werkelijkheid hoger ligt. Nieuwsgebruikers kunnen taalfouten en onnauwkeurigheden ook melden via de interactieknoppen.

In dit verband wijzen opmerkelijke nieuwsgebruikers ons vaak ook op onzorgvuldigheden in kaarten en grafiek. Toegegeven, vaak gaat het om detailkritiek, maar ook die kan terecht zijn.

7.2

VOLDOENDE KRITISCH

Hoewel het aantal klachten over onvoldoende kritische berichtgeving laag blijft, stijgt het cijfer. “Kritisch verslag uitbrengen” is een belangrijk vereiste uit het redactiestatuut. Dat geldt bij het vooraf inschatten van sommige nieuwsverhalen- en feiten. Het geldt bij de afweging van bepaalde zogenoemde wetenschappelijke bevindingen. Het geldt ook bij het stellen van vragen. Worden sommige vragen niet te snel weggeknipt uit een reportage? Terwijl ze daar journalistiek best op hun plaats kunnen zijn. De beste kritische vragen zijn trouwens kort en gebald en vooraf goed overdacht.

7.3

DATALEKKEN

Het bewust omgaan met privacygevoelige gegevens is zeker verbeterd. Af en toe blijft dit een aandachtspunt. Het gaat vaak om gevoelige info, patiëntengegevens bijvoorbeeld. Het is niet omdat iets maar heel even in beeld is gekomen, dat het geen datalek kan opleveren. Personen met malafide bedoelingen zetten beelden stil om desnoods gegevens te misbruiken.

7.4

TOEGANKELIJKHEID

We krijgen met de regelmaat van een klok opmerkingen over gebruik van achtergrondgeluid/muziek bij tv-reportages of online beeldfragmenten. Strikt genomen behoort dit niet tot het domein van de nieuwsombudsdienst, het raakt niet aan journalistieke deontologie, de redactie is hier geheel autonoom.

Toch kunnen we niet voorbij aan de klachten en opmerkingen hierover. Het zijn om te beginnen nieuwsgebruikers die zich afvragen wat het nut is van achtergrondgeluid/muziek of die het geluid of de muziek “ongepast” of “smaakloos” vinden. Daarnaast vragen we toch aandacht voor de grote groep nieuwsgebruikers met gehoorproblemen, vaak een wat ouder publiek, maar niet uitsluitend. Uit de reacties valt af te leiden dat deze groep soms echt moeite heeft met toegevoegd geluid- of muziek.

We vragen de redactie om deze groep niet uit het oog te verliezen en spaarzamer om te springen met geluid- en muziek. Deze groep doet vaak ook uit noodzaak een beroep op ondertiteling. Ook hier zijn er soms klachten over goede leesbaarheid en leescomfort.

8

Publicaties

Uw vraag aan de nieuwsombudsman

- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Heeft de redactie evenwichtig bericht over het nieuwe vervoersplan van De Lijn?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Geef meer aandacht aan kleine politieke partijen” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Was De Afspraak te mild voor uitspraak Dimitri Verhulst over seks met jonge meisjes?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Is de fameuze bloedbad-quote van Donald Trump correct weergegeven in Terzake?” | VRT NWS: nieuws](#)

Columns

- › [“De afspraak” met Fatena Al Ghorra, een studiotgesprek dat onverwacht kantelde | VRT NWS: nieuws](#)
- › [De nieuwsombudsman blikt terug op 2023: “Berichtgeving rond Israëlisch-Palestijns conflict lokte meest reactie uit” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Over duiveluitdrijving en “mogelijke verwarring” tussen berichtgeving van andere VRT-kanalen en VRT NWS | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Wat vond u van KIES24? Uw gedacht over de verkiezingsberichtgeving van VRT NWS | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Woordenstrijd in mailbox houdt aan: “Zeg dat Hezbollah terroristisch is” versus “zeg dat Israël een terreurstaat is” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Massale interesse voor berichten over Tom Waes, maar ook veel kritiek over sensatiezucht | VRT NWS: nieuws](#)

Correcties en aanvullingen

- › [Een huismus is geen ringmus: correcties en aanvullingen in januari | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Special Forces niet zelfde als Special Operations Regiment: correcties en aanvullingen in februari | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Testvlucht Starship niet echt “mislukt”: correcties en aanvullingen in maart | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Een koelkast bevat geen CO2: correcties en aanvullingen in april | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Bergen is hoofdplaats van Henegouwen: correcties en aanvullingen in mei | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Hezbollah is geen Palestijnse terreurbeweging: correcties en aanvullingen in juni | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Île de la Cité is niet Île de France: correcties en aanvullingen in juli | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Wanneer viel atoombom op Hiroshima? Correcties en aanvullingen in oktober | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Willebroek is Beveren niet: correcties en aanvullingen in november | VRT NWS: nieuws](#)

9

Workshops

26 en 28 november:

Middagssessies: Wat leert ons publiek ons? Het nieuwsombudsteam legt uit (sessie voor de VRT NWS-redactie met de belangrijkste opmerkingen van ons publiek)

7 december:

VRTRN Regio teamdag: Workshop deo in interactie (presentatie van deontologische adviesraad en nieuwsombudsteam met cases aangeleverd door de regioredacties zelf)



vrč